OUTUBRO/2026

Edição #06

www.prohemo.org.br | @prohemo.oficial

MAIS CONTEÚDO

IPH NEWS

PANORAMA

Pesquisa nacional apresenta cenário da captação de doadores de sangue
Levantamento dos Hemocentros Unidos ouviu representantes de 51 serviços de hemoterapia em diferentes regiões do Brasil.

Página 03

CIÊNCIA

3º Encontro dos Hemocentros reúne mais de 500 profissionais em Fortaleza
Evento contou com participantes de todas as regiões e discussões sobre temas estratégicos para a Hemorrede Nacional.

Página 05

ARTIGO

Experiência do usuário pode ser medida nos serviços de saúde?
Artigo apresenta ferramentas de avaliação e mostra como a escuta pode contribuir para melhorar o atendimento.

Página 02

HEMOCENTROS

Capacita SINASAN promove educação permanente para profissionais da Hemorrede
Plataforma oferece cursos, webinares e espaços de troca de experiências para profissionais de todo o país.

Página 07

NOVA PORTARIA DA HEMOTERAPIA MUDA ROTINA DOS HEMOCENTROS BRASILEIROS



Série especial do podcast Conexão HemoSaúde apresenta as principais mudanças do novo regulamento e os desafios de adaptação da Hemorrede.

Tiragem: 1.000 exemplares | Distribuição gratuita | Versão digital disponível em www.prohemo.org.br

/artigo

É possível medir a experiência do usuário?



Tatyane Rebouças
DOUTORA EM CUIDADOS CLÍNICOS,
CONSELHEIRA TÉCNICA DO
INSTITUTO PRÓ-HEMO SAÚDE - IPH

Em um cenário em que a qualidade dos serviços de saúde é cada vez mais valorizada, medir a experiência do usuário deixou de ser uma opção para se tornar uma estratégia essencial de gestão. Mais do que avaliar a satisfação, compreender como o cidadão percebe o atendimento permite identificar oportunidades de melhoria, fortalecer vínculos de confiança e promover serviços mais humanizados, eficientes e centrados nas necessidades das pessoas.

Nos hemocentros, essa avaliação assume um papel ainda mais relevante. Doadores de sangue, pacientes, familiares e profissionais interagem diariamente com diferentes processos assistenciais e administrativos. Cada contato gera uma percepção sobre acolhimento, comunicação, tempo de espera, estrutura física, resolutividade e qualidade do atendimento. Transformar essas percepções em informações úteis é um passo importante para o aprimoramento contínuo dos serviços.

Entre as ferramentas mais utilizadas para esse propósito está o **Net Promoter Score (NPS)**. Criado para medir a lealdade e a experiência dos usuários, o NPS baseia-se em uma pergunta simples:

“Em uma escala de 0 a 10, o quanto você recomendaria este serviço para outra pessoa?”

A partir das respostas, os usuários são classificados em três grupos:
Promotores (9 e 10): usuários altamente satisfeitos, que recomendariam o serviço e tendem a retornar.
Neutros (7 e 8): satisfeitos, mas sem grande entusiasmo.
Detratores (0 a 6): usuários que tiveram uma experiência negativa ou abaixo das expectativas.

O índice é calculado pela diferença entre o percentual de promotores e o percentual de detratores, gerando um indicador simples, comparável ao longo do tempo e útil para acompanhar a evolução da qualidade percebida pelos usuários.

Entretanto, o NPS não deve ser visto como uma ferramenta isolada. Sua principal contribuição é indicar tendências e sinalizar quando é necessário investigar com maior profundidade os fatores que influenciam a experiência do usuário. Por isso, sua utilização é ainda mais eficaz quando associada a outras estratégias de avaliação.

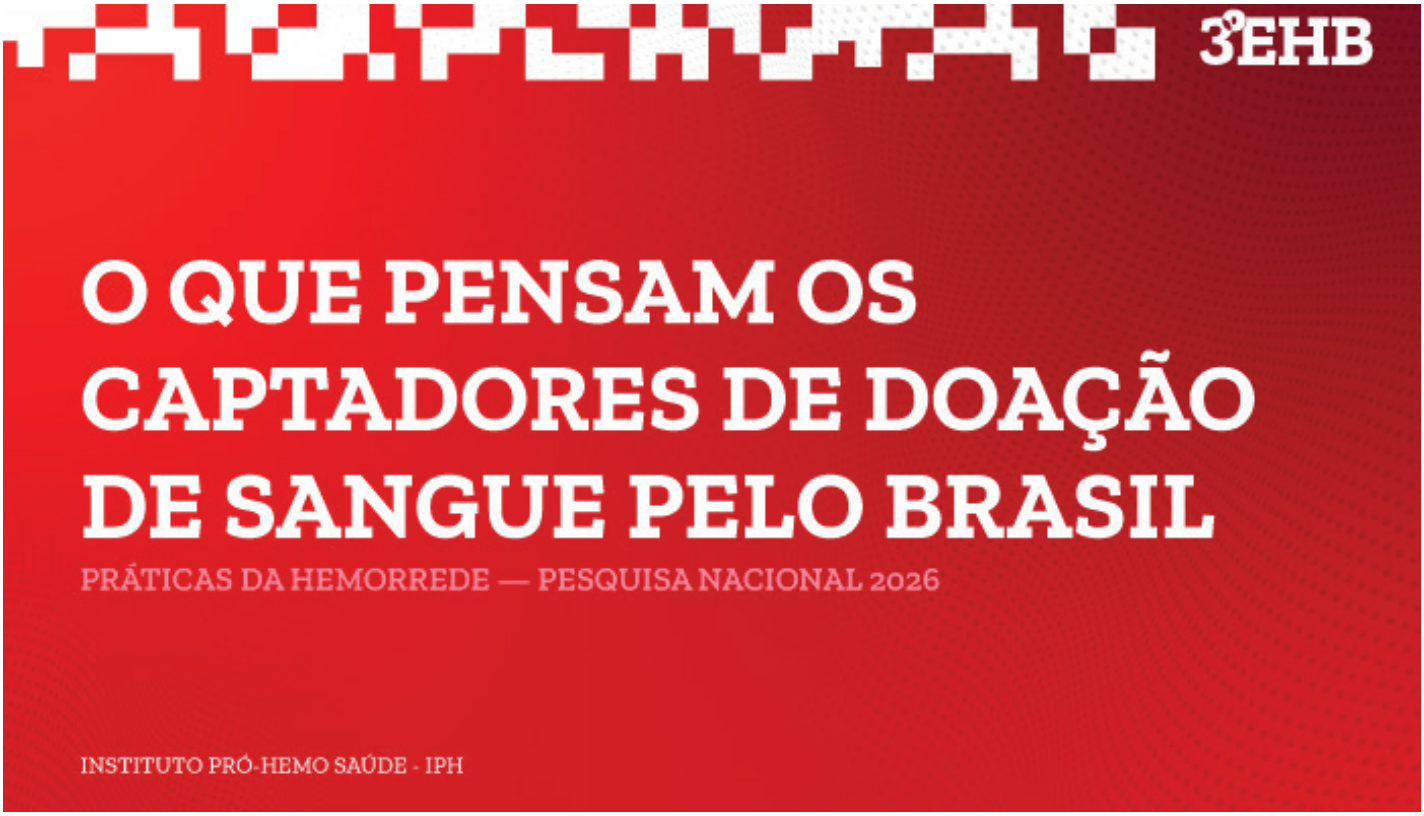
Entre as principais ferramentas disponíveis destacam-se:
Pesquisas de satisfação, com perguntas sobre atendimento, acolhimento, comunicação, tempo de espera e infraestrutura;
Customer Satisfaction Score (CSAT), que mede a satisfação após um atendimento específico;
Customer Effort Score (CES), utilizado para avaliar o quanto foi fácil para o usuário resolver sua necessidade;
Ouvidorias e canais de manifestação, que permitem registrar elogios, sugestões, reclamações e denúncias;
Grupos focais e entrevistas, que aprofundam a compreensão sobre expectativas e percepções dos usuários;
Pesquisas eletrônicas, realizadas por QR Code, tablets, aplicativos ou mensagens enviadas após o atendimento;
Indicadores assistenciais, como tempo de espera, absenteísmo, retorno espontâneo de doadores e resolutividade dos serviços, que complementam a percepção subjetiva dos usuários.

Na área da hemoterapia, onde o relacionamento com o usuário é construído ao longo do tempo, compreender sua experiência contribui diretamente para a fidelização dos doadores, a adesão dos pacientes aos tratamentos e o fortalecimento da imagem institucional dos hemocentros.

Medir a experiência do usuário, portanto, não significa apenas atribuir uma nota ao serviço. Significa ouvir quem utiliza o sistema, compreender suas expectativas e transformar esse conhecimento em ações concretas que promovam uma assistência mais segura, acolhedora e de maior qualidade.

/panorama

Pesquisa nacional realizada pelos Hemocentros Unidos mapeia práticas de captação de doadores de sangue



Conhecer a realidade de quem está na linha de frente na mobilização de doadores foi o ponto de partida da pesquisa "O que pensam os Captadores de Doação de Sangue pelo Brasil - Práticas da Hemorrede 2026". O levantamento, conduzido pelo Instituto Pró-Hemo Saúde (IPH) por meio dos Hemocentros Unidos, ouviu representantes de 51 Serviços de Hemoterapia para mapear estratégias adotadas em diferentes contextos e regiões do Brasil.

Os dados revelam avanços em áreas como planejamento, comunicação, tecnologia, fidelização e gestão. Entre as instituições participantes, 98% monitoram indicadores de captação, 92% realizam planejamento estratégico anual e 88% contam com uma política formal voltada aos doadores. Em contrapartida, apenas 51% registram predominância de doadores voluntários.

O levantamento ajuda a compreender diferentes realidades da Hemorrede Nacional e oferece referências para o aprimoramento do trabalho desenvolvido em diferentes regiões. A partir desse diagnóstico, é possível identificar caminhos para incentivar a doação regular e voluntária de sangue no Brasil.

CONFIRA A PESQUISA COMPLETA:

/cotidiano

Podcast Conexão HemoSaúde lança série especial sobre nova Portaria da Hemoterapia

O podcast Conexão HemoSaúde lançou, no mês de agosto, uma série especial sobre a nova Portaria da Hemoterapia. Disponível no YouTube e no Spotify, a produção apresenta as principais mudanças do novo Regulamento Técnico, os impactos para os hemocentros e os desafios de adaptação às novas regras, com a participação de profissionais de referência da hemoterapia brasileira.

Publicada pelo Ministério da Saúde em 2 de julho de 2026, a Portaria GM/MS nº 11.685 atualiza as normas que orientam os serviços de hemoterapia em todo o país. O novo regulamento contempla as diferentes etapas do ciclo do sangue, traz procedimentos específicos em seus anexos e estabelece prazo de 90 dias para que os serviços se adequem às mudanças.

Realizado pelo Instituto Pró-Hemo Saúde (IPH), por meio dos Hemocentros Unidos, o podcast abriu a série com o episódio “Entendendo os Impactos da Nova Portaria da Hemoterapia”.



Participaram da conversa a coordenadora-geral de Sangue e Hemoderivados do Ministério da Saúde, Dra. Luciana Carlos; o diretor técnico-científico da Fundação Pró-Sangue de São Paulo, Dr. Alfredo Mendrone; e o diretor-geral do Hemorio, Dr. Luiz Amorim.

Série especial

Os episódios do Podcast Conexão HemoSaúde tratam de diferentes pontos da nova Portaria, com discussões sobre Imuno-Hematologia, Triagem Clínica e Laboratorial, Processamento do Sangue, Segurança do Doador e do Paciente, Controle de Qualidade, Gestão da Qualidade e Gestão de Equipamentos.

A série acompanha a preparação dos hemocentros brasileiros para as mudanças previstas na nova Portaria. “Estamos avançando na qualificação dos serviços e incorporando mudanças importantes para garantir cada vez mais segurança aos doadores e aos pacientes. Esse é o caminho para uma Hemorrede mais preparada e alinhada às necessidades atuais”, afirma Dra. Luciana Carlos.

Conheça nosso podcast:

DISPONÍVEL NO SPOTIFY:

DISPONÍVEL NO YOUTUBE:

/ciência

3º Encontro Técnico-Científico dos Hemocentros do Brasil reúne mais de 500 profissionais em Fortaleza



Realizado em junho, o 3º Encontro Técnico-Científico dos Hemocentros do Brasil (3EHB) reuniu presencialmente mais de 500 gestores e especialistas em Fortaleza. Com participantes de todas as regiões do país e transmissão on-line, o evento promoveu discussões sobre temas estratégicos para a Hemorrede Nacional.



No recorte regional, o Nordeste teve a maior participação, com 40,7%, seguido pelo Sudeste, com 26,2%. O Ceará liderou o número de inscritos, com 215 participantes, seguido por São Paulo, Rio de Janeiro, Pará e Minas Gerais.

Como hemocentro anfitrião, o Centro de Hematologia e Hemoterapia do Ceará (Hemoce) celebrou a realização do evento. “É uma grande alegria sediar mais uma vez esse encontro em Fortaleza. Reunir tantos profissionais fortalece a Hemorrede Nacional e contribui para o aprimoramento de atividades essenciais para o sistema público de saúde, refletindo diretamente na qualidade e na segurança da assistência prestada à população”, afirma a diretora-geral da instituição, Dra. Luany Mesquita.

Articulação Nacional

Durante o encontro, o Ministério da Saúde promoveu uma agenda de trabalho com gestores dos hemocentros e representantes da Empresa Brasileira de Hemoderivados e Biotecnologia (Hemobrás) para debater as necessidades da Hemorrede Nacional e estratégias para seu fortalecimento. “É um momento de muita troca e construção para a consolidação do nosso Sistema Nacional de Sangue, Componentes e Derivados (SINASAN) dentro dos princípios do Sistema Único de Saúde (SUS)”, pontuou a coordenadora-geral de Sangue e Hemoderivados, Dra. Luciana Carlos.

Consolidação do Encontro

Idealizado em 2022 para aproximar os hemocentros brasileiros, o evento chegou à segunda edição em 2024 e reuniu presencialmente diretores e gestores de 29 hemocentros, além de conectar mais de 4.200 profissionais de diferentes estados na programação virtual. Foram realizadas mais de 50 palestras técnico-científicas, painéis e o I Seminário Brasileiro de Hemoterapia na Hemorragia Maciça.

Realizado pelos Hemocentros Unidos, projeto mantido pelo Instituto Pró-Hemo Saúde (IPH), o 3EHB teve, em 2026, debates sobre a Política Nacional do Sangue, financiamento e sustentabilidade da hemorrede, segurança transfusional, hemoglobinopatias, coagulopatias, saúde mental e os impactos da inteligência artificial na hemoterapia.



INSTITUTO PRÓ-HEMO SAÚDE
www.prohemo.org.br

Sede Educacional
Rua Napoleão Laureano,
8 – Fátima – Fortaleza - CE

Sede Administrativa
Rua Carolino de Aquino,
140 – Fátima – Fortaleza - CE

Clínica IPH Saúde
Rua Carolino de Aquino,
143 – Fátima – Fortaleza - CE

Posto de Coleta
Av. Des. Moreira - Aldeota,
Fortaleza - CE

Presidente:
Dr. Ormando Rodrigues

Diretor Executivo:
Evandro Castro e Silva

Jornalista:
Ahimsa Thamir Gomes
imprensa.prohemo@gmail.com

Diretora de Arte:
Isis Mariano Magalhães
mktprohemo@gmail.com

Editor-chefe:
Evandro Castro e Silva
mktprohemo@gmail.com

Coordenação marketing:
Lana Gerla dos Santos Costa
mktprohemo@gmail.com

/hemocentros

Plataforma Capacita SINASAN promove educação permanente para profissionais da Hemorrede Nacional



Profissionais da Hemorrede Nacional acompanharam, no final de julho, o lançamento da Plataforma Capacita SINASAN. Desenvolvido pela Coordenação-Geral de Sangue e Hemoderivados (CGSH/MS) em parceria com o Instituto Pró-Hemo Saúde (IPH), o ambiente virtual nasce para fortalecer a educação permanente e o compartilhamento de conhecimentos.

Estruturada em três pilares: Jornadas de Aprendizagem, SINASAN em Rede e Conexão SINASAN; a plataforma reúne cursos, webinares, conteúdos técnicos e espaços de troca de experiências voltados aos profissionais que atuam no Sistema Nacional de Sangue, Componentes e Derivados (SINASAN).

O diretor do Departamento de Atenção Especializada e Temática (DAET/MS), Arthur Mello, parabenizou a iniciativa e reforçou a importância da Plataforma Capacita SINASAN para ampliar o acesso ao conhecimento e criar oportunidades de aprendizagem para toda a hemorrede.

“Reunir participantes de diferentes regiões do país em um mesmo ambiente contribui para reduzir desigualdades na formação e se reflete na assistência prestada à população”, concluiu Arthur Mello.

Desde o início do ano, o Capacita SINASAN vem promovendo ações de educação para a Hemorrede Nacional por meio de webinares, simpósios e outras atividades on-line. Nesse período, foram realizados 20 webinares e dois simpósios, somando mais de 8,5 mil inscrições e participação de profissionais de todas as regiões do país. Com o lançamento da plataforma, esses conteúdos passam a ficar reunidos em um único ambiente com acesso assíncrono, complementando as ações de capacitação desenvolvidas pela Coordenação-Geral de Sangue e Hemoderivados.



Uma nova etapa para a Hemorrede

A coordenadora-geral de Sangue e Hemoderivados do Ministério da Saúde, Luciana Maria de Barros Carlos, explicou que a Plataforma Capacita SINASAN foi concebida para evoluir continuamente, acompanhando as necessidades da área. Segundo ela, a ferramenta será aperfeiçoada com a participação dos próprios profissionais e fortalecerá o compartilhamento de experiências no país. “Essa ferramenta não nasce pronta. Ela vai crescendo, se transformando e se adaptando às necessidades de cada momento. Esse é o começo de uma nova etapa para a Hemorrede”.

Qualifique-se em
TERAPIA TRANSFUSIONAL
O IPH Educa apresenta a Qualificação em Terapia Transfusional, uma formação de 120 horas, em modalidade EAD ao vivo, desenvolvida para profissionais e estudantes da área da saúde.
Aprofunde seus conhecimentos em hemoterapia, imuno-hematologia, processo transfusional, segurança do paciente, hemovigilância, reações transfusionais e Patient Blood Management (PBM).
INSCRIÇÕES ABERTAS
Aponte a câmera para o QR Code e saiba mais.
120 HORAS
EAD AO VIVO