



## EIXO 2. QUALIDADE E SEGURANÇA DO PACIENTE - SERVIÇO DE COLETA LABORATORIAL EXCLUSIVO PARA COLABORADORES: PROMOÇÃO DA SAÚDE E BEM-ESTAR NO AMBIENTE DE TRABALHO

QualiJuntos, 1ª edição, de 30/09/2025 a 01/10/2025  
ISBN dos Anais: 978-65-5465-161-5

CARVALHO; Daniela Medeiros de <sup>1</sup>, BARBOZA; Antônio dos Santos<sup>2</sup>, MAIA; Fernando<sup>3</sup>

### RESUMO

**Introdução** Durante o processo de admissão e nos exames periódicos, os colaboradores que fazem uso do dosímetro e aqueles inseridos nas linhas de cuidado de diabetes (DM) e hipertensão (HAS) são o público-alvo e necessitam de exames de sangue para avaliação inicial do programa. Os colaboradores eram encaminhados para fazer a coleta de sangue em outro prédio, onde, além do deslocamento e tempo de espera, concorriam com os pacientes do HC para serem atendidos, sobrecarregando a equipe, gerando perda de horas de trabalho e prolongando o jejum. Pensando nisso, foi criado um serviço de coleta exclusivo para colaboradores, inicialmente voltado aos casos citados. Além disso, o posto também está habilitado para realizar exames de Beta HCG em casos de suspeita de gravidez entre colaboradoras, mediante avaliação e encaminhamento da equipe de enfermagem. Pensando no cuidado integral, os colaboradores que realizam exames em jejum contam com a disponibilização de um lanche leve após a coleta, promovendo conforto e bem-estar logo após o procedimento. O serviço teve início em 01/07/ 2025 e já atendeu 80 colaboradores até o início de setembro, com previsão de expansão futura. **Objetivo** O objetivo do serviço de coleta exclusivo para os colaboradores é promover qualidade de vida, evitando deslocamentos desnecessários, agilizando o processo de entrada na linha de cuidado, prevenindo que o colaborador adoeça por falta de acompanhamento e reduzindo a perda de horas de trabalho em filas de atendimento. **Método utilizado** Foi feita a projeção do número de colaboradores que usariam o serviço, definido o rol de exames a serem realizados e levantados os materiais necessários para a coleta, assim como os equipamentos, normas e RDC. Também foi calculado o estoque necessário para 15 dias, criada a agenda no sistema e implantada a pesquisa de satisfação/NPS, como ferramenta de monitoramento da qualidade e incentivo à melhoria contínua. **Resultados** Em termos de análise da qualidade do serviço ofertado, após o atendimento o colaborador responde a pesquisa de satisfação em um tablet, com perguntas de avaliação cujas respostas variam de 0 a 10. No total, 87% dos participantes atribuíram nota 10 ao serviço de coleta; 75% deram nota 10 para o tempo de espera; 85% relataram que a coleta de sangue foi realizada na primeira

<sup>1</sup> PROAHSA, d.carvalho@hc.fm.usp.br

<sup>2</sup> CeAC, antonio.barboza@hc.fm.usp.br

<sup>3</sup> CeAC, fernando.maia@hc.fm.usp.br

tentativa; e 92% não apresentaram hematomas e/ou sangramento após a coleta. Quanto à satisfação em relação às instalações e à limpeza da sala de coleta, 79% atribuíram nota máxima. De modo geral, sobre a satisfação com o atendimento recebido, 87% deram nota 10, e o mesmo percentual (87%) também avaliou com nota 10 a probabilidade de indicar o serviço a outro colaborador. Entre os que deixaram comentários, 97% foram elogios. Por fim, foi aplicada a ferramenta de NPS, que resultou em 85 pontos, classificando o serviço na zona de excelência. Os comentários dos detratores, bem como as questões que apresentaram notas mais baixas, são analisados pela equipe para orientar ações de melhoria contínua.

**Discussão** A implementação do serviço exclusivo de coleta para colaboradores demonstra um avanço importante na promoção da saúde ocupacional, alinhando-se às recomendações da Organização Mundial da Saúde (OMS), que enfatiza a necessidade de ambientes de trabalho que facilitem o acesso a cuidados de saúde para prevenir doenças e promover o bem-estar (WHO, 2010). A facilidade de acesso aos exames contribui para a adesão ao acompanhamento clínico, conforme destaca Arbex (2012), ao ressaltar que barreiras logísticas são fatores críticos que dificultam o autocuidado entre trabalhadores. A oferta do serviço também está alinhada ao Objetivo de Desenvolvimento Sustentável 2030 - ODS 3, que visa assegurar uma vida saudável e promover o bem-estar para todas e todos, em todas as idades, e às metas da política de sustentabilidade e ESG do HC, no eixo Social nos itens II, IV e V. Além disso, a análise dos comentários vinculados às categorias do NPS mostrou que os detratores oferecem feedback mais detalhado, especialmente sobre empatia, conforto e segurança, sendo extremamente valiosos para orientar ações concretas de melhoria contínua (Adams et al., 2024, PMID 37648254).

**Conclusão** O serviço de coleta exclusivo fortalece saúde ocupacional, aumenta adesão a exames, reduz deslocamentos, melhora satisfação e conforto, promove bem-estar e eficiência, e alcançou **85 pontos NPS**, classificando-se na zona de excelência e guiando melhorias contínuas.

**PALAVRAS-CHAVE:** coleta laboratorial, colaborador, linha de cuidado, qualidade, bem-estar, Sustentabilidade

<sup>1</sup> PROAHSA, d.carvalho@hc.fm.usp.br

<sup>2</sup> CeAC, antonio.barboza@hc.fm.usp.br

<sup>3</sup> CeAC, fernando.maia@hc.fm.usp.br