

Dificuldades e estratégias relacionadas com a doação de sangue em um serviço de hemoterapia

Difficulties and strategies related to blood donation in a hemotherapy service

Como citar este artigo:

Mesquita NF, Vazquez ACS, Duarte MLC, Silva DG, Mattos LG. Difficulties and strategies related to blood donation in a hemotherapy service. Rev Rene. 2021;22:e70830. DOI: <https://doi.org/10.15253/2175-6783.20212270830>

-  Nanci Felix Mesquita¹
-  Ana Claudia Souza Vazquez²
-  Maria de Lourdes Custódio Duarte³
-  Daniela Giotti da Silva³
-  Larissa Gomes de Mattos³

¹Hospital de Clínicas de Porto Alegre.
Porto Alegre, RS, Brasil.

²Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre. Porto Alegre, RS, Brasil.

³Universidade Federal do Rio Grande do Sul.
Porto Alegre, RS, Brasil.

Autor correspondente:

Maria de Lourdes Custódio Duarte
Rua São Manoel, 963. CEP: 90620-110.
Porto Alegre, RS, Brasil.
E-mail: malulcd@yahoo.com.br

EDITOR CHEFE: Ana Fatima Carvalho Fernandes

EDITOR ASSOCIADO: Francisca Diana da Silva Negreiros

RESUMO

Objetivo: analisar os aspectos dificultadores na doação de sangue e as estratégias para captação de doadores. **Métodos:** estudo qualitativo realizado com 12 doadores. A coleta de dados ocorreu por meio de entrevista semiestruturada e foram analisadas por Análise de Conteúdo. **Resultados:** em relação aos aspectos dificultadores, foram pontuadas a falta de tempo e a pouca flexibilidade nos horários de atendimento, o deslocamento no acesso ao serviço e o medo do processo de doação. Como estratégias de captação, os entrevistados verbalizam sobre a divulgação e campanhas internas nas empresas, educação nas escolas e universidades, fidelização de doadores, flexibilidade nos horários do hemo-centro e unidades móveis para doação de sangue em pontos estratégicos da cidade. **Conclusão:** os doadores pontuaram dificuldades e sugestões de estratégias, constituindo-se em informações relevantes para propostas inovadoras que auxiliem no processo de captação de novos doadores de sangue. **Descritores:** Enfermagem; Serviço de Hemoterapia; Doadores de Sangue; Saúde; Estratégias.

ABSTRACT

Objective: to analyze the aspects that hinder blood donation and strategies to attract donors. **Methods:** qualitative study conducted with 12 donors. The data was collected through semi-structured interviews and analyzed using Content Analysis. **Results:** regarding the complicating aspects, the lack of time and little flexibility in service hours, the displacement in accessing the service and the fear of the donation process were scored. As strategies for attraction, the interviewees talked about the dissemination and internal campaigns in companies, education in schools and universities, loyalty of donors, flexibility in the hours of the blood center and mobile units for blood donation at strategic points in the city. **Conclusion:** donors pointed out difficulties and suggestions for strategies, constituting relevant information for innovative proposals that help in the process of attracting new blood donors. **Descriptors:** Nursing; Hemotherapy Service; Blood Donors; Health; Strategies.

Introdução

A transfusão de hemocomponentes vem ganhando destaque na terapêutica moderna, especialmente pelo advento de novas técnicas que tornaram possível a realização de cirurgias mais complexas, o que aumentou a demanda por hemotransfusões. Além disso, a elevada demanda por transfusões sanguíneas vem sendo debatida como um desafio à saúde pública, uma vez que não há como substituir o sangue humano para fins terapêuticos⁽¹⁻²⁾.

Embora o conhecimento da população sobre doação sanguínea seja em torno de 60% em países em desenvolvimento, a taxa de doação de sangue em países de baixa renda é consideravelmente menor do que em países de renda média e alta⁽³⁾. Nesse cenário, a meta preconizada pela Organização Mundial da Saúde é de que 4% da população de cada país deveria ser doadora, configurando tal índice como ideal para a manutenção dos estoques regularizados⁽⁴⁾.

No Brasil, a legislação regulamenta a Política Pública do Sangue e considera as doações um ato de solidariedade e altruísmo. Nesse sentido, esta ação é entendida como um comportamento pró-social, o qual é definido como qualquer ato executado com o objetivo de beneficiar o próximo⁽⁵⁻⁶⁾.

Infelizmente, o Brasil enfrenta o desafio de lidar com taxas ainda baixas na prática de doação, o que gera dificuldades para assegurar a obtenção e distribuição de sangue por meio da captação e da fidelização de doadores⁽¹⁾. A doação de sangue é um processo capaz de salvar vidas e, neste contexto há a necessidade de se repensar e de ampliar as estratégias para a obtenção de hemocomponentes⁽⁵⁾.

Dáí a importância do conhecimento dessa temática pela população, em geral, para a manutenção do suprimento de sangue nos serviços de saúde⁽³⁾. Em vista disso, este estudo tem por questão norteadora: Quais as percepções de doadores quanto aos aspectos dificultadores na doação de sangue e suas sugestões de estratégias para qualificar a captação?

Pretendeu-se com esta pesquisa colaborar para

o aprimoramento do processo de captação de hemocomponentes, uma vez que se faz necessário compreender os fatores que dificultam a doação, promovendo assim, a análise de estratégias mais eficazes para a captação e fidelização de doadores. Além disso, também se justifica a importância desse estudo para subsidiar o desenvolvimento de temas e conhecimentos relevantes à área da hemoterapia, bem como suscitar a reflexão sobre a construção de intervenções de fomento às condutas pró-sociais e, conseqüentemente, ao ato de doar sangue.

Este estudo teve como objetivo analisar os aspectos dificultadores na doação de sangue e as estratégias para captação de doadores.

Métodos

Estudo qualitativo, norteado pelo instrumento *Consolidated Criteria for Reporting Qualitative Research* (COREQ)⁽⁷⁾. O estudo foi realizado em um Serviço de Hemoterapia de um hospital da região Sul do Brasil. Esse Serviço garante o suporte transfusional do referido hospital e realiza procedimentos laboratoriais e terapêuticos, além da realização de captação, cadastro, triagem e coleta de sangue dos doadores.

Foram convidados a participar desta pesquisa indivíduos que já haviam doado sangue, ao menos, uma vez e que se candidataram à doação de sangue no Serviço de Hemoterapia do referido hospital, por meio de uma abordagem individual pela pesquisadora sobre o interesse em participar da entrevista na triagem do Serviço no horário das 8h às 12h. Nesse período, passaram pela triagem 15 possíveis doadores.

Foram utilizados como critérios de inclusão para a pesquisa as seguintes condições: indivíduos doadores de sangue, com idade igual ou maior a 18 anos e que tivessem realizado, ao menos, uma doação de sangue. Foram excluídos àqueles que apresentaram algum impedimento prévio definitivo para realizar uma nova doação, tais como: hepatite após os 11 anos de idade, sem comprovação laboratorial e indivíduos com peso abaixo de 50kg. Após o convite realizado

pela pesquisadora na triagem, apenas três indivíduos foram excluídos da amostra: uma pessoa apresentava peso abaixo de 50kg e dois nunca haviam doado anteriormente.

A seleção dos participantes foi definida por conveniência, sendo a amostra ideal àquela que torna possível a total abrangência do problema investigado em suas múltiplas dimensões, sem que haja a necessidade de representatividade estatística⁽⁸⁾, e assim foi composta de 12 participantes doadores.

Os dados foram coletados por meio da técnica de entrevista semiestruturada, envolvendo questões fechadas sobre o perfil do indivíduo doador de sangue (sexo, idade e escolaridade) e questões abertas sobre aspectos dificultadores à doação e sugestões de estratégias para captação de novos doadores. Para garantir o anonimato e preservar a identidade dos sujeitos entrevistados, foram utilizados códigos iniciados pelas letras ED, para identificar os entrevistados doadores que foram numerados conforme a ordem de realização das entrevistas, como ED1, ED2 e, assim, sucessivamente.

As informações foram coletadas durante os meses de janeiro a março de 2017. As entrevistas foram realizadas por apenas uma das pesquisadoras que possuía experiência com essa técnica de coleta de dados e com o doador presente. Foram realizadas presencialmente em um consultório localizado no próprio Serviço de Hemoterapia do referido hospital, com duração média de 30 minutos, gravadas em equipamento de áudio (MP4) e posteriormente transcritas, na íntegra, para melhor compreensão do material. Não houve necessidade de realização de novas entrevistas e também não houve desistências após essa etapa.

Para analisar as informações, utilizou-se a técnica de análise de conteúdo do tipo temática⁽⁸⁾ que consiste em cinco etapas: 1) preparação das informações, 2) unitarização ou transformação do conteúdo em unidades, 3) categorização ou classificação das unidades em categorias, 4) descrição e 5) interpretação, permitindo o agrupamento em duas categorias

analíticas: Aspectos dificultadores na doação de sangue e Estratégias de captação.

O estudo respeitou os preceitos éticos dispostos na Resolução 466/2012, do Conselho Nacional de Saúde. A pesquisa foi submetida à avaliação do Comitê de Ética em Pesquisa da Instituição em que o estudo foi realizado, obtendo parecer favorável nº 1.894.987/2017. Após terem sido informados sobre os objetivos do estudo, os participantes assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

Resultados

Em relação ao perfil dos entrevistados, 79,4% foram do sexo feminino e 20,6% do sexo masculino. Quanto à faixa etária, 9,9% possuíam entre 18 e 24 anos; 57,3% possuíam 25 a 40 anos e 32,8% acima de 40 anos. Em relação à escolaridade, o nível com pós-graduação teve maior representação entre os participantes, com 37,8%, seguido do ensino superior com 33,1%, ensino médio com 27,3% e ensino fundamental, representando 1,8%.

Aspectos dificultadores na doação de sangue

Nessa categoria foram elencados os aspectos que dificultam os entrevistados a doarem sangue como a falta de tempo e a pouca flexibilidade nos horários de atendimento, o deslocamento no acesso aos serviços e o medo do processo de doação.

A falta de tempo e a pouca flexibilidade no horário de funcionamento do serviço de hemoterapia foi verbalizada como um dos desafios para a realização da doação. Relatam, ainda, que o horário de funcionamento da instituição é o mesmo do horário comercial, em que as pessoas estão trabalhando e que nem todos conseguem se ausentar: *Acho que o que dificulta é a correria da vida e, também o horário de funcionamento dos serviços, que coincide com o horário de trabalho das pessoas, porque no horário de almoço tu não consegue doar* (ED4). *Acho que a dificuldade dos horários de funcionamento do banco de sangue com o horário de trabalho das pessoas* (ED3).

De acordo com o relato dos entrevistados, a dificuldade em conciliar o ato de doar com a sua rotina de trabalho é um desafio a ser vencido para realizar a doação de sangue, pois o atendimento no serviço de Hemoterapia coincide com o horário comercial, no qual grande parte das pessoas está trabalhando, o que prejudica a realização dessa ação.

O deslocamento e a ausência de estacionamento no serviço referido foram, igualmente, aspectos ressaltados pelos participantes como dificultadores na realização de uma doação sanguínea: *O que dificulta também é o deslocamento, porque, às vezes, o banco de sangue não fica nem perto do trabalho, nem perto de casa* (ED10). *A localização do banco de sangue também dificulta para as pessoas se deslocarem. O estacionamento faz falta para o doador, a gente sente essa dificuldade* (ED1).

Os relatos evidenciam que a localização do banco de sangue pode ser um empecilho para a realização da doação, pois em alguns casos é afastado tanto do domicílio quanto do trabalho das pessoas. Alguns doadores se deslocam até o serviço por meio de automóveis, porém, podem encontrar dificuldades na busca de uma vaga de estacionamento nas proximidades, tornando-se esse mais um entrave para o ato de doar sangue.

O medo de sentir dor e as possíveis reações adversas foram pontuadas pelos entrevistados como um aspecto que dificulta a doação: *As campanhas devem demonstrar que uma doação não traz nenhum risco, que o material é estéril e descartável* (ED2). *Tenho medo de passar mal, medo da agulha, de ver o sangue saindo do corpo* (ED12). *Olha, eu acho que tem gente que sente medo do procedimento, não conhece como é o processo. Então, se isso fosse mais divulgado* (ED6).

O incômodo para a realização da doação sanguínea como, por exemplo, ver o sangue saindo do corpo e o medo de passar mal e de agulhas durante a doação foram aspectos abordados pelos entrevistados relacionados com o procedimento. As falas remetem, ainda, à importância da divulgação de como ocorre o processo da doação para a desmitificação desses receios, explicando que os possíveis riscos são baixos e que os materiais utilizados são seguros.

Estratégias de captação

Nessa categoria foram identificadas como estratégias a divulgação e campanhas internas nas empresas, educação nas escolas e universidades, fidelização de doadores, flexibilidade nos horários do hemocentro e unidades móveis para a doação de sangue em pontos estratégicos da cidade.

A divulgação nos meios de comunicação sobre campanhas envolvendo a importância de doação de sangue e a baixa dos estoques foram pontuadas como uma estratégia de captação visando a atingir um maior público de doadores, sensibilizando e estimulando os doadores a procurar os serviços.

Além disso, a participação das empresas, de forma mais ativa, foi, do mesmo modo, relacionada pelos participantes como uma estratégia de captação por intermédio da elaboração de campanhas internas, estimulando os funcionários a refletir acerca da consciência da responsabilidade social e organizando, em momentos oportunos, a liberação desses para realizar uma doação: *Quando tu ouves falar que estão precisando, que os estoques nos bancos estão baixos, o pessoal fica mais antenado. Acho que as pessoas se sensibilizam, porque muitas vezes não temos essas informações. Por isso que através das campanhas a população em geral fica sabendo da necessidade que existe* (ED6). *Quanto mais campanhas a gente faz, participa, mais aquilo vai se tornando um hábito. Então, talvez como essa geração que não fuma, por exemplo, porque viemos de uma geração que olhava a propaganda da Marlboro como uma coisa linda, de liberdade. Mas a geração de hoje já não consegue mais ter essa visão, porque aquilo já mudou, é um hábito né* (ED4). *Se aparecesse alguma coisa de doação de sangue em coisas que as pessoas consomem, uma pequena nota na caixa de leite, por exemplo, para se lembrarem mais desse gesto de doação* (ED11). *Acho que deveria haver uma campanha interna, mais direcionada aos funcionários, uma programação por setores* (ED10).

Os relatos remetem à importância da divulgação sobre a necessidade de doações por meio de campanhas maiores como as que instigam o hábito de parar de fumar, tanto quanto campanhas internas nas empresas, pois muitas pessoas não possuem ciência dessa necessidade. Os entrevistados verbalizaram

que quando as pessoas ouvem falar sobre o fato de os estoques nos bancos de sangue estarem baixos, isso pode sensibilizar mais pessoas para realizar doações de forma espontânea. Nesse sentido, quanto mais divulgação houver, maior a possibilidade de mudança de cultura em relação ao ato de doar sangue, fazendo com que se torne uma prática rotineira na vida das pessoas.

Outra estratégia verbalizada pelos entrevistados para a captação de doadores foi a necessidade da educação nas escolas e universidades, conscientizando crianças e jovens para que possam ser orientados a compreender a importância que envolve o ato de doar e de todo o processo de doação: *Se a doação de sangue se tornasse uma questão educacional mesmo. Essa coisa de despertar a responsabilidade social como algo educacional, talvez isso fizesse a diferença. Além disso, o trote solidário eu achei legal, várias vezes enquanto universitária eu vi isso acontecendo* (ED4). *O que eu acho que sensibilizaria também as pessoas para doar seriam campanhas escolares, que pudessem sensibilizar as crianças, para levar esse assunto para ser discutido nas famílias* (ED8). *De repente, implementar uma forma de educar, desde o colégio, salientando a importância de se doar sangue... acho que isso poderia vir desde a sala de aula* (ED7).

Nesse contexto, os entrevistados relataram que a educação sobre doação de sangue em ambientes de sala de aula, como em escolas e universidades, poderia sensibilizar os alunos a discutir esse assunto com suas famílias, visando estimular nestes o sentimento de ajuda ao próximo, além disso, propagar a informação com um maior número de pessoas. O trote solidário é uma ação social, pois auxilia o sistema de saúde a aumentar seus estoques de sangue, além de influenciar positivamente em uma mudança de cultura entre os jovens.

As estratégias envolvendo a fidelização de doadores, também, foram relacionadas pelos entrevistados de maneira a influenciar os indivíduos que já são doadores para retornar ao serviço. Inclusive, os próprios participantes sugeriram como estratégia de fidelização a prioridade no atendimento daqueles que realizam doações com mais frequência, além de o hemocentro enviar de alguma forma, um agradecimento

individual por meio de mensagem, alertando o doador em relação ao momento em que este já estiver apto a realizar uma nova doação: *Acho que teria que se pensar em uma maneira de retribuir, não somente no dia do doador... uma rotina periódica, marcar alguma coisa com os doadores e dar esse retorno, um agradecimento* (ED1). *Uma coisa que os bancos de sangue fazem e que eu acho bem interessante é em relação aos doadores fidelizados, eles têm prioridade no atendimento, não por passarem na frente ou por ser algo melhor, mas esse reconhecimento do serviço aos que doam com bastante frequência* (ED5). *Eu acho que o contato telefônico, uma rede social, e-mail, WhatsApp, o pedido direto do serviço, com um contato mais próximo seria mais fácil as pessoas virem* (ED10).

Nesse sentido, os participantes relataram que um contato mais próximo por meio de mensagens nas redes sociais ou de alguma prioridade daqueles que doam com mais frequência poderia impactar na agilidade do atendimento e os sensibilizaria a retornarem ao serviço com objetivo de realizar uma nova doação de sangue.

A proposição de flexibilidade nos horários de atendimentos dos serviços de hemoterapia, também, foi uma estratégia verbalizada pelos entrevistados como forma de incentivo àqueles que não conseguem se organizar para uma doação, devido à coincidência do seu horário de trabalho com o horário de funcionamento do Banco de Sangue. Além disso, a existência de uma unidade móvel para a coleta em alguns pontos da cidade e em determinados dias poderia facilitar para aqueles que possuem interesse em doar e não conseguem devido sua rotina: *Acho que poderia existir uma flexibilização nos horários dos serviços para incentivar as pessoas a doarem. Existe uma regra que tu não podes doar no teu horário de trabalho, eu acho que isso deveria ser mais flexível* (ED9). *Talvez uma doação num horário até à tardinha, aumentar o horário de funcionamento, quando as pessoas saem do trabalho, porque no horário de almoço tu não consegues doar. Outra ideia seria uma Unidade Móvel em alguns lugares, um final de semana no parque da Redenção ou em um parque, que as pessoas pudessem visualizar e pensar nisso. Talvez uma coisa assim pudesse facilitar* (ED4).

Nesse sentido, considerando que o serviço de hemoterapia estudado funciona em horário comercial, coincidindo com o horário de trabalho de muitas

peças que não conseguem realizar a doação de sangue, a flexibilização de horários do estabelecimento poderia incentivar as pessoas a concretizar esse gesto solidário.

Além disso, considerando a falta de tempo e as dificuldades no deslocamento dos sujeitos para realizar uma doação, os entrevistados também sugeriram que uma unidade móvel pudesse estar disponível em alguns dias da semana, facilitando o seu acesso às pessoas e promovendo, assim, o ato de doar sangue para aqueles que possuem uma rotina difícil e/ou conturbada.

Discussão

No que se refere às limitações do estudo, o mesmo foi realizado em apenas um serviço de hemoterapia e os dados se restringem aos relatos dos entrevistados dessa instituição, não podendo ser generalizados para outros Bancos de Sangue. Sugerem-se novos estudos que abordem outras perspectivas como, por exemplo, profissionais de saúde, visando ampliar a discussão sobre os aspectos relacionados ao processo de doação de sangue.

Ressalta-se a contribuição do tema proposto, pois além da escassez de produções sobre o assunto, faz-se importante motivar o leitor à reflexão sobre a necessidade da doação de sangue como um ato de cidadania. Além disso, trazer à tona dificuldades e estratégias de captação pode auxiliar gestores na elaboração de novos planos e políticas públicas que envolvam o assunto.

O trabalho tem grande importância na vida, tanto social, quanto financeira das pessoas e acaba ocupando grande parte do tempo dos trabalhadores. Ao funcionar em horário comercial, os serviços de hemoterapia geram dificuldades para grande parte da população realizar o processo de doação de sangue. Além disso, os serviços de hemoterapia podem se encontrar distantes e, com o aumento significativo da frota de automóveis no país, leva-se cada vez mais tempo para a realização de deslocamentos no trânsito,

assim como ocorre uma maior dificuldade em encontrar vagas para estacionar, o que se torna, para algumas pessoas um impedimento para a doação⁽⁹⁾.

Já o medo é denotado como um fator de grande adversidade a uma doação, seja o medo de agulhas, seja de reações pós-doença⁽¹⁰⁻¹¹⁾. A doação de sangue é um procedimento seguro e a maioria dos doadores completam o processo sem nenhum efeito adverso⁽¹²⁾. Porém, a doação envolve uma variedade de estímulos, incluindo volumes significativos de sangue, uso de grandes agulhas, dor relacionada com a punção venosa e possibilidade de desmaios e de outras reações adversas, o que pode suscitar uma ansiedade antecipada ao ato de doar⁽¹³⁾.

Nesse sentido, os eventos adversos e as incapacidades temporárias são fatores determinantes para a não realização de uma doação, principalmente quando, em uma primeira doação, o indivíduo manifesta reações adversas ou, então, é considerado inapto. Tais entraves diminuem fortemente a realização de doações subsequentes^(10,14).

Enquanto tais estímulos podem dissuadir parte da população em doar sangue, para algumas pessoas aspectos motivadores podem encorajar para o enfrentamento de seus medos, tendo em vista que a sensação de ajudar o próximo se sobressai perante os receios. Além disso, o uso de técnicas de redução de estresse e ansiedade são capazes de promover resultados positivos por meio de estratégias de enfrentamento, seja pela distração ao realizar alguma leitura, seja para escutar uma música relaxante durante a doação⁽¹⁰⁾. Nesse sentido, quando os indivíduos recebem orientações específicas para enfrentar preocupações comuns relacionadas com doações, eles, subsequentemente, relatam menor ansiedade relacionada com o ato de doar, sendo mais propensos a realizá-las⁽¹³⁾.

A deficiência no processo informacional pode permear o comportamento negativo para a doação, pois dificulta a divulgação de propagandas e informações relativas ao processo e de esclarecimentos para doador, influenciando o ato de doar⁽⁸⁾. Já, a influência de familiares e amigos ajuda a superar os entraves que

influenciam negativamente o comportamento do doador e sugere que as estratégias para a captação devem envolver ações de *marketing* social, visando uma construção de formatos de comunicação focados no estímulo de pessoas de seu círculo social, estabelecendo-os como multiplicadores do ato de doar sangue⁽¹⁵⁾.

A população em geral ainda desconhece a necessidade da transfusão de sangue, por isso, ações educativas e de sensibilização devem ser desenvolvidas, de forma que despertem a solidariedade das pessoas⁽¹⁾. O empenho no recrutamento de doadores por meio de campanhas de informação pública e comunicação interpessoal deve se concentrar no fortalecimento de atitudes positivas para uma doação, visando a despertar atos solidários, assim como desmistificar medos, tabus e falsas ideias desmotivadoras⁽¹⁶⁾.

Para captar doadores de forma bem-sucedida, é necessário que ocorram ações, projetos e programas educativos que permitam a reflexão crítica com o objetivo de educar, mobilizar e captar um público, propiciando-os a participar de forma consciente e responsável do processo de doação de sangue⁽¹⁾. Nesse contexto, para estimular a doação de sangue, é fundamental desenvolver uma cultura voltada à importância deste ato por intermédio da discussão de conceitos e valores dos indivíduos para, então, tornar a doação de sangue como hábito cultural da população brasileira⁽¹⁷⁾.

Desenvolver ações intersetoriais com instituições de ensino com atenção voltada para iniciantes, tanto quanto para àqueles de ensino superior, são imprescindíveis para a promoção do processo de doar sangue, uma vez que o conhecimento produzido através do meio social é fundamental para sua constituição e assimilação. Nessa perspectiva, a criação e o estímulo de produzir ações como feiras de ciências, cultura e saúde e o envolvimento não só da comunidade acadêmica, mas da sociedade em geral nas atividades⁽¹⁷⁾ podem ampliar e sensibilizar o olhar desses para a importância de auxiliar o sistema de saúde.

Nesse sentido, a percepção de escolares acerca da doação de sangue mostra que valores como ci-

dadania e altruísmo podem ser ensinados desde as séries iniciais e que se faz importante trazer à tona a real função da escola nos programas de educação em saúde, uma vez que é responsável pela formação de indivíduos e de condutas que visam à coletividade⁽¹⁸⁾. Um dos grandes desafios para o serviço hemoterápico é fazer com que a primeira doação de sangue, a qual ocorreu de forma voluntária, torne-se uma doação contínua e regular. Essa problemática, por sua vez, pode ser minimizada com a divulgação sobre doação de sangue em meios de comunicação, garantindo que os que já doaram alguma vez se tornem doadores assíduos para que sejam mantidos os estoques mínimos de sangue e hemocomponentes nos hemocentros⁽¹⁾.

A retenção é vista como mais vantajosa sobre o recrutamento, visto que em doadores correntes o risco de infecções transmitidas pelo sangue é menor do que em novos doadores; além do custo para o recrutamento de novos doadores ser maior do que para retenção⁽¹⁰⁾. As estratégias de fidelização, principalmente às ações de *marketing* desenvolvidas em hemocentros podem aumentar essa captação. Essas ações podem se dar por meio de envio de cartas, e-mails ou por telefonemas àquelas pessoas em que o prazo para realizar uma nova doação já estivesse vencido⁽¹⁾, pois o reconhecimento do gesto de solidariedade poderia sensibilizá-las a retornar aos serviços e realizar uma nova doação.

Dessa forma, as estratégias envolvendo a retenção se concentram pela forma em acolher os doadores nos serviços, métodos empenhados na redução do medo e de eventos adversos relacionados com doação⁽¹⁰⁻¹¹⁾. O planejamento dos serviços mediante a ampliação dos horários de atendimento, também, é ressaltado como uma estratégia para promover a inclusão daqueles que não conseguem realizar doações pela coincidência do horário de funcionamento dos serviços com a sua jornada de trabalho⁽¹⁷⁾.

Os entrevistados verbalizaram, ainda, sobre a importância de ações itinerantes com a intenção de ampliar o quantitativo de doadores a fim de aumentar a captação e diminuir possíveis dificuldades de aces-

so entre os serviços. Sendo assim, hemocentros que possuem unidades móveis para coleta de sangue⁽¹⁷⁾ podem facilitar para que as pessoas realizem o ato de doar.

Conclusão

Os doadores entrevistados foram capazes de verbalizar as suas percepções quanto aos aspectos dificultadores e sugestões de estratégias para qualificar a captação de doadores de sangue.

Dentre os desafios, a falta de tempo configurou-se como um problema na rotina agitada dos trabalhadores entrevistados, além de o horário de atendimento do referido hemocentro não colaborar com o possível doador, tendo em vista o horário ofertado. Somado a esses fatores, o serviço não possui estacionamento, sendo apontado pelos entrevistados como um impeditivo para a doação. Muitos referiram medo do procedimento, mesmo sendo esse um processo seguro e com poucos riscos de reação adversa. Já na segunda categoria, os participantes verbalizaram estratégias de captação de doadores como a realização de divulgação e campanhas internas nas empresas, educação nas escolas e universidades, a fidelização de doadores e a flexibilidade nos horários do hemocentro e a instalação de unidades móveis. Portanto, os aspectos pontuados pelos entrevistados constituíram-se em informações relevantes para propostas inovadoras que auxiliem no processo de captação de novos doadores de sangue.

Colaborações

Mesquita NF e Vazquez ACS contribuíram para a concepção e desenho, análise e interpretação dos dados, redação do artigo, revisão crítica relevante do conteúdo intelectual e aprovação final da versão a ser publicada. Duarte MLC, Silva DG e Mattos LM colaboraram para a revisão crítica relevante do conteúdo intelectual e aprovação final da versão a ser publicada.

Referências

1. Carlesso L, Santos CF, Guimarães RFS, Silva SL, Viero V, Vieira SV, et al. Strategies implemented in hemotherapy services to increase blood donation. *Rev Bras Promoç Saúde*. 2017; 30(2):213-20. doi: <http://doi.org/10.5020/18061230.2017.p213>
2. Matos Junior RA, Andrade NBS. Enfermeiro como protagonista na segurança transfusional no serviço de hemoterapia: uma revisão integrativa. *CGCBS [Internet]*. 2020 [cited Apr. 10, 2021]; 6(1):89-98. Available from: <https://periodicos.set.edu.br/cadernobiologicas/article/view/7857>
3. Cicolini G, Comparcini D, Alfieri S, Zito E, Marta E, Tomietto M, et al. Nursing students' knowledge and attitudes of blood donation: a multicentre study. *J Clin Nurs*. 2019; 28(9-10):1829-38. doi: <https://doi.org/10.1111/jocn.14792>
4. Souza LK, Freitas LBL. A doação na literatura científica nacional: contribuições à psicologia moral. *Psico-USF*. 2019; 24(1):159-71. doi: <https://dx.doi.org/10.1590/1413-82712019240113>
5. Arruda ABL, Gomes FVBAF, Albuquerque JSA, Gondim YM, Arruda AAL. Perfil dos doadores de sangue de primeira vez de um serviço de hemoterapia. *Braz J Hea Rev*. 2019; 2(6):5135-47. doi: <http://dx.doi.org/10.34119/bjhrv2n6-020>
6. Locks MOH, Salum NC, Barros BS, Matos E, Anders JC, Schneider DG. Profile of blood donors who presented adverse reactions to the donation. *Rev Bras Enferm*. 2019; 72(1):81-7. doi: <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2018-0305>
7. Tong A, Sainsbury P, Craig J. Consolidated criteria for reporting qualitative research (COREQ): a 32-item checklist for interviews and focus groups. *Int J Qual Health Care*. 2007; 19(6):349-57. doi: <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzm042>
8. Minayo MCS. O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde. São Paulo: Hucitec; 2014.
9. Asamoah-Akuoko L, Hassall OW, Bates I, Ullum H. Blood donors' perceptions, motivators and deterrents in Sub-Saharan Africa – a scoping review of evidence. *Br J Haematol*. 2017; 177:864-77. doi: <https://doi.org/10.1111/bjh.14588>

10. Silva KFN, Felix MMS, Cruz LF, Barichello E, Pires PS, Mattia ALD, et al. Effects of music on the anxiety of blood donors: randomized clinical trial. *Acta Paul Enferm.* 2021; 34:eAPE00461. doi: <https://dx.doi.org/10.37689/acta-ape/2021ao00461>
11. Pereira JR, Shigaki HB. Influências subjetivas do ato de doar sangue: aspectos motivacionais, experienciais e simbólicos. *Rev Horizontes Interdisciplinares Gestão [Internet]*. 2018 [cited Apr. 16, 2021]; 2(1):106-30. Available from: <http://hig.unihorizontes.br/index.php/Hig/article/view/45/83>
12. France CR, France JL. Estimating the risk of blood donation fainting for self versus others: the moderating effect of fear. *Transfusion.* 2019; 59(6):2039-45. doi: <https://doi.org/10.1111/trf.15225>
13. France CR, France JL. Fear of blood draw is associated with inflated expectations of faint and prefaint reactions to blood donation. *Transfusion.* 2018; 58(10):2360-64. doi: <https://doi.org/10.1111/trf.14934>
14. Locks MOH, Salum NC, Barros BS, Matos E, Anders JC, Schneider DG. Profile of blood donors who presented adverse reactions to the donation. *Rev Bras Enferm.* 2019; 72(1):81-7. doi: <https://dx.doi.org/10.1590/0034-7167-2018-0305>
15. Pereira JR, Sousa CV, Shigaki HB, Matos EB. Análise da intenção de doar sangue sob a perspectiva de doadores e não doadores: uma comparação entre grupos. *Rev Gestão Planej.* 2019; 20:696-713. doi: <http://doi.org/10.21714/2178-8030gep.v.20.6209>
16. Hu H, Wang T, Fu Q. Psychological factors related to donation behaviour among Chinese adults: results from a longitudinal investigation. *Transfus Med Rev.* 2017; 27(Suppl 5):335-41. doi: <https://doi.org/10.1111/tme.12422>
17. Bousquet HM, Aleluia ÍRS, Luz LA. Fatores decisivos e estratégias para captação de doadores em hemocentros: revisão da literatura. *Rev Ciênc Méd Biol.* 2018; 17(1):84-8. doi: <https://doi.org/10.9771/cmbio.v17i1.17510>
18. Souza LK, Martínez SBS. A escola na promoção de ações voltadas à doação. *Rev Interinst Psicol.* 2020; 13(3):1-16. doi: <https://dx.doi.org/10.36298/gerais202013e15300>



Este é um artigo de acesso aberto distribuído sob os termos da Licença Creative Commons