

# Dados do Trabalho

## Título

Implantação do Núcleo de Experiência do Usuário no HEMOCE: Estratégias, Indicadores e Resultados Iniciais de 2025

## Introdução

A experiência do usuário é reconhecida como um dos pilares centrais para a promoção da satisfação, fidelização e engajamento de pacientes, doadores de sangue e de medula óssea. No contexto da hematologia e hemoterapia, essa abordagem é fundamental para assegurar que cada ponto de contato com a instituição seja pautado pela qualidade, respeito, segurança e eficiência. Fundamentada nos valores institucionais, a política de experiência do usuário busca oferecer uma jornada assistencial capaz de atender às necessidades individuais, promover confiança e fortalecer o vínculo com a instituição.

## Objetivos

Descrever a implantação do Núcleo de Experiência do Usuário no HEMOCE e analisar os resultados iniciais obtidos no período de janeiro a julho de 2025.

## Material e Métodos

Trata-se de um relato de experiência sobre a implantação do NEU e a análise das percepções relatadas por usuários — pacientes e doadores — no período estudado. As etapas de implementação incluíram planejamento, definição de objetivos, seleção de estratégias e integração com programas institucionais já existentes, aliados à criação de novos indicadores. O Net Promoter Score (NPS) foi adotado a partir de junho de 2025 como métrica central para mensurar satisfação e lealdade, calculado pela fórmula:  $NPS = (\% \text{ promotores}) - (\% \text{ detratores})$ , variando de 0 a 100. A interpretação segue os intervalos: 0–49 (necessidade de melhorias), 50–74 (bom, com possibilidade de evolução) e 75–100 (excelente). Paralelamente, a Taxa de Satisfação do Usuário foi obtida pela média dos percentuais de respostas “bom” e “ótimo” nas pesquisas aplicadas.

## Resultados

A primeira ação consistiu na elaboração da Política Institucional de Experiência do Usuário, seguida pela reestruturação da pesquisa de satisfação, incorporando métricas qualitativas e quantitativas. Foram desenhadas estratégias para favorecer a interação com o serviço e implantados indicadores de monitoramento. No mês de junho de 2025, o NPS apresentou os seguintes resultados: Fortaleza (98), Crato (100), Quixadá (98), Iguatu (90) e Sobral (99). Em julho, os índices evoluíram para: Fortaleza (100), Crato (100), Quixadá (96,5), Iguatu (100) e Sobral (99,5). A Taxa de Satisfação manteve-se acima da meta institucional de 85%, variando em Fortaleza de 97,71% (janeiro) a 98,89% (julho), com picos de 99,83% em março. A implantação do NEU também integrou projetos, voltados ao bem-estar, letramento e engajamento dos usuários. Entre eles, o Hemokids e o Saúde 360, que oferecem atividades lúdicas, educativas e acolhedoras para pacientes e familiares; e, para doadores, iniciativas, já existentes, como Caravana da Solidariedade, Hemoce na Minha Cidade e Doador do Futuro, visando à fidelização e ao fortalecimento da cultura de doação voluntária.

## Discussão e Conclusão

Os resultados iniciais indicam que a implantação do NEU no HEMOCE vem potencializando a humanização do cuidado e aprimorando processos institucionais, refletindo-se em elevados índices de satisfação e lealdade. A combinação de indicadores objetivos, práticas de escuta ativa e projetos de valorização do usuário vem consolidando um modelo assistencial centrado na pessoa, com potencial de replicação em outros serviços de saúde. A manutenção de métricas consistentes e a ampliação das ações educativas e de fidelização constituem passos essenciais para sustentar e evoluir os resultados alcançados, reforçando o compromisso institucional com a excelência na hematologia e hemoterapia.

## Área

Gestão para serviços de saúde

## Autores

TATYANE OLIVEIRA REBOUCAS BRITO, Lucilane Maria Sales da Silva, Luany Elvira Mesquita Carvalho, Luciana Maria de Barros Carlos, Denise Menezes Brunetta, Roberta Chaves Holanda Costa Barbosa

### Patrocinadores Diamante



(<https://www.astrazeneca.com.br/>)



(<https://br.gsk.com/pt-br/home/>)

**Johnson & Johnson**

(<https://www.janssen.com/brasil/johnson-innovative-medicine>)



(<https://www.lilly.com/br/>)



(<https://www.novartis.com/br-pt/>)

### Patrocinadores Ouro



(<https://www.bms.com/br/>)



(<https://terapiascelulares.com.br/>)



(<https://www.msd.com.br/>)



(<https://www.pfizer.com.br/>)



(<https://www.pint-pharma.com.br/>)



(<https://www.takeda.com/pt-br/>)

*Referência mundial de empresa que promove o progresso da Hematologia, Hemoterapia e Terapia Celular.*

### **Contato**

Rua Dr. Diogo de Faria, 775/ Conj. 133 Vila  
Clementino  
São Paulo/SP - CEP. 04037-002.

Telefones: (11) 2369-7767  
(11) 92067-7875 (WhatsApp)

Site Institucional: [www.abhh.org.br](http://www.abhh.org.br)  
(<http://www.abhh.org.br>)



([https://www.facebook.com/ABHHOficial?locale=pt\\_BR](https://www.facebook.com/ABHHOficial?locale=pt_BR))



(<https://www.youtube.com/@abhh.oficial>)



(<https://www.instagram.com/abhhoficial/>)



(<https://x.com/abhhoficial>)



(<https://br.linkedin.com/company/abhh>)

### **@abhhoficial**

### **Fale com a Organização**

Inscrição: [eventos.alexandra@abhh.org.br](mailto:eventos.alexandra@abhh.org.br)

Trabalhos Científicos: [htct@abhh.org.br](mailto:htct@abhh.org.br)

Exposição e Patrocínios: [camila.matheus@abhh.org.br](mailto:camila.matheus@abhh.org.br)

Programação Científica: [alessandra.lelis@abhh.org.br](mailto:alessandra.lelis@abhh.org.br)

Assessoria de Imprensa: [danilogoncalves@agenciars.co](mailto:danilogoncalves@agenciars.co)