

DIFICULDADES NA FIDELIZAÇÃO DA DOAÇÃO DE SANGUE

DIFFICULTIES IN LOYALTY OF BLOOD DONATION

DIFICULTADES EN LA LEALTAD DE DONACIÓN DE SANGRE

Danielle Renata Silva Tavares*; Jeysikelly Florencio Tenório**; Wéllyda Kelle de Oliveira Silva***; Lidiane Marinho da Silva Barbosa****; Thaís Andréa de Oliveira Moura*****

*Discente do Curso Bacharelado em Enfermagem da Faculdade ASCES, Pernambuco, Brasil. [daniretavares@gmail.com]. Contribuição no artigo: Coleta, tabulação, análise dos dados e discussão.

**Discente do Curso Bacharelado em Enfermagem da Faculdade ASCES, Pernambuco, Brasil. [jeysikelly_florencio@hotmail.com]. Contribuição no artigo: Coleta, tabulação, análise dos dados e discussão.

***Discente do Curso Bacharelado de Enfermagem da Faculdade ASCES, Pernambuco, Brasil. [wellydakelle34@gmail.com]. Contribuição no artigo: Coleta, tabulação, análise dos dados e discussão.

****Msc. Professora Assistente I, Bacharelado em Enfermagem da Faculdade ASCES, Pernambuco, Brasil. [lidianebarbosa@asces.edu.br]. Contribuição no artigo: Orientadora e revisora final.

*****Msc. Professora Assistente I, Bacharelado em Enfermagem da Faculdade ASCES, Pernambuco, Brasil. [thaismoura@asces.edu.br]. Contribuição no artigo: Co-orientadora.

RESUMO

Enquadramento: A fidelização da doação de sangue é um desafio para os Hemocentros do país. Objetivos: Identificar os fatores determinantes na fidelização da doação de sangue no município de Camocim de São Félix-PE. Metodologia: Estudo descritivo transversal com uma população estimada em 122 pessoas entre 16 a 65 anos de idade. Amostra constituída a partir da resposta aos questionários. Resultados: Dos 100% entrevistados 67% afirmaram já terem doado sangue em algum momento por motivos diversos, a grande maioria, geralmente doa sangue espontaneamente. 40% dizem doar sangue espontaneamente, 30% por reposição, 26% por ter sido convidado e apenas 4% incentivado pela divulgação. Conclusão: Os resultados deste estudo indicam que apesar da maioria das cidades brasileiras marcarem negativamente o campo da doação e da fidelização da doação de sangue, o município ora observado, apresentou um diferencial no que concerne à doação,

pois a maioria dos entrevistados afirmou perceber a importância da doação de sangue, bem como endossaram que estão dispostos a permanecer doando sangue.

Palavras-chave: doação de sangue; dificuldades; fidelização;

ABSTRACT

Theoretical framework: loyalty of blood donation is a challenge for the country's blood centers. Objectives: To identify the factors determining the loyalty of blood donation in Camocim de São Félix. Methodology: Cross-sectional descriptive study with an estimated population of 121 people aged 16 to 65 years of age. Sample made from the response to the questionnaires. Results: Of 100% respondents 67% stated they had donated blood at some point for various reasons, most often donates blood espontaneamente. 40% say spontaneously donate blood, 30% for replacement, 26% to be invited and only 4% encouraged by disclosure.¹ Conclusion: The results of this study indicate that although most Brazilian cities negatively mark the field of donation and loyalty of blood donation, the municipality now observed, showed a difference regarding the donation because most respondents said they realize the importance blood donation and endorsed who are willing to stay donating blood.

Keywords: blood donation; difficulties; loyalty;

RESUMEN

Contexto: La fidelidad de la donación de sangre es un desafío para los bancos de sangre del país. Objetivos: Identificar los factores determinantes La fidelidad de La donación de sangre no municipio de Camocim de São Félix. Metodología: Estudio descriptivo transversal con una población estimada de 121 personas entre 16 y 65 años de edad. Muestra constituida a partir de La respuesta a las preguntas. Resultados: Del 100% de los entrevistados 67% afirmaron que ya habían donado sangre en algún momento por diversos motivos, la gran mayoría, generalmente dona sangre espontáneamente. 40% dice donar sangre espontáneamente, 30% por reposición, 26% por haber sido convidado y apenas 4% incentivado por la divulgación. Conclusión: Los resultados de este estudio indican que

apesar de que la mayoría de las ciudades brasileñas marcan negativamente el campo de la donación y de la fidelidad de la donación de sangre, el municipio aquí observado, presentó un diferencial en lo que concierne a la donación, pues la mayoría de los entrevistados afirmaron percibir la importancia de la donación de sangre, así como también expresaron que están dispuestos a permanecer donando sangre.

Palabras-clave: donación de sangre; dificultades; fidelidad;

INTRODUÇÃO

Mesmo com o avanço tecnológico na área da saúde, não existe ainda uma substância que possa, em sua totalidade, substituir o tecido sanguíneo, tornando assim a captação de doadores de sangue uma preocupação mundial. Essa atividade de captação é voltada para conscientização da população em relação à importância da doação voluntária, é desenvolvida por programas, não apenas para assegurar um número necessário de doadores, mas também para aperfeiçoar o perfil de doações, garantindo a elevação padrão de qualidade do sangue doado e transfundido (Secretaria de Estado da Saúde (RS); 2013). Diante de todas as dificuldades, o serviço de hemoterapia busca a fidelização dos doadores, para não escassear ou chegue a faltar sangue nos serviços, como também diminuir o número de doadores de última hora.

Ainda com todas as dificuldades encontradas, relacionadas à doação, muito ainda deve ser feito para desmistificar os tabus e preconceitos existentes ao tema. Uma forma de minimizar essa situação é a educação em saúde, conscientizando e sensibilizando a população para a doação de sangue como um ato de cidadania, solidariedade e prevenção da vida humana.

“Constata-se a existência de tabus e crenças entre os candidatos à doação de sangue, como por exemplo, se doar “vai afinar o sangue”, ou se, “quem doa tem que doar sempre”. Essas e outras crenças mostram a falta de conhecimento sobre o processo de doação e que velhos mitos ainda permanecem arraigados numa parcela da população. É comum entre indivíduos que nunca doaram sangue a falta de conhecimento da necessidade ou do processo de doação, temores como o medo da agulha, podem ser fatores que não motivam a doação de sangue” (Dani, 2009, p.23).

O doador é um ser individual, com suas particularidades, crenças, valores, medos e tabus. Tendo em vista sua vontade de ajudar o próximo com algo insubstituível e que é a esperança de vida de muitas pessoas, devem-se preencher alguns pré-requisitos pela normatização de sangue, estando dentro dos padrões instituídos para se fidelizar um

doador.

Extinguir os velhos modelos de captação, onde o doador só seria convidado a doar se algum parente necessitasse, é uma tarefa para todos os profissionais da área da hemoterapia, bem como do governo e da sociedade como um todo. (Borges et al, 2005). Para tal fim, é necessário que os serviços que sucedem as coletas de sangue tenham consciência de que a fidelização e/ou conquista de doadores de repetição requer que os mesmos sintam-se seguros quanto ao processo e satisfeitos durante todo o procedimento e atendimento. Porém, a necessidade dos levantamentos de informações acerca dos níveis de satisfação dos doadores em relação ao serviço prestado, possibilita o fornecimento de dados para a tomada de ações que viabilizem um número cada vez maior de doadores e especialmente, de doadores satisfeitos.

No caso do doador voluntário, que vai doar levado por vários motivos, desde a dádiva, o altruísmo e até agradecimento por já ter sido ajudado dessa mesma forma, mais importante se torna este estudo. O doador voluntário, em um primeiro momento, vai doar guiado ou por um pedido, que pode ser de um amigo ou parente que esteja necessitando de sangue, ou por uma fonte, que pode ser a indicação de alguém que já doou nesse lugar. A percepção dessa fonte, um indivíduo fora de seu ambiente familiar, geralmente sob pressão de tempo, provavelmente cansado e talvez fragilizado por doar para um familiar que está necessitado, demonstra a importância de converter essa experiência em algo que acrescente valor para o doador a ponto de que este se torne uma boa fonte de referências (Ludwig, 2005, p. 932). Esta pesquisa despertou a necessidade do doador de sangue ter consciência de que sua parcela contributiva tem extrema importância para a melhoria da qualidade de vida dos pacientes que aguardam transfusão. Quanto à significação e o comportamento diante da doação de sangue, expressão de solidariedade e caridade humana pelos doadores deste estudo é compartilhada por tantos outros doadores em todo o país. Assim, a doação está ligada à solidariedade, que se faz presente na possibilidade de ajuda ao próximo e de poder, também, contar com a ajuda do outro, no futuro, criando uma reciprocidade. Portanto, esta percepção confirma que o sangue é um elemento precioso que depende de um ato de desprendimento do doador.

ENQUADRAMENTO

Apesar de se tratar de um assunto polêmico e de necessária discussão são escassos os materiais que trazem o tema no que compete ao surgimento da doação de sangue no mundo e no objetivo desse artigo.

Segundo Albert (1999), a hemoterapia seria o tratamento por meio do sangue ou de um dos seus componentes. Sendo uma ação específica da medicina de forma essencial, traduz a submissão por todos os que compõem a área de saúde para regularidade das doenças tratadas. (Albert,1999)

A hemoterapia tendo por meio de efetivação a transfusão de sangue, de acordo com referenciais científicos não obtiveram êxito. Tais tentativas constam nos anais que se dividem em dois períodos, o empírico na Grécia antiga que aponta as mais remotas referências e o período atual na sistematização evolutiva do processo. As tentativas processaram-se pelo velho mundo que com desconforto insistiam em tentativas vãs, e que por mais de 100 anos perdurou o empobrecimento da eficácia da ação. (Pereima et al., 2010,p.322).

No período científico, a partir de 1900, o médico austríaco Karl Landsteiner, observando as hemácias, constatou que o sangue de algumas pessoas possuía certas particularidades quanto a sua parte vermelha. Nessa pesquisa ele descobriu que as pessoas têm diferentes tipos sanguíneos, denominando-os de “A”, “B” e “AB”, e outro tipo, representado pelo número zero, substituído pela vogal “O”. (Pereima et al., 2010,p.323).

Percebe-se portanto, que a doação de sangue é algo relativamente novo no mundo e no Brasil, em especial que tem seu início datado da década de 1930, com doação braço em braço, pois as formas de anticoagulação ainda não eram difundidas com exímia qualidade para ser tratada de forma diferente. (Pereima et al., 2010,p.323).

Em 1944 surgiu o Banco de Sangue da Lapa, que originou o atual Centro de Hematologia e Hemoterapia do Estado do Rio de Janeiro – HEMORIO. Em 1949, foi realizado o Primeiro Congresso Nacional de Hematologia e Hemoterapia no Brasil. A Sociedade Brasileira de Hematologia e Hemoterapia foi fundada em 1950. Ainda em 1949, foi criada a Associação de Doadores Voluntários de Sangue, cuja posição era contrária à comercialização desse tecido. Nessa época, era comum a doação remunerada no Brasil, através dos bancos de sangue privados surgidos a partir da Segunda Guerra Mundial, contribuindo para a comercialização e a lucratividade do sangue. Os doadores eram os menos indicados, envolvendo inclusive pessoas doentes, o que colocava em risco a vida dos receptores. Dessa forma, houve o aumento de doenças transmitidas pelo sangue, como hepatite A e B, sífilis, doença de Chagas e malária, alertando a sociedade para a necessidade de buscar soluções para a prevenção desses problemas. O advento da AIDS, na década de 1980, desperta a preocupação do governo com o processo da doação de sangue, sancionando Portarias e Decretos com o objetivo de disciplinar o processo da doação de sangue. Nesse mesmo ano é criado o Programa Nacional de Sangue e Hemoderivados (Pro-Sangue), através da Portaria Interministerial nº 7. (Dantas, 2002,p.143).

No Brasil a escassez de doadores representa uma mendicância enorme, pois a demanda

dispara velozmente, contra uma esterilidade de consciência, com percentuais irrisórios de 1% da população que adere às campanhas, o Ministério da Saúde estabeleceu portaria nº 343/2002. (Ministério da saúde, 2002).

Alguns Hemocentros, afirmam dificuldade em conseguir doadores posto que tal ação demanda uma triagem oportuna para posterior ação. A cooperação voluntária, o bem estar físico, a saúde e prévia entrevista traduzem a possibilidade da doação, destaca-se: Ter documento de identidade com foto, ser maior de 18 anos e ter no máximo 65 anos, pesar mais de 50 kg, manterem relações sexuais seguras, não ter doenças transmissíveis, manter alimentação saudável, não ser usuário de drogas, observarem a regularidade de doação para homens que podem doar a cada dois meses e até quatro vezes ao ano e mulheres podem doar a cada três meses e até três vezes ao ano. Estes pré-requisitos foram elaborados pela ANVISA. (Anvisa, 2010)

Entretanto, vê-se que não é uma tarefa fácil, mas no tocante a fidelização dos doadores, origina-se um trabalho exaustivo de conscientização e recrutamento pelos servidores da saúde, principalmente nos segmentos de hemocentros, hospitais e áreas afins. A captação de doadores será tarefa árdua, mas, conseqüentemente objetivada ao final de cada campanha. (Gallego M; Munõz L; Cortés, 2000).

Diante do exposto, ressalta-se que todo o procedimento, deverá traduzir mais do que competência no atendimento, será preciso uma desenvoltura maior que sensibilize aos envolvidos no processo, atenção especial, saber ouvir, oferecer ambiente confortável, enfim todo um trabalho específico que todos se sintam envolvidos na construção de uma nova página na ação doação de sangue. (Gomes; Pinheiro, 2005).

QUESTÃO DE INVESTIGAÇÃO

O número pequeno de doadores leva-nos à inquietação investigativa no que diz respeito à escassez de sangue e de doadores. Sendo assim, surge o questionamento: quais os motivos que levam o doador a não fidelização da doação de sangue?

METODOLOGIA

Trata-se de um estudo de descritivo, transversal, com abordagem quantitativa, realizado com doadores de sangue do município de Camocim de São Félix, em parceria com o Instituto de Hematologia do Nordeste (IHENE). Foram considerados como amostra do estudo, todos os doadores de sangue que comparecerem nos dias da coleta e que estiveram dentro dos critérios de inclusão. Em seguida, o questionário foi aplicado para 122

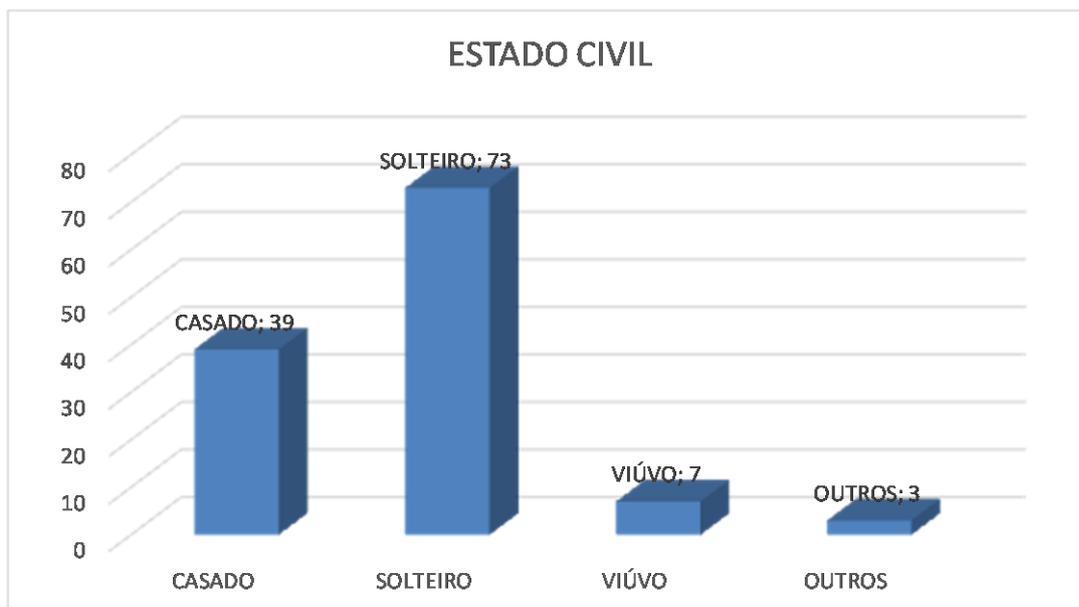
peças da comunidade, conforme procedimento apresentado por LAKATOS e MARCONI (1983, p.107), com o propósito de verificar o grau de conhecimento, mesmo intuitivo, que as pessoas têm em relação à doação de sangue e sua importância. Tal questionário foi organizado com 7 (sete) questões objetivas que discorrem sobre o perfil sociodemográfico, dificuldades e motivações para doação de sangue.

O questionário aplicado atendeu aos seguintes critérios de inclusão: peso mínimo de 50 quilos e ter entre 18 e 69 anos de idade. Também podem ser aceitos à doação de sangue candidatos com idade entre 16 e 17 anos, com o consentimento formal do responsável legal. Foi explicado o objetivo da pesquisa e solicitada sua participação. Aqueles que aceitaram em participar da pesquisa assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). Foram excluídos do estudo aqueles que tinham diagnóstico de hepatite após os 11 anos de idade, mulheres grávidas ou amamentando, pessoas que foram expostas a doenças transmissíveis pelo sangue como AIDS, hepatite, sífilis e doenças de chagas, usuários de drogas e aqueles que tiveram relacionamento sexual com parceiro desconhecido ou eventual, sem uso de preservativos. Os dados só foram coletados após qualificação do projeto e devida aprovação pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Associação Caruaruense de Ensino Superior (ASCES) e atendeu as orientações da Resolução do CNS 466/12^x. A aplicação do instrumento de coleta de dados ocorreu durante a doação de sangue do sujeito do estudo no local da pesquisa, sem intervir no processo de doação.

RESULTADOS

Participaram do estudo 122 indivíduos, cuja caracterização sociodemográfica faz ressaltar que (11%) tinham entre 16 e 19 anos, (56%) com 20 a 40 anos e o restante entre 41 e 65 anos com (33%). Em relação ao sexo, 51% dos entrevistados eram do sexo feminino, e 49% do sexo masculino. Além disso, foi identificado se existe algum medo com o ato de doação de sangue. Percebeu-se que este é um fator pouco frequente na realização da doação de sangue, pois 78% não têm medo.

Gráfico 01 - Estado civil

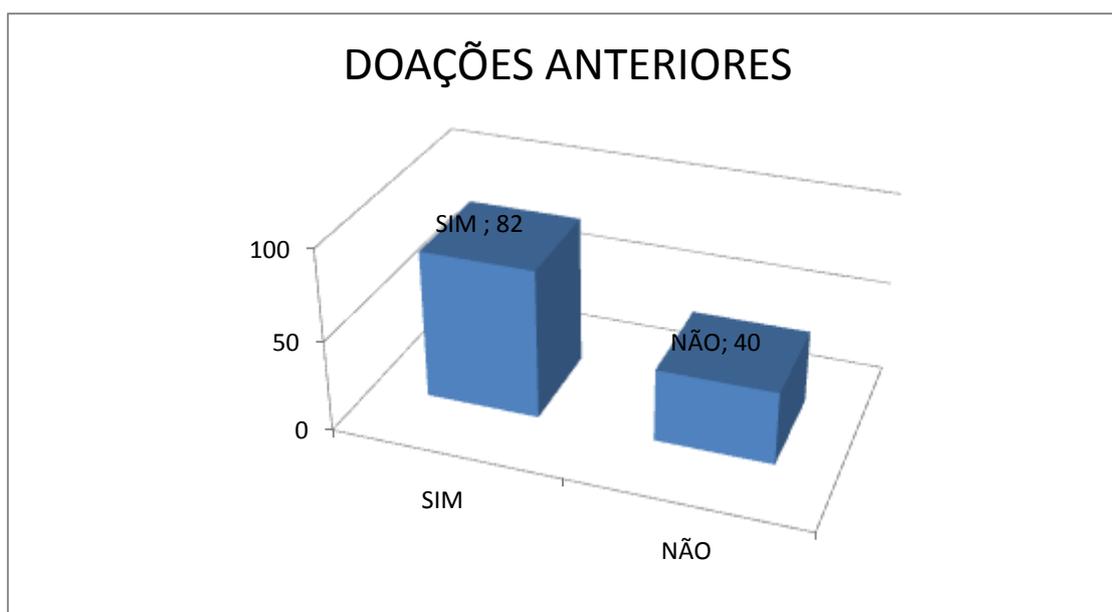


Observou-se uma prevalência de doadores solteiros.

Na questão referente à renda familiar, observamos que 69% dos entrevistados tinham renda entre 0 a 1 salário mínimo apenas, 20% entre 1 e 2 salários, 8% possuem renda entre 2 a 3 salários e apenas 3% estavam acima dos 4 salários.

Quanto ao grau de instrução 54% tinha apenas o ensino fundamental completo, 44% terminaram o ensino médio, 1% tinha ensino superior e 1% declarou-se analfabeto.

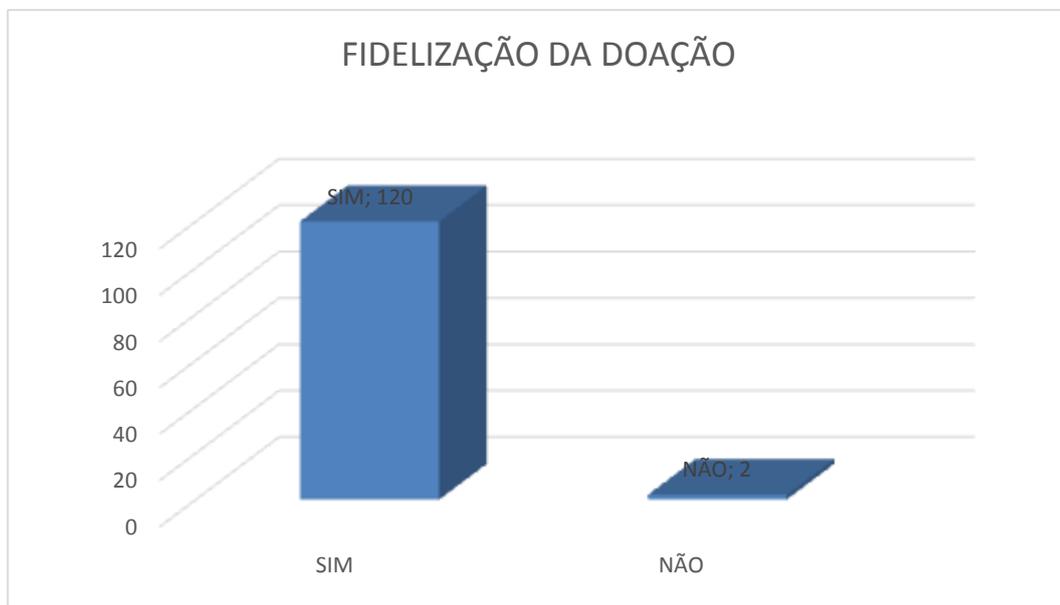
Gráfico 02- Doações anteriores



Em relação às doações de sangue prévias, 67% responderam que sim e 33% afirmaram que não. Dos que responderam assertivamente 40% foram doar espontaneamente, 30% por

reposição, 26 % foram convidados e apenas 4% se encorajaram a doar sangue a partir de divulgação.

Gráfico 03- Fidelização da doação



99% dos participantes acham importante continuar realizando a doação de sangue no prazo recomendado pela OMS e 1% julga desnecessário. Dos entrevistados que responderam sim à doação de sangue 98% afirmaram que continuarão sendo doadores e apenas 2% afirmaram que não.

DISCUSSÃO

No que concerne aos resultados sobre a dificuldade de fidelização de doadores de sangue na cidade de Camocim de São Félix- PE observou que os sujeitos do estudo compõem um grupo na faixa etária de 16 a 65 anos de idade.

Inferimos que nos adultos se concentram o maior número de doadores. No entanto, deve-se buscar incentivar os jovens a se tornarem doadores fieis. Em contrapartida verificamos que a menor participação está no grupo dos 19 a 20 e 51 a 65, somando 24% do grupo.

No tocante à fidelização da doação de sangue feita por jovens deve-se dar destaque às ações de incentivo voltadas para esse público, pois se necessita angariar mais voluntários e fidelizações. Moura (2006, p.62) comenta que a grande maioria dos jovens ainda não está imbuída das ideias pré-estabelecidas presentes na sociedade brasileira, acerca da doação

de sangue e, por conseguinte, estar mais perceptiva às ações educativas propiciadas. Outro ponto analisada, a escolaridade, aqui não aparece como um fator determinante para a doação de sangue, posto que a maioria, somando 54% são de pessoas que terminaram apenas o ensino fundamental, contra 1% dos graduados da cidade que se predispõe a ser doador. De acordo com Lima (2008, p.10), a característica dos entrevistados divergiu bastante, mas pode observar-se que o grau de escolaridade não teve influência na compreensão dos doadores no que diz respeito à doação de sangue, pois os mesmos apresentavam um bom nível de conhecimento sobre o assunto.

Este perfil predominante na amostra demonstra que o programa de sensibilização tem encontrado maior respaldo em grupos com menor escolaridade, respondendo ao apelo de solidariedade coletiva, que é a doação espontânea de sangue, tornando-se doadores habituais que colaboram com o estoque de sangue e a segurança transfusional.

Na amostra estudada de 122 entrevistados, o grupo masculino e feminino contribuíram de maneira equivalente, com a pesquisa, pois obtivemos 51% de mulheres e 49% de homens. Esse resultado se opõe a estudos anteriores, pois segundo Lima (2008), os homens ocupam o número de maior doador que as mulheres, resultado que se difere no atual estudo, o qual demonstra um resultado equiparado que não faz diferença na mensuração dos resultados. Dos 100% entrevistados, 67% afirmaram já terem doado sangue em algum momento por motivos diversos, a grande maioria, 40% doam sangue espontaneamente, 30% doam por reposição, 26% por terem sido convidados e apenas 4% incentivados pela divulgação. Segundo Picanço (2001), o sangue humano por não ter substituto, a única forma de obtê-lo é através de indivíduos saudáveis e voluntários, isso mostra que a maioria dos doadores necessita ter espontaneidade em relação ao ato da doação de sangue, o que confirma a prevalência de 40% dos entrevistados doarem sangue voluntariamente.

A possibilidade de salvar vidas através da doação de sangue é um fator que influencia a doação. Segundo Moura (2006), o conhecimento preponderante acerca da importância da doação de sangue reside na garantia de salvar vidas.

Assim, para a surpresa dos pesquisadores, 99% dos entrevistados no município dizem considerar importante continuar realizando a doação no prazo recomendado pela OMS e dizem fazer isso pelos sentimentos positivos que afloram ao poder ajudar um necessitado. Essa postura solidária converge para o que afirma Pimentel (2006) ao mencionar que o papel do altruísmo nas sociedades modernas pode se fundir com as políticas de bem-estar e da vontade humanas, essencialmente, porque a difusão da cultura da cidadania se torna frequente.

Dos que se apresentaram como doadores 98% afirmaram que continuarão e apenas 2 % dizem não ter interesse. Tal saldo apresenta-se como muito positivo diante do quadro estadual e nacional do tema doação de sangue.

De acordo com Marin (2004), doadores fidelizados são fundamentais para garantir o suprimento de sangue seguro, pois, em geral, o risco de infecções transmissíveis por transfusão cai com o aumento de doadores voluntários e habituais que doam sangue regularmente.

Podemos considerar, portanto, que o quadro preponderante acerca da fidelização da doação de sangue no município estudado se efetiva e esse fato é considerado positivo, pois configura a quebra de mitos e tabus em relação à doação de sangue, bem como a compreensão de mundo das pessoas menos escolarizadas e residentes no interior.

CONCLUSÃO

Com a realização desta pesquisa concluiu-se que entre a população pesquisada a maioria dos doadores fidelizados são do sexo feminino, assim como a faixa etária predominante foi de até 40 anos de idade. A maioria dos entrevistados havia concluído apenas o ensino fundamental, disseram ser solteiro, e doar sangue voluntariamente.

Os resultados deste estudo indicam que apesar da maioria das cidades brasileiras marcarem negativamente o campo da doação e da fidelização da doação de sangue, o município ora observado, apresentou um diferencial no que concerne à doação, pois a maioria dos entrevistados afirmou perceber a importância da doação de sangue. A análise dos resultados surpreendeu os pesquisadores por se oporem à realidade dos hemocentros. Além de o fator doação ter apresentado resultado muito positivo, a população endossou que está disposta a permanecer doando sangue.

A partir dos dados obtidos percebe-se que é indispensável à realização de campanhas em prol da doação de sangue, bem como, estabelecer uma relação de confiança entre o doador e a equipe para que haja a fidelização. Aqui, observamos que esse trabalho nos possibilitou a identificação de aspectos considerados pelo doador de sangue que determinam ou não a sua participação no processo.

Em estudos futuros considera-se necessário elencar os fatores que levaram os entrevistados a assumirem posturas divergentes da maioria das cidades brasileiras, a fim de se obter informações que permitam acompanhar este fenômeno e adquirir uma maior compreensão do mesmo. Desta forma, será possível planejar atividades que incentivem outras cidades a aderirem à doação de sangue espontânea e fiel.

REFERÊNCIAS

Borges, V. L., Martinez, E. Z., Bendini, M. H., Costa, M. A. G. F., & Ferreira, S. C. L. (2005). Avaliação da fidedignidade de um instrumento voltado à satisfação do doador de sangue. *Revista Brasileira de Epidemiologia*, 8(2), 177-186.

Campana, A. O., Padovani, C. R., Iaria, C. T., Freitas, C. B. D., Paiva, S. D., & Hossne, W. S. (2001). Investigação científica na área médica. *Investigação científica na área médica*.

Carlos, G. A. (1999). Métodos e técnicas de pesquisa social. *São Paulo: Atlas*.

Dani, L. T. G. (2009). A doação de sangue no contexto do Grupo Hospitalar Conceição.

Dantas, M. (2002). *O poder do sangue: o apelo, as experiências e os relatos de um doador*. Thesaurus.

Do Sul, Rio Grande. "Manual de capacitação de doadores de Sangue". Elaborado pelo setor de Capacitação do Hemocentro do Estado do Rio Grande do Sul (Hemorgs), baseado em orientações do Ministério da Saúde. Impresso com recursos do convênio, v. 16, n 01.

Ferreira, O., Martinez, E. Z., Mota, C. A., & Silva, A. M. (2007). Avaliação do conhecimento sobre hemoterapia e segurança transfusional de profissionais de enfermagem. *Rev Bras Hematol Hemoter*, 29(2), 160-7.

Florizano, A. A. T., & Fraga, O. D. S. (2007). Os desafios da enfermagem frente aos avanços da Hemoterapia no Brasil. *Revista Meio Ambiente Saúde*, 2(1), 282-95.

Gallego, M., Muñoz, L., & Cortés, A. (2000). Características socioculturales de los donantes y no donantes de sangre en Colombia. *Colombia Médica*, 31(3), 99-109.

García Gutiérrez, M., Sáenz De Tejada, E., & Cruz, J. R. (2003). Estudio de factores socioculturales relacionados con la donación voluntaria de sangre en las Américas.

Lima, S. B. S. D., & Erdmann, A. L. (2006). A enfermagem no processo da acreditação hospitalar em um serviço de urgência e emergência. *Acta Paulista de Enfermagem*, 19(3), 271-278.

Lima, A.C.C., Rocha, E.M.da, Bossa, R.M., & Capelli T.T.M. (2008). O perfil do doador de sangue fidelizado do Hemocentro no município de Cacoal-RO. Disponível em: apps.cofen.gov.br/cbcentf/sistemainscricoes/.../110736.E3.T1694.D3AP.pdf acessado em 16/06/2016 às 4:45.(FACIMED)

Ministério da Saúde (BR). (2014). Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Hospitalar e de Urgência. Caderno de informação : sangue e hemoderivados /

Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Departamento de Atenção Hospitalar e de Urgência. – 7. ed. – Brasília. 158 p. : il.

da Silva Lopes, E. C., Pereira Guedes, C. C., & Gerbassi Costa Aguiar, B. (2013). Estratégias para a captação de doadores de sangue difundidas na literatura. *Revista Acreditação*, 2(4), 104-121.

Ludwig, S. T., & Rodrigues, A. C. M. (2005). Doação de sangue: uma visão de marketing [Blood donation: a marketing perspective]. *Cad Saúde Pública*, 21, 932-939.

Marin, N. (2004). Federação Internacional das Sociedades da Cruz Vermelha e do Crescente Vermelho. Fazendo a Diferença: captando doadores de sangue voluntários, não remunerados. Brasília. p. 15-16, 18, 59-61, 63.

de Moura, A. S., Moreira, C. T., Machado, C. A., Vasconcelos, J. A., & Machado, M. D. F. A. S. (2006). Doador de sangue habitual e fidelizado: fatores motivacionais de adesão ao programa. *Revista Brasileira em Promoção da Saúde*, 19(2), 0.

Silva, K. F., Soares, S., & Iwamoto, H. H. (2009). A prática transfusional e a formação dos profissionais de saúde. *Rev Bras Hematol Hemoter*, 31(6), 421-6.

Pereima, R. S. M. R., Reibnitz, K. S., Martini, J. G., & Nitschke, R. G. (2010). Doação de sangue: solidariedade mecânica versus solidariedade orgânica. *Rev. bras. enferm*, 63(2), 322-327.

Picanço, R. C. A. Doador Fidelizado: um desafio para o serviço social no HEMOPA – Fundação Centro de Hemoterapia e Hematologia do Pará. 2001. Disponível em: http://www.nead.unama.br/site/bibdigital/monografias/DOADOR_FIDELIZADO.pdf.

Acessado em: 10/06/2016 às 21h40min. PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani César de. Metodologia do trabalho Científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho científico. Rio Grande do Sul, Universidade FEEVALE, 2013.