



Relatório trimestral de Ouvidoria

abr/jun 2025

Manifestações do trimestre:

103

Reclamações: 49

Elogios: 32

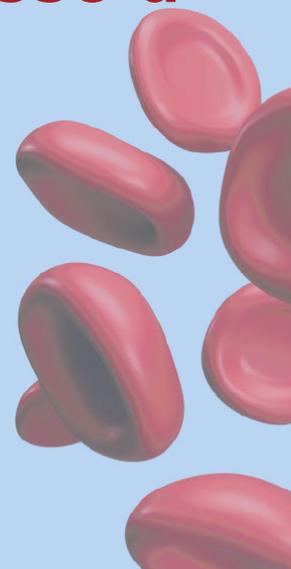
Sugestões: 6

Informações: 5

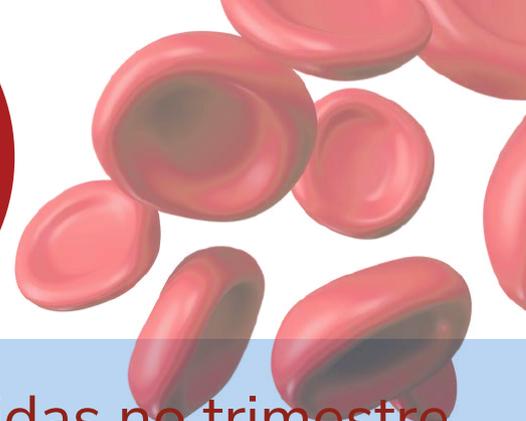
Solicitações: 5

Denúncias: 6

**Pedidos de acesso à
informação: 11**



Reclamações



A maior parte das reclamações recebidas no trimestre refere-se a(o):



Agendamento

Essa é uma medida adotada para melhor controle do fluxo de atendimento, buscando ofertar mais conforto, segurança e agilidade tanto para os doadores quanto para nossas equipes — o que é essencial para manter a qualidade no atendimento.



Atendimento para doação de sangue

Todas as manifestações foram repassadas às chefias imediatas para ajustes com os servidores;

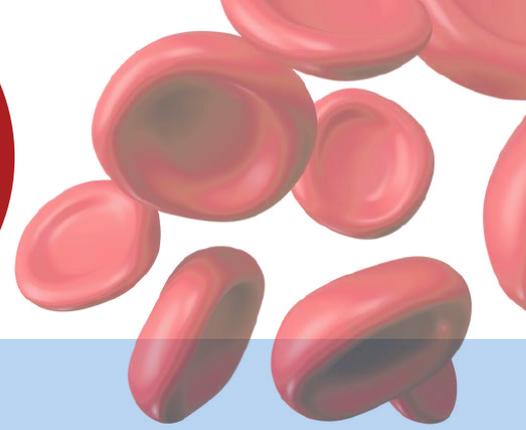


Resultados de exames (Diretoria de Procedimentos Especiais)

Cada caso foi examinado e atendido pontualmente;



Reclamações

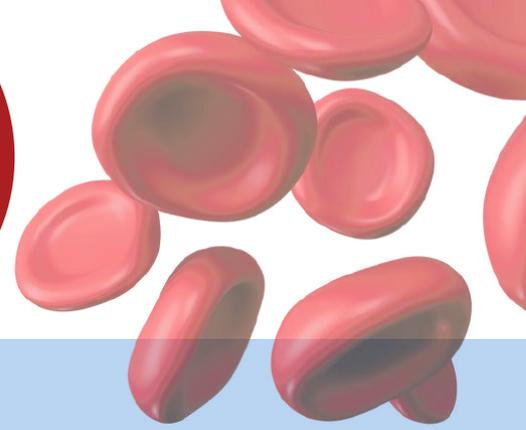


Lanche

Até o momento, o lanche é abastecido pela cozinha do Hospital Regional do HRAN, por meio de um Acordo de Cooperação Técnica com a Secretaria de Estado de Saúde do DF. A Fundação Hemocentro não tem autonomia nas opções de lanches a serem ofertados. No último processo de licitação da SES, houve o aditivo de café, leite, mais uma opção de fruta e duas opções de sabores dos sanduíches. Consideramos um avanço na qualidade do que hoje é ofertado aos nossos doadores, mas sempre em busca do melhor para os nossos colaboradores.



Reclamações



Agendamento presencial de exames no Ambulatório

O procedimento de remarcação presencial foi adotado devido a ocorrências passadas que exigiram maior controle e atenção nos agendamentos. Esse atendimento presencial nos permite esclarecer dúvidas e garantir que todos os detalhes do procedimento sejam alinhados de forma adequada, priorizando a qualidade e segurança no atendimento.

Sabemos que a exigência de remarcação presencial pode representar um desafio para alguns pacientes. No entanto, é importante destacar que essa etapa pode ser realizada por outra pessoa de confiança. Essa alternativa visa reduzir o impacto do deslocamento, preservar o conforto dos pacientes e garantir que todas as informações necessárias sejam recebidas com clareza.



Elogios



(...) gostaria de deixar registrado o quão bem atendida sou aqui! Já são 22 anos vindo aqui e todos os anos o atendimento é de excelência.”

(trecho de manifestação registrada em maio de candidata à doação)



90% dos elogios tiveram como destino os servidores do Hemocentro. São manifestações que traduzem, em palavras de gratidão, o quanto o cuidado, o respeito e o compromisso desses profissionais fazem diferença no cotidiano do Hemocentro.

Amanda (GCOL)	4
Flavio (GCRO)	2
Carlos (GCOL)	2
Marcela (colaboradora que nos auxilia na área do lanche)	2

Sugestões

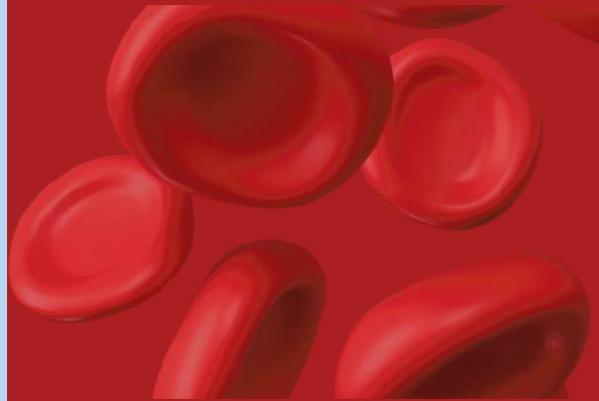


- Maior atenção no pós-doação, pois há pessoas que eventualmente passam mal
- Lanche mais reforçado e com mais opções
- Maior incentivo com oferta de brindes aos doadores
- Que doadores agendados voltem a ter atendimento preferencial
- Instalação de avisos visíveis na área externa da instituição sobre a necessidade de agendamento para doação
- Revisão da necessidade de realização de agendamento
- Criação de pólos de atendimento na região sul do DF ou utilização das administrações regionais e postos do Na Hora como suporte

- Dispensa para doação de sangue
- Sobre o Banco Público de Sangue de cordão umbilical
- Sobre o concurso público da FHB
- Sobre impedimentos para a doação
- Declaração de doação

- Declaração de raça
- Informações sobre o agendamento
- Declaração de doação de medula óssea
- Sobre o concurso público da FHB

Informações



Solicitações

Denúncias



Seis (6) denúncias foram recebidas no trimestre.

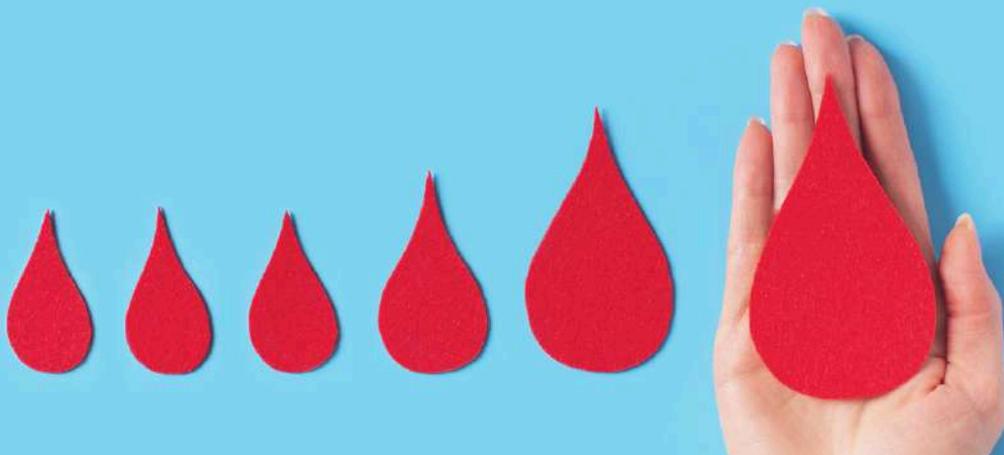
- **Duas (2) já foram concluídas**
- **Quatro (4) estão em fase de diligências apuratórias, para a devida execução do juízo de admissibilidade e das providências cabíveis.**

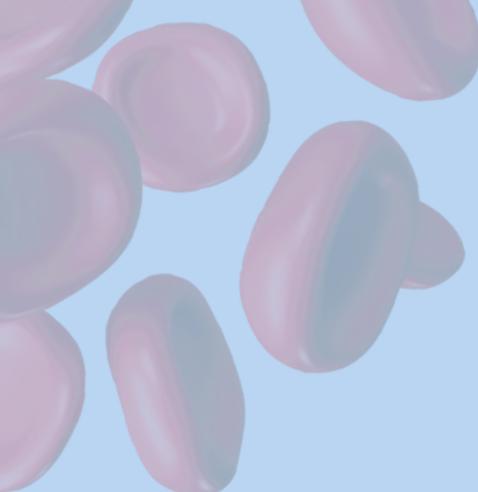


Pedidos de acesso à informação

No referido período, recebemos especialmente pedidos relativos à:

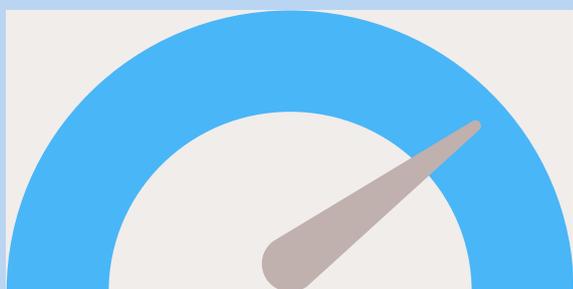
- transparência de dados quanto à quantidade de pacientes hemofílicos;
- emissão de certidões e declarações.





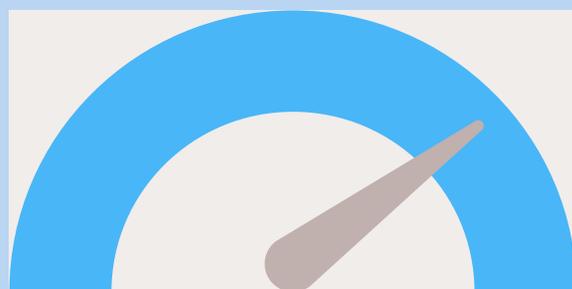
Painel de Ouvidoria

80%



**Satisfação com
o serviço de
ouvidoria**

77%



**Satisfação com a
resposta**