

DA PRIMEIRA DOAÇÃO AO RETORNO: A EXPERIÊNCIA DO DOADOR COMO ESTRATÉGIA PARA A FIDELIZAÇÃO DE DOADORES DE SANGUE

FROM FIRST DONATION TO RETURN: DONOR EXPERIENCE AS A STRATEGY FOR BLOOD DONOR RETENTION

Katy Conceição Cataldo Muniz Domingues¹; Carla Maria Duarte².

1. Professor do curso de Pós graduação em Ensino de Ciências e Saúde (PPGECS) da Afya Universidade Unigranrio – Campus Duque de Caxias – RJ; 2. Mestranda do curso de Pós graduação em Ensino de Ciências e Saúde (PPGECS) da Afya Universidade Unigranrio – Campus Duque de Caxias – RJ, Email:carduartebr@gmail.com

RESUMO

A manutenção de estoques adequados de sangue depende da disponibilidade de doadores voluntários e regulares. Embora a captação de novos indivíduos seja fundamental, a realização da primeira doação não garante a continuidade desse comportamento. Nesse contexto, a experiência vivenciada pelo doador durante o processo de doação pode representar um elemento relevante para sua satisfação e disposição para retornar ao serviço de hemoterapia. **Objetivo:** Analisar, por meio de revisão narrativa da literatura, a relação entre a experiência vivenciada pelo doador durante o processo de doação, sua satisfação e o retorno para novas doações. **Método:** Foi realizada revisão narrativa da literatura nas bases PubMed/MEDLINE e SciELO, utilizando os descritores doação de sangue, doador de sangue, satisfação do doador e retenção de doadores, além dos respectivos termos em inglês. Foram priorizados estudos publicados entre 2019 e 2026, complementados por referências anteriores de relevância conceitual. A análise qualitativa considerou aspectos relacionados à experiência durante a doação, acolhimento, atendimento, satisfação, percepção de segurança e retorno do doador. **Resultados:** A literatura analisada aponta associação entre diferentes aspectos da experiência da doação, satisfação e comportamento de retorno, destacando a importância das dimensões emocionais, relacionais e organizacionais presentes no atendimento. **Conclusão:** A experiência da primeira doação constitui uma etapa relevante entre a captação e a fidelização. A qualificação do acolhimento, da comunicação, da segurança percebida e da experiência global do atendimento pode contribuir para favorecer o retorno e a retenção dos doadores.

Palavras-chave: Doação de Sangue. Satisfação do Doador. Retenção de Doadores.

ABSTRACT

Maintaining adequate blood supplies depends on the availability of voluntary and regular blood donors. Although recruiting new individuals is essential, making a first blood donation does not necessarily ensure continued donation behavior. In this context, the donor's experience throughout the donation process may represent an important factor influencing satisfaction and willingness to return to the blood donation service. **Objective:** To analyze, through a narrative literature review, the relationship between the donor's experience during the blood donation process, donor satisfaction, and return for subsequent donations. **Method:** A narrative literature review was conducted using the PubMed/MEDLINE and SciELO databases, applying the descriptors blood donation, blood donor, donor satisfaction, and donor retention, as well as their corresponding terms in English. Studies published between 2019 and 2026 were prioritized, supplemented by earlier references of conceptual relevance. The qualitative analysis considered aspects related to the donation experience, reception, care, satisfaction, perceived safety, and donor return. **Results:** The literature analyzed indicates an association between different aspects of the blood donation experience, donor satisfaction, and return behavior, highlighting the importance of emotional, relational, and organizational dimensions of care. **Conclusion:** The first donation experience represents an important stage between donor recruitment and retention. Improving reception, communication, perceived safety, and the overall service experience may contribute to encouraging donor return and retention.

Keywords: Blood Donation. Donor Satisfaction. Donor Retention.

INTRODUÇÃO

A doação de sangue constitui componente essencial dos sistemas de saúde, cuja sustentabilidade depende da disponibilidade contínua de doadores voluntários e regulares. Embora a mobilização de novos indivíduos seja fundamental para a manutenção dos estoques, a primeira doação não assegura a continuidade desse comportamento, tornando a retenção de doadores um desafio para os serviços de hemoterapia, especialmente diante das mudanças demográficas e da necessidade de renovação das populações doadoras.^{1,2} O retorno ao serviço de hemoterapia é influenciado por fatores como motivações individuais, percepção de segurança, experiências anteriores, qualidade do atendimento e satisfação com o processo de doação.³ Nesse contexto, aspectos relacionados ao acolhimento, à comunicação com os profissionais, à confiança e à segurança percebida podem contribuir para uma experiência inicial positiva e influenciar a disposição do indivíduo para novas doações.

Evidências recentes demonstram associação entre a experiência do doador e sua intenção ou efetivação do retorno. A satisfação e a percepção de segurança têm sido relacionadas à intenção de realizar novas doações,⁴ enquanto experiências emocionais negativas durante o processo foram associadas a menor probabilidade de retorno em estudos longitudinais.⁵ Além disso, características da experiência vivenciada na primeira doação podem estar relacionadas à realização efetiva de uma doação subsequente, destacando esse momento como potencialmente relevante para a continuidade do comportamento.⁶ Essa perspectiva diferencia captação e fidelização: enquanto a primeira se refere à mobilização do indivíduo para a doação inicial, a segunda envolve condições que favoreçam a repetição voluntária desse comportamento. Assim, compreender a experiência do doador pode contribuir para identificar fatores associados à permanência e ao retorno aos serviços de hemoterapia. A utilização de instrumentos específicos, como o Blood Donor Satisfaction Questionnaire (BDSQ), reforça a relevância de incorporar sistematicamente a percepção dos doadores na avaliação da qualidade dos serviços.⁵

Diante desse contexto, este estudo teve como objetivo analisar, por meio de revisão narrativa da literatura, a relação entre a experiência do doador durante o processo de doação, sua satisfação e a intenção ou efetivação do retorno para novas doações, discutindo seu possível papel na fidelização de doadores de sangue.

MÉTODO

Trata-se de estudo bibliográfico, de abordagem qualitativa⁸, desenvolvido por meio de revisão narrativa da literatura, com caráter exploratório e descritivo. A busca foi realizada nas bases PubMed/MEDLINE e SciELO, utilizando os descritores e respectivos termos em inglês: doação de sangue (blood donation), doador de sangue (blood donor), satisfação do doador (donor satisfaction) e retenção de doadores (donor retention), combinados pelos operadores booleanos AND e OR, conforme as especificidades de cada base.

Foram priorizados artigos publicados entre 2019 e 2026, visando reunir evidências contemporâneas sobre experiência, satisfação, retorno e retenção de doadores. Estudos anteriores foram incluídos quando apresentaram relevância teórica ou conceitual para a compreensão da experiência e do comportamento do doador.

Foram incluídos estudos que abordassem experiência durante a doação, satisfação com o atendimento, acolhimento, comunicação, percepção de segurança, intenção ou efetivação do retorno e retenção de doadores. Foram excluídos estudos exclusivamente relacionados a aspectos clínicos, laboratoriais ou aos hemocomponentes, sem relação com a experiência ou permanência do doador. A seleção ocorreu mediante leitura de títulos e resumos, seguida da análise dos textos considerados pertinentes ao objetivo do estudo.

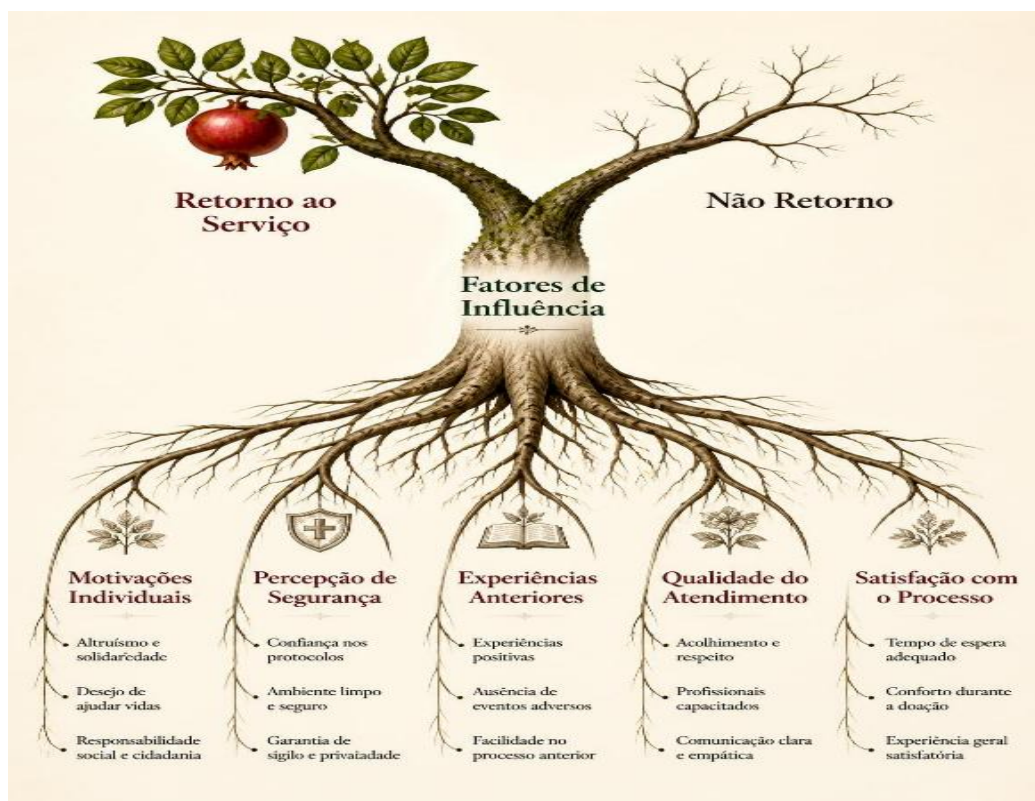
Por não envolver coleta de dados primários ou participação direta de seres humanos, não foram realizadas intervenções ou aplicações de instrumentos junto a participantes.

RESULTADOS

A análise qualitativa⁸ foi organizada em quatro categorias: experiência durante a doação; acolhimento e atendimento; satisfação do doador; e intenção ou efetivação do retorno. Buscou-se identificar fatores relacionados à experiência do doador e discutir sua possível associação com a continuidade da doação, com atenção às lacunas existentes na literatura sobre a relação entre a primeira experiência e a fidelização (figura 1).

Em relação à experiência durante a doação, os estudos analisados indicaram que aspectos vivenciados durante o atendimento podem estar relacionados à continuidade da participação. Foi identificado que doadores que perceberam determinados aspectos da experiência como possíveis impedimentos ao retorno apresentaram menor probabilidade de realizar nova doação nos seis meses subsequentes.¹ Da mesma forma, que foi observado associações entre diferentes trajetórias emocionais durante a doação e o retorno posterior.³

Figura1 - Experiência durante a doação



Fonte : Elaborada pelas autoras com o auxílio de IA, 2026.

Quanto ao acolhimento e atendimento, os estudos brasileiros que utilizaram o *Blood Donor Satisfaction Questionnaire* (BDSQ) demonstraram a relevância dos aspectos interpessoais e da interação com os profissionais na avaliação da satisfação dos doadores.^{5,6} Esses achados indicam que a experiência do doador é influenciada não apenas pelos aspectos técnicos do procedimento, mas também pela maneira como o atendimento é conduzido.

No que se refere à satisfação do doador, a associação entre satisfação geral e intenção de retornar para uma nova doação, além da relevância da percepção de segurança durante o processo está presente.² A avaliação da satisfação, portanto, apresenta-se como uma dimensão importante para compreender a percepção do doador sobre o serviço.

Em relação à intenção e ao retorno para novas doações, entende-se que a jornada emocional é essencial para essa decisão (figura 2). Os estudos analisados demonstraram resultados que aproximam a experiência do comportamento de continuidade. Enquanto alguns estudos avaliaram a intenção de retorno^{2,4} outros analisaram o retorno efetivamente realizado,¹ permitindo observar que determinadas características da

experiência podem estar relacionadas não apenas à disposição declarada para retornar, mas também à realização posterior de uma nova doação.

Figura 2: Intenção ou efetivação do retorno



Fonte : Elaborada pelas autoras com o auxílio de IA, 2026.

De forma integrada, os resultados da revisão apontam para uma relação entre: experiência durante a doação → acolhimento e atendimento → satisfação → intenção/retorno.

Essa relação não deve ser interpretada como uma sequência causal comprovada, mas como uma síntese dos principais achados identificados na literatura analisada.

CONCLUSÃO:

A revisão evidencia que a experiência proporcionada no processo de doação constitui dimensão relevante do vínculo estabelecido entre o doador e o serviço de hemoterapia, particularmente no primeiro contato. A qualidade do acolhimento, da comunicação e da assistência, associada à confiança e à segurança percebida, emerge como elemento potencialmente relacionado à disposição para a continuidade da doação, indicando que a retenção não deve ser compreendida exclusivamente como resultado de estratégias de captação.

Diante disso, recomenda-se o fortalecimento de abordagens centradas no doador e a incorporação sistemática de indicadores de satisfação e experiência na avaliação dos serviços. A ampliação de pesquisas multicêntricas poderá qualificar a compreensão dos fatores que determinam a permanência do doador e subsidiar intervenções baseadas em evidências, contribuindo para políticas de retenção mais efetivas e para a sustentabilidade da oferta de sangue.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Fisher W, Kohut T, Haw J. Experience of blood donation and return for subsequent donation among new and repeat donors. **Transfusion**. 2026;66(1):146-155. doi:10.1111/trf.70019.
2. Weidmann C, Derstroff M, Klüter H, Oesterer M, Müller-Steinhardt M. Motivation, blood donor satisfaction and intention to return during the COVID-19 pandemic. **Vox Sang**. 2022;117(4):488-494. doi:10.1111/vox.13212.
3. van Dongen A, Williams LA, Masser BM, Briggs N, Thijsen A, Davison TE. The impact of temporal trajectories of emotional experience on blood donor return. **Ann Behav Med**. 2021;55(7):686-692. doi:10.1093/abm/kaaa067.
4. Thijsen A, Thorpe R, Davison TE, Nguyen L, Masser B. The vasovagal reaction experience among blood donors: a qualitative study of factors that affect donor return. **Soc Sci Med**. 2021;282:114142. doi:10.1016/j.socscimed.2021.114142.
5. Trovão ACG, Zucoloto ML, Martinez EZ. Development of a blood donor satisfaction questionnaire (BDSQ). **Hematol Transfus Cell Ther**. 2020;42(4):333-340. doi:10.1016/j.htct.2019.09.004.
6. Martinez EZ, Tamaribuchi RA, Zucoloto ML, Trovão ACG. Recommendations for application and interpretation of the Blood Donor Satisfaction Questionnaire (BDSQ). **Hematol Transfus Cell Ther**. 2021;43(3):236-242. doi:10.1016/j.htct.2020.03.007.
7. Gil AC. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 7. ed. São Paulo: Atlas; 2019.
8. Bardin L. *Análise de conteúdo*. São Paulo: Edições 70; 2016.