HEMOPE

MARIA DE FÁTIMA PATU DA SILVA



RELATÓRIO GERENCIAL DA OUVIDORIA EXERCÍCIO 2025

RECIFE

2026

MARIA DE FÁTIMA PATU DA SILVA

Relatório apresentado à Presidência da Fundação Hemope, quanto a Gestão da Ouvidoria no período de 2025.

RECIFE

2026

EQUIPE COLABORADORA



Maria de Fátima Patu da Silva

Ouvidora



Rosângela Lima

Assistente da Ouvidoria



Jennifer Tavares
Assistente da Ouvidoria



Jullyana Silva
Apoio Administrativo



Joyce Kelly
Estagiária



Maria Viana
Estagiária

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO 5
2 POR ONDE COMEÇA NOSSO TRABALHO 6
3 FLUXOGRAMA DE PROCESSOS DA OUVIDORIA 7
4 ORIGEM DAS MANIFESTAÇÕES/ 2025 8
5 REGISTRO DA RESOLUTIVIDADE/ 2025 10
6 CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES POR TIPO/ 2025 11
8 REGISTRO DAS ÁREAS MAIS DEMANDADAS/2025 12
9 RECLAMAÇÕES MAIS FREQUENTES DOS DOADORES/2025 13
10 RECLAMAÇÕES DOS PACIENTES/2025 14
11 TAXA DE SATISFAÇÃO DOS DOADORES-2025 16
12 TAXA DE SATISFAÇÃO DAS INSTITUIÇÕES ASSOCIADAS/2025 17
13 TAXA DE RESOLUTIVIDADE DE MANIFESTAÇÕES / 2025 18
14 QUADRO DAS MANIFESTAÇÕES MAIS RECORRENTES 19
15 RESULTADOS DO RANKING DA OUVIDORIA HEMOPE 25
16 AÇÃO DA OUVIDORIA/ DIVULGAÇÃO DOS ELOGIOS 28
17 PONTOS FORTES DA OUVIDORIA 29
18 CONSIDERAÇÕES FINAIS 30

1 INTRODUÇÃO

1.1 O QUE É OUVIDORIA PÚBLICA

A Ouvidoria Pública constitui um importante instrumento de participação cidadã e fortalecimento do controle social sobre as instituições públicas. Sua atuação assegura o exercício dos direitos de cidadania, na medida em que possibilita aos cidadãos manifestarem solicitações, informações, sugestões, reclamações, elogios e denúncias, promovendo, simultaneamente, a prestação de contas e o aperfeiçoamento contínuo dos serviços públicos oferecidos à sociedade.

Nesse contexto, a Ouvidoria atua como uma aceleradora da governança de serviços, utilizando a análise individual e agregada das manifestações recebidas para identificar demandas recorrentes, fragilidades institucionais, oportunidades de melhoria e tendências relacionadas à qualidade do atendimento público. Dessa forma, contribui de maneira estratégica para o aprimoramento da gestão, da eficiência administrativa e da tomada de decisões.

Além disso, desempenha papel fundamental na mediação das relações entre o cidadão e o Estado, pautando sua atuação em princípios como ética, eficiência, transparência, boa-fé, imparcialidade, respeito ao sigilo e compromisso com o interesse público. Sua função transcende o simples recebimento de manifestações, consolidando-se como um canal permanente de diálogo, escuta qualificada e construção de confiança entre a administração pública e a sociedade.

A essência da Ouvidoria está fundamentada na integração entre informação, relacionamento e comunicação. Essa tríade fortalece os vínculos institucionais e amplia a capacidade da organização de compreender as necessidades dos diferentes públicos com os quais se relaciona.

A satisfação do cidadão e dos demais públicos de interesse é resultado de um esforço coletivo e integrado, envolvendo todos os setores, funções e colaboradores da organização. Nesse conjunto de stakeholders incluem-se usuários dos serviços públicos, fornecedores, comunidade, gestores, servidores e parceiros institucionais, todos corresponsáveis pela qualidade e efetividade.

2 POR ONDE COMEÇA NOSSO TRABALHO

MISSÃO, VISÃO E VALORES

MISSÃO

Garantir o direito do usuário comunicar com poder público pública estadual e da transparên estimulando a participação social.



VISÃO

Até 2027 consolidar-se como uma rede eu defende o direito dos usuários, valoriza a participação social e propõe melhorias nos serviços públicos estaduais

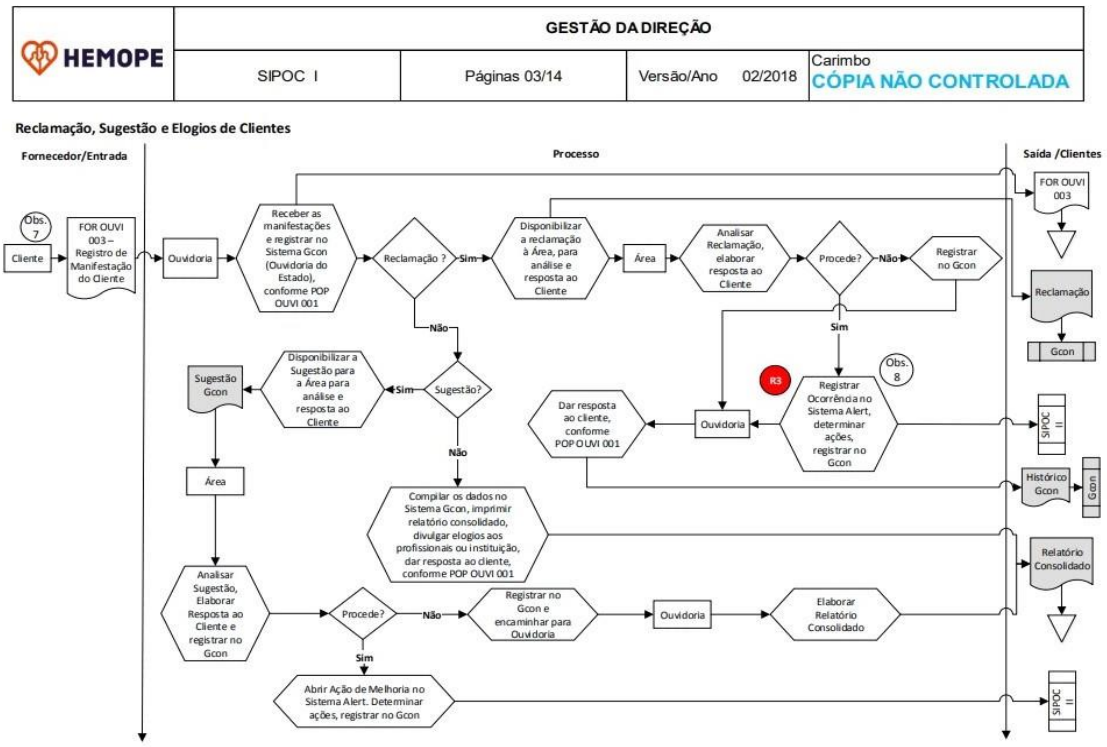


VALORES

- ✓ Ética
- ✓ Imparcialidade
- ✓ Transparência
- ✓ Respeito
- ✓ Efetividade
- ✓ colaboração



3 FLUXOGRAMA DE PROCESSOS DA OUVIDORIA



O atendimento prestado pela Ouvidoria HEMOPE, conforme descrito abaixo, inicia a partir do recebimento da manifestação, mediante um dos meios disponíveis, e compreende:

Passo 1

Registro: toda manifestação recebida, seja através do sistema, por e-mail, telefone ou atendimento presencial, deverá ser prontamente registrada. Quando não houver elementos suficientes para a apuração da manifestação, o Ouvidor pode solicitar informações adicionais**.**

Encaminhamento:

1. Encaminhar a demanda à área competente para solucioná-la (setor ou órgão externo), informando o prazo para resposta;

2. Encaminhar a manifestação para OGE, quando o órgão estadual para o qual a demanda deverá ser encaminhada não possuir ouvidoria e quando a manifestação for de competência de outros poderes;

3. Encaminhar resposta parcial ao cidadão informando o setor de localização da demanda e o prazo para resposta.

Passo 2:

Enviar respostas parciais e conclusivas ao manifestante

Passo 3

Monitoramento:

A revisão sistemática dos procedimentos realizados pela ouvidoria quanto às manifestações recebidas, possibilitará evitar a reincidência de erros que não foram identificados e se identificados não corrigidos em tempo hábil, assim como a permanência de manifestações que sequer foram classificadas e encaminhadas para as áreas responsáveis.

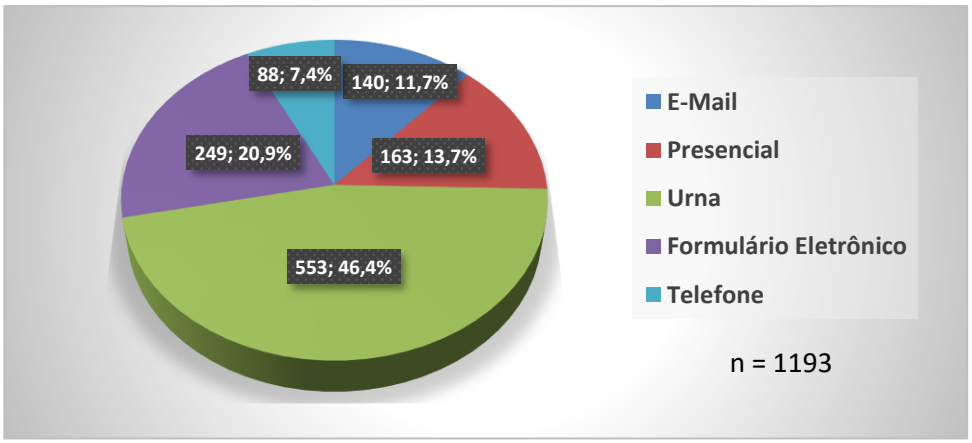
Passo 4

Conclusão:

Verificar se há linguagem cidadã*:* foi escritapelo gestor de forma clara, concisa e objetiva, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento. Por fim é realizada a revisão, nesta etapa, o Ouvidor deve fazer uma análise geral da resposta, no sentido de avaliar o grau de atendimento ao manifestante, bem como do tratamento dado pelo órgão / entidade.

4 ORIGEM DAS MANIFESTAÇÕES/ 2025

Gráfico 1: Origem das Manifestações / 2025



Fonte: Sistema Ouve-pe, 2025.

O principal canal utilizado pelos cidadãos para o registro de manifestações é

o sistema de caixas de sugestões (urna), estrategicamente distribuídas em pontos de maior circulação, como: recepção do doador, copa do doador, recepção do ambulatório, recepção de exames do hospital, enfermaria, expedição de hemocomponentes, recepção da sala de transfusão e recepção do Serviço de Pronto Atendimento (SPA). Essa ampla distribuição contribui para facilitar o acesso do usuário e incentivar a participação.

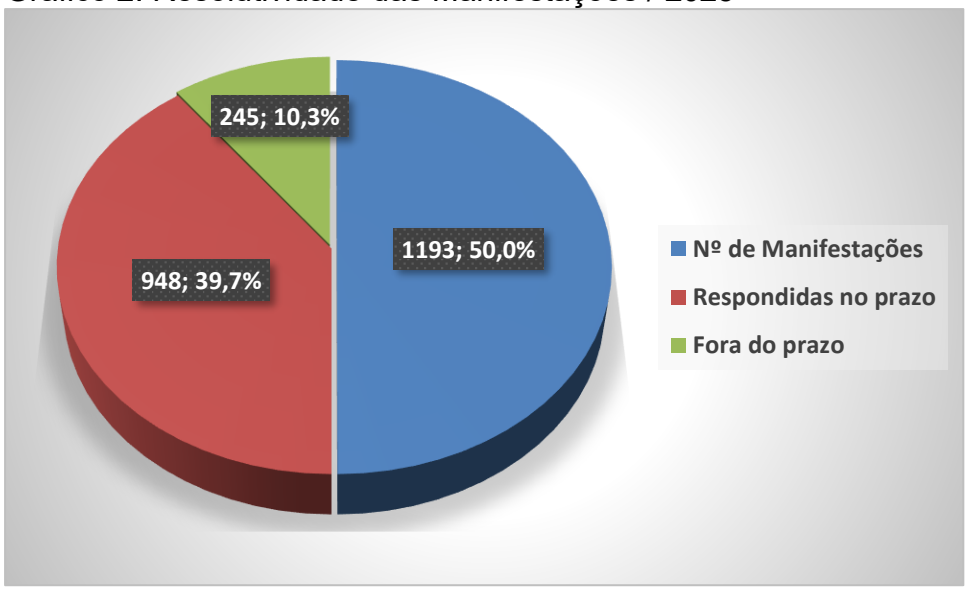
No exercício de 2025, a Ouvidoria registrou um total de 1.193 manifestações. A análise da distribuição por canal evidencia a predominância das urnas físicas, responsáveis por 553 registros (46,4%), seguidas pelos formulários eletrônicos com 249 manifestações (20,9%). Os demais canais apresentaram menor volume: atendimento presencial com 163 registros (13,7%), e-mail com 140 (11,7%) e telefone com 88 manifestações (7,4%).

Sob a perspectiva gerencial, observa-se uma forte preferência pelos canais presenciais ou físicos (urnas e atendimento presencial), que, somados, representam 60,1% das manifestações. Esse dado pode indicar maior confiança nesses meios ou facilidade de acesso em comparação aos canais digitais e remotos. Por outro lado, a participação relativamente menor dos canais eletrônicos sugere uma oportunidade de aprimoramento, especialmente no que se refere à divulgação, usabilidade e acessibilidade dessas ferramentas.

Dessa forma, recomenda-se a adoção de estratégias voltadas ao fortalecimento dos canais digitais, como campanhas de sensibilização, simplificação dos formulários eletrônicos e ampliação da comunicação institucional, visando equilibrar a distribuição dos registros e otimizar o processo de gestão das manifestações.

5 REGISTRO DA RESOLUTIVIDADE/ 2025

Gráfico 2: Resolutividade das Manifestações / 2025



Fonte: Sistema Ouve-pe, 2025.

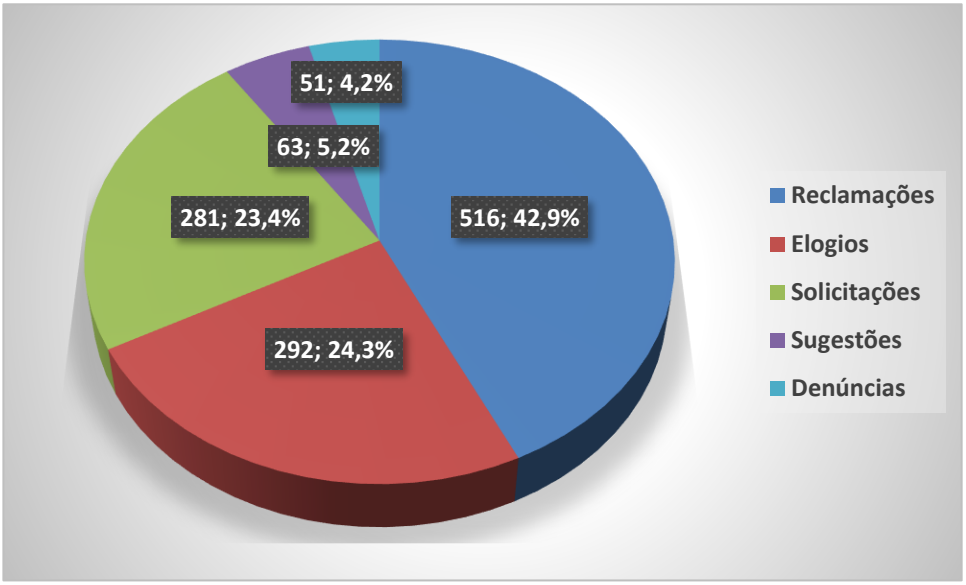
Em 2025, a meta institucional estabelecida para a resolutividade das manifestações foi de 95%. Entretanto, observa-se que em nenhum dos meses do exercício essa meta foi alcançada, evidenciando um desempenho abaixo do esperado ao longo do período.

No total, foram registradas 1.193 manifestações no período. Destas, 948 foram respondidas dentro do prazo, enquanto 245 foram respondidas fora do prazo, o que representa aproximadamente 19,4% das manifestações. A média anual de resolutividade registrada foi de 80,16%, indicando uma lacuna significativa e relação ao padrão estabelecido.

Sob a ótica da gestão, os dados apontam a necessidade de revisão dos fluxos internos de tratamento das demandas, com foco na redução do tempo de resposta e no fortalecimento dos mecanismos de monitoramento e controle. A persistência do não atingimento da meta ao longo de todos os meses sugere a necessidade de ações estruturantes, como reavaliação de processos, dimensionamento de equipe e melhoria dos sistemas de acompanhamento.

6 CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES POR TIPO/ 2025

Gráfico 3: Manifestações por tipo/ 2025



Fonte: Sistema Ouve-Pe, 2025.

Conforme demonstrado no gráfico descrito acima, no que se refere às manifestações recebidas e respondidas aos usuários, no exercício de 2025 a Ouvidoria registrou 1.193 manifestações e Pedidos de Acesso à Informação.

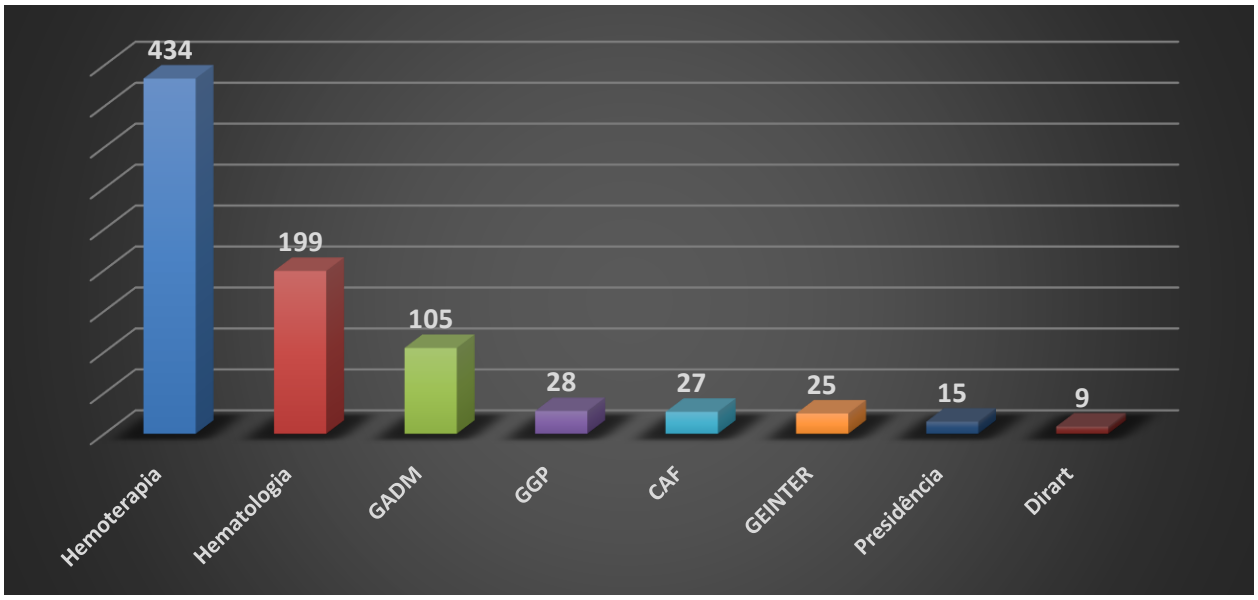
A análise da tipologia evidencia a predominância de reclamações, que totalizaram 516 registros, seguidas por elogios, com 292 manifestações. Em seguida, observam-se 281 solicitações, 63 sugestões e 41 denúncias.

Sob a perspectiva gerencial, destaca-se que as reclamações representam a maior parcela das manifestações, correspondendo ao principal insumo para identificação de fragilidades nos serviços ofertados. Por outro lado, o volume expressivo de elogios também indica percepção positiva dos usuários em relação a determinados serviços e atendimentos, o que reforça boas práticas institucionais.

A distribuição das manifestações por tipo permite não apenas o monitoramento da qualidade dos serviços, mas também o direcionamento de ações corretivas e de melhoria contínua, contribuindo para o fortalecimento da gestão da qualidade e da transparência institucional.

8 REGISTRO DAS ÁREAS MAIS DEMANDADAS/2025

Gráfico 5: Áreas mais demandadas /2025



Fonte: Sistema Ouve-Pe, 2025.

A distribuição das manifestações por setor evidencia uma concentração significativa em áreas com destaque para a Hemoterapia, que registrou 434 manifestações, representando o maior volume entre os setores analisados. Em seguida, observa-se a Hematologia, com 199 registros, e a Gerência Administrativa, com 105 manifestações, compondo o segundo e terceiro maiores volumes, respectivamente.

Esses três setores concentram a maior parte das manifestações, indicando que estão mais expostos ao fluxo de usuários e, consequentemente, às percepções, críticas e demandas relacionadas à assistência e aos processos de atendimento.

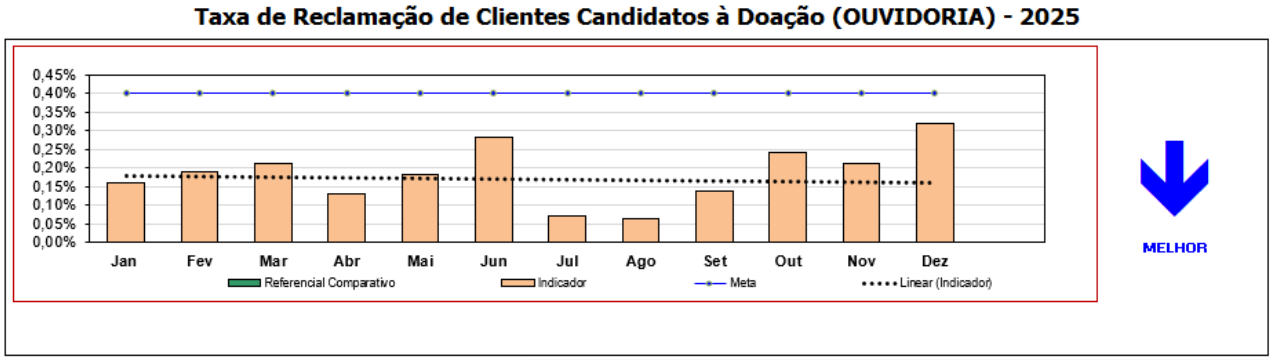
Os demais setores apresentam volumes significativamente inferiores: Gerência de Gestão de Pessoas (28), Chefia de Ações Farmacêuticas (27), Gerência de Interiorização (25), Presidência (15) e Diretoria de Articulação 9). Esse comportamento sugere menor interface direta com o usuário ou menor volume de processos assistenciais e administrativos que gerem manifestações.

Do ponto de vista da gestão, a concentração em Hemoterapia e Hematologia pode indicar áreas prioritárias para monitoramento contínuo da qualidade do atendimento, uma vez que concentram aproximadamente a maior parte das

manifestações registradas. Por outro lado, os setores com menor volume não necessariamente refletem melhor desempenho, mas possivelmente menor exposição ao usuário ou menor complexidade assistencial.

A análise geral reforça a importância de ações direcionadas aos setores com maior volume de manifestações, com foco na identificação de padrões recorrentes, melhoria de fluxos assistenciais e fortalecimento da comunicação com os usuários, visando a redução de ocorrências e a qualificação do atendimento.

9 RECLAMAÇÕES MAIS FREQUENTES DOS DOADORES/2025



	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Nº de reclamações de candidatos à doação no mês x 100	16	16	19	12	18	24	7	6	12	22	18	27
Nº de candidatos no mês	10.050	8.440	8.942	9.116	9.787	8.479	9.701	9.512	8.720	9.152	8.442	8.438
Taxa de Reclamação de Clientes Candidatos à Doação (OUVIDORIA) -> (0,18%)	0,16%	0,19%	0,21%	0,13%	0,18%	0,28%	0,07%	0,06%	0,14%	0,24%	0,21%	0,32%
META	0,40%	0,40%	0,40%	0,40%	0,40%	0,40%	0,40%	0,40%	0,40%	0,40%	0,40%	0,40%
Referencial Comparativo	< 1%											
2025												

Fonte: Unidade de Conhecimento Estratégico - UCE, Hemope,2025.

As reclamações dos doadores no âmbito da Hemoterapia foram analisadas no período de janeiro a dezembro de 2025. A meta institucional estabelecida para o indicador foi de 0,40%.

A análise dos dados, com base na curva ABC da planilha de indicadores da Ouvidoria, evidencia que os principais motivos de insatisfação estão concentrados em três categorias predominantes.

O motivo mais frequente foi a demora no processo de doação, com 22 registros, representando 26,95% do total analisado. Esse tipo de ocorrência apresentou maior concentração nos meses de janeiro, fevereiro e março, indicando possível impacto do

aumento da demanda no início do ano ou gargalos operacionais no fluxo de atendimento.

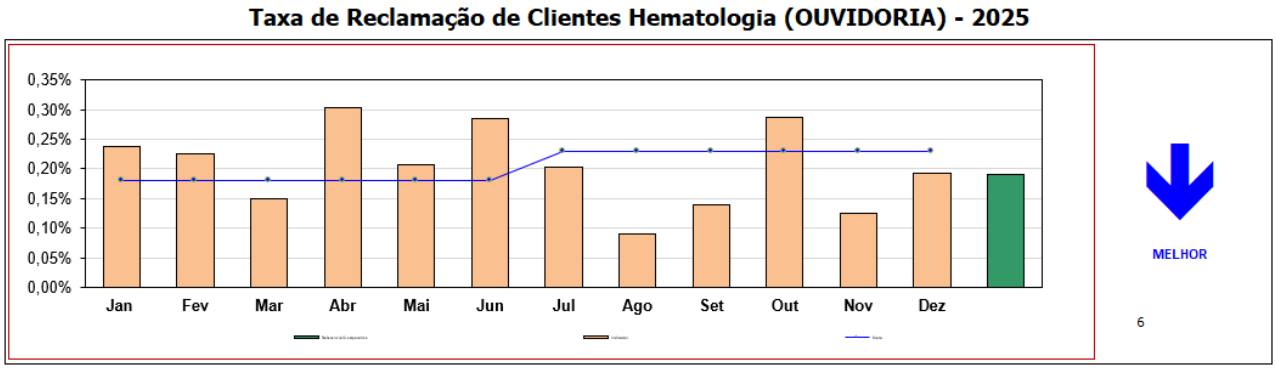
Em segundo lugar, destaca-se o atendimento inadequado por parte de profissionais, com 21 reclamações, correspondendo a 13,70% dos registros. As ocorrências foram mais expressivas nos meses de abril, maio e junho, sugerindo a necessidade de reforço em capacitação e alinhamento de condutas assistenciais no período.

O terceiro motivo mais recorrente refere-se aos requisitos para doação, com 18 reclamações, equivalendo a 11,07% do total. As manifestações foram mais frequentes nos meses de janeiro, outubro e dezembro, o que pode indicar dificuldades de compreensão ou aceitação dos critérios estabelecidos para doação.

Do ponto de vista gerencial, os resultados indicam que as reclamações estão concentradas em aspectos operacionais e de comunicação com o doador, reforçando a necessidade de ações de melhoria nos fluxos de atendimento, qualificação das equipes e fortalecimento da orientação pré-doação. Além disso, o acompanhamento por período evidencia variações sazonais importantes, que devem ser consideradas no planejamento das ações corretivas e preventivas.

.

10 RECLAMAÇÕES DOS PACIENTES/2025



	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Nº de reclamações de pacientes no mês x 100	15	14	9	22	15	20	15	7	11	21	9	14
Nº de atendimentos no mês	6.331	6.202	5.993	7.267	7.210	7.024	7.424	7.779	7.846	7.305	7.146	7.269
Taxa de Reclamação de Clientes Hematologia (OUVIDORIA) -> (0,20%)	0,24%	0,23%	0,15%	0,30%	0,21%	0,28%	0,20%	0,09%	0,14%	0,29%	0,13%	0,19%
META	0,18%	0,18%	0,18%	0,18%	0,18%	0,18%	0,23%	0,23%	0,23%	0,23%	0,23%	0,23%
Referencial Comparativo	0,2%											
2025												

Fonte: Unidade de Conhecimento Estratégico - UCE, Hemope, 2025.

As reclamações dos pacientes foram analisadas por meio do indicador de taxa de reclamação do cliente da Hematologia, no período de janeiro a dezembro de 2025. A meta estabelecida para esse indicador foi inicialmente fixada em 0,18% e, em julho de 2025, revisada para 0,23%.

No período analisado, os principais motivos de reclamação foram: atendimento inadequado do profissional, com 38 registros, concentrados principalmente nos meses de abril, junho e outubro; marcação de consultas, com 17 registros, mais frequentes nos meses de maio, junho e julho; e falta de medicação, com 14 registros, com maior incidência nos meses de janeiro, fevereiro e agosto.

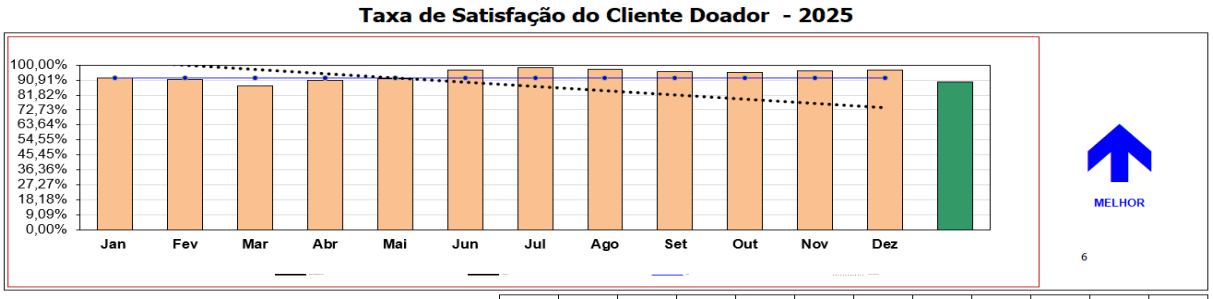
A análise dos dados evidencia que o atendimento inadequado do profissional representa o principal fator de insatisfação dos usuários, sugerindo a necessidade de investimentos em capacitação, humanização do atendimento e monitoramento contínuo da conduta profissional. A concentração dessas ocorrências em meses específicos pode indicar períodos de maior demanda ou possíveis fragilidades na gestão de equipes.

No que se refere à marcação de consultas, observa-se um volume relevante de reclamações concentrado no meio do ano, o que pode estar relacionado a limitações na oferta de vagas, falhas nos sistemas de agendamento ou aumento sazonal da procura por serviços.

Quanto à falta de medicação, os registros apontam para possíveis inconsistências no planejamento, aquisição ou distribuição de insumos, impactando diretamente a continuidade do cuidado ao paciente.

Dessa forma, os resultados reforçam a importância do fortalecimento das estratégias de gestão da qualidade, com foco na melhoria dos processos assistenciais, no planejamento de recursos e na qualificação das equipes, visando à redução das reclamações e à elevação do nível de satisfação dos usuários.

11 TAXA DE SATISFAÇÃO DOS DOADORES-2025



	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Nº de doadores satisfeitos no mês x 100	1.172	1.431	1.161	1.628	1.421	1.062	1.074	1.451	2.315	1.944	1.710	1.672
Nº de doadores pesquisados no mês	1.270	1.566	1.331	1.792	1.546	1.092	1.092	1.491	2.407	2.036	1.772	1.723
Taxa de Satisfação do Cliente Doador -> (94,31%)	92,3%	91,4%	87,2%	90,8%	91,9%	97,3%	98,4%	97,3%	96,2%	95,5%	96,5%	97,0%
META	92,0%	92,0%	92,0%	92,0%	92,0%	92,0%	92,0%	92,0%	92,0%	92,0%	92,0%	92,0%
Referencial Comparativo	90%											
2025												

Fonte: Unidade de Conhecimento Estratégico - UCE, Hemope, 2025.

A taxa de satisfação do doador é monitorada mensalmente, tendo como meta o alcance de 92,0% de satisfação entre os doadores. No entanto, essa meta não foi atingida nos meses de fevereiro a maio de 2025.

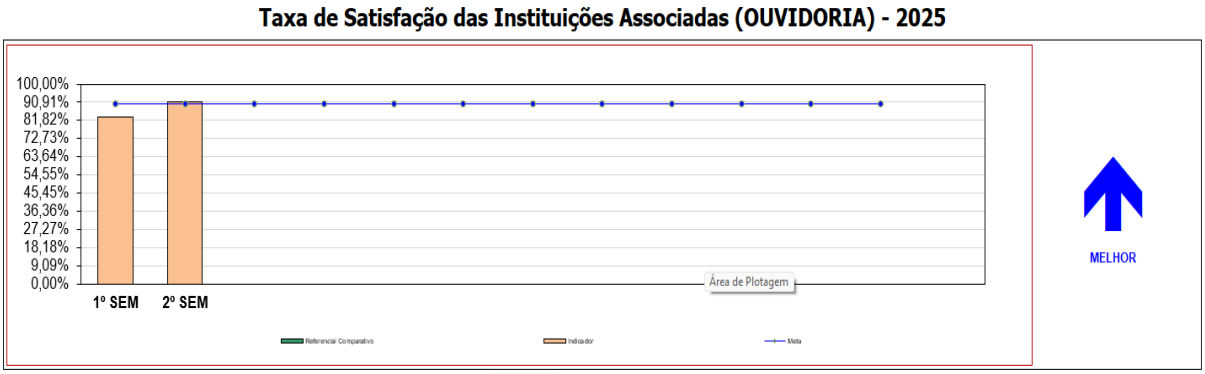
Os principais fatores de insatisfação identificados foram: tempo de espera, com média anual de 25,22%; captação, com 11,94%; e limpeza das instalações, com 6,58%.

Diante dos resultados apresentados, foram implementados planos de ação ao longo do ano de 2025, com foco na melhoria da experiência dos doadores. Essas ações refletiram positivamente nos resultados, uma vez que a média de satisfação apresentou crescimento ao longo do período, conforme evidenciado no gráfico apresentado anteriormente.

Do ponto de vista analítico, o tempo de espera destaca-se como o principal fator de insatisfação, indicando a necessidade de revisão dos fluxos de atendimento, dimensionamento de equipe e otimização dos processos operacionais. Já os aspectos relacionados à captação e à limpeza das instalações apontam para a importância do fortalecimento das estratégias de acolhimento e da manutenção dos padrões de qualidade do ambiente.

. Dessa forma, verifica-se que as intervenções implementadas contribuíram significativamente para a melhoria gradual do indicador, evidenciando a relevância do monitoramento contínuo e sistemático, bem como da adoção de ações corretivas e preventivas alinhadas aos princípios de qualidade institucional.

12 TAXA DE SATISFAÇÃO DAS INSTITUIÇÕES ASSOCIADAS/2025



	1º SEM	2º SEM										
Nº de Motivos Satisfatórios no semestre*100	36	40										
Nº total de Motivos respondidos	43	44										
Taxa de Satisfação das Instituições Associadas (OUVIDORIA) -> (87,32%)	83,72%	90,91%										
META	90,0%	90,0%	90,0%	90,0%	90,0%	90,0%	90,0%	90,0%	90,0%	90,0%	90,0%	90,0%
Referencial Comparativo	0,0%											
2025												

Fonte: Unidade de Conhecimento Estratégico - UCE, Hemope, 2025.

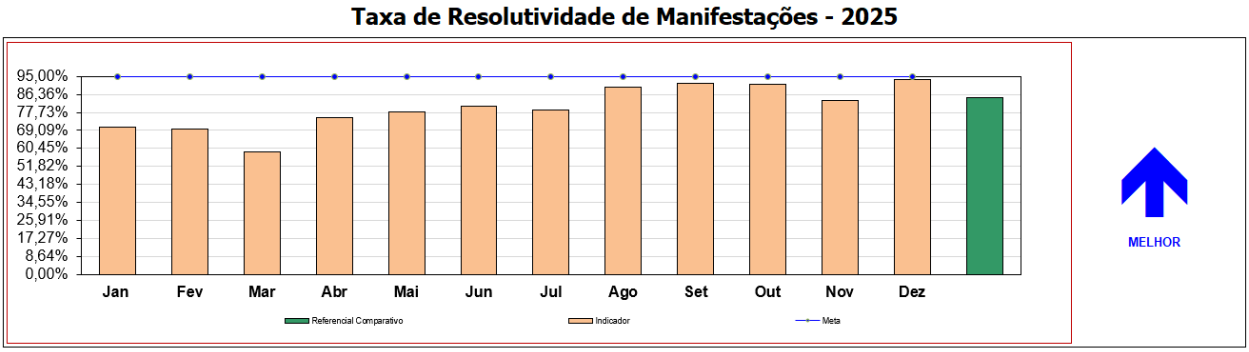
A satisfação das instituições associadas é monitorada por meio do indicador de taxa de satisfação das instituições associadas, avaliado semestralmente, com meta estabelecida em 90%. No ano de 2025, a média anual de satisfação foi de 87,31%, não atingindo a meta proposta.

Os principais fatores de insatisfação identificados foram: agilidade na liberação de hemocomponentes, com índice de 18,20%; cortesia no atendimento presencial dos servidores da expedição de hemocomponentes, com 15,9%; e cortesia no atendimento telefônico, com 14,0%.

A análise dos resultados evidencia que aspectos relacionados à eficiência operacional e à qualidade do atendimento impactam diretamente a percepção das instituições associadas. A baixa agilidade na liberação de hemocomponentes pode estar associada a gargalos nos processos logísticos e operacionais, enquanto as questões relacionadas à cortesia indicam a necessidade de fortalecimento das competências comportamentais e de comunicação das equipes.

Diante desse cenário, foram propostos e estão em execução planos de ação ao longo de 2025, com foco na melhoria dos fluxos de trabalho, otimização dos processos de liberação e capacitação das equipes, visando ao aumento da satisfação das instituições associadas e ao alcance da meta estabelecida.

13 TAXA DE RESOLUTIVIDADE DE MANIFESTAÇÕES / 2025



	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Nº de manifestações concluídas dentro do prazo no mês x 100	77	85	61	80	84	97	63	63	91	115	60	72
N° de manifestações no mês	109	122	104	106	108	120	80	70	99	126	72	77
Taxa de Resolutividade de Manifestações -> (80,15%)	70,6%	69,7%	58,7%	75,5%	77,8%	80,8%	78,8%	90,0%	91,9%	91,3%	83,3%	93,5%
META	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%
Referencial Comparativo	85%											
2025												

Fonte: Unidade de Conhecimento Estratégico - UCE, Hemope, 2025.

O indicador Taxa de Resolutividade de Manifestações é monitorado e analisado mensalmente, constituindo-se como importante ferramenta de avaliação da efetividade das respostas fornecidas pela Ouvidoria. Inicialmente, a meta estabelecida pela Ouvidoria Geral do Estado para toda a rede era de 85%. Entretanto, a Ouvidoria Hemope apresentou desempenho superior ao esperado, ultrapassando a meta nos exercícios de 2022 e 2023, demonstrando elevado grau de eficiência na condução e resolução das manifestações recebidas.

Em razão dos resultados positivos alcançados nesses períodos, a meta institucional foi revisada e ampliada para 95% a partir de janeiro de 2024, refletindo um cenário de maior exigência e aprimoramento contínuo dos processos de atendimento e resolutividade.

Contudo, ao longo de todos os meses de 2025, a meta proposta não foi atingida, evidenciando desafios operacionais e institucionais que impactaram diretamente o desempenho do indicador. A análise desse cenário aponta para a necessidade de fortalecimento das estratégias de acompanhamento, maior integração entre os setores envolvidos e otimização dos fluxos de resposta às demandas recebidas.

Diante desse contexto, foram elaborados planos de ação em conjunto com a Presidência, contemplando medidas corretivas e preventivas voltadas à melhoria da eficiência operacional, redução de fragilidades processuais e fortalecimento da capacidade de resposta institucional. As ações encontram-se em andamento e vêm

sendo acompanhadas continuamente, com o objetivo de restabelecer os índices de desempenho esperados e garantir maior efetividade na prestação dos serviços de Ouvidoria.

14 QUADRO DAS MANIFESTAÇÕES MAIS RECORRENTES

Quadro 1- referente à Hemoterapia

ASSUNTO	CONTEÚDO
Demora no Processo de Doação	A doadora discorreu que teve um problema no Hemope, registrou reclamação e foi ignorada. Foi pessimamente atendida, chegou em torno das 11h30 e só entrou para sala de doação perto das 16h, quando aconteceu a pior parte. Não encontraram sua veia e falaram que ela não poderia doar. É doadora em outras instituições e sempre encontram sua veia. Inclusive, no mesmo dia doou sangue em outra instituição. Questionou se realmente foi sua veia ou a falta de competência profissional. Sem contar na demora do atendimento para ser atendida, esperou 5 horas e não foi possível doar. Para ela, o governo faz chamadas para incentivar as pessoas a doarem sangue e quando vai acontece isso. Está precisando melhorar absurdamente todo o procedimento e atendimento.
Requisitos para doar sangue	Ao ser chamada, informou a recepcionista que seu RG fica na parte interna da capa do celular e que se retirasse o documento, ele poderia rasgar. Explicou que apesar disso, poderia fornecer todas as informações necessárias, pois é doadora há algum tempo, e inclusive a foto do RG aparece no sistema, comprovando sua identidade. A recepcionista chamou a assistente social e a doadora repetiu todas as informações, além disso, questionou porque esse procedimento estava sendo exigido agora, já que em outras doações não houve esse tipo de problema e sempre forneceu corretamente todo os seus dados. Informou ainda que estava chateada com a situação e que diante do constrangimento, não pretendia retornar para doar. A assistente social respondeu dizendo que seu filho, pai, mãe ou qualquer familiar poderia precisar de sangue. Esclareceu que esse tipo de comentário de funcionário público tem fé pública, pois outras profissões também possuem essa prerrogativa como advogados. Nesse ponto, a profissional disse que não queria saber e afirmou que estava sendo tratada mal. A manifestante perguntou em que momento isso havia ocorrido para que se desculpasse, pois em nenhum instante faltou com respeito, apenas questionou procedimentos e seus fatos, já que estava insegura com a situação.

Triagem	A cidadã registrou que viveu uma das situações mais dolorosas da sua vida no Hemope. Veio doar sangue para ajudar a avó, que faria uma cirurgia contra o câncer em 2 dias. Estava com esperança, medo, mas com vontade de fazer sua parte por alguém que ama profundamente. De acordo com ela, quando chegou, foi tratada com descaso. Não aferiram a pressão, não avaliaram os sinais vitais, não fizeram perguntas sobre sua saúde. Nada.A funcionária apenas olhou, pediu seu peso e altura e disse que, por causa do IMC, seu coração poderia parar. Pontuou que essa frase a destruiu por dentro, saiu chorando, se sentindo humilhada, julgada pelo seu corpo e impedida de ajudar a avó sem nenhum motivo técnico ou avaliação real. Disse que não tem problemas de saúde e receber esse tipo de comentário, sem triagem, sem cuidado, sem respeito, foi extremamente traumático.

Fonte: Ouvidoria Hemope, 2025

Quadro 2- Referente à Hematologia

ASSUNTO	CONTEÚDO
Atendimento Inadequado do Profissional	A manifestante é mãe de um paciente que necessita de transfusões mensais e relatou que ultimamente vem escutando calada comentários de algumas profissionais sobre dores em seus dedos porque seu filho não tem fluxo sanguíneo necessário para fazer a retirada (sangria) através de seringas. Mas não lembram que todos os meses ela está no Hemope vendo o filho receber diversas furadas e ainda tem que escutar coisas do tipo: “vê meu dedo como fica?” Qual a mãe deseja ver seu filho no sofrimento? Qual a mãe aguenta ter que escutar esse tipo de graça, já parou para refletir? Em especial citou uma funcionária que não tem modos de falar com as pessoas,reclama o plantão inteiro. Ela precisa ter empatia com o sofrimento de mães e pacientes do setor de transfusão,que estão ali constantemente para tratar seus filhos.
Falta de Medicamento	A manifestante registrou que o paciente faz uso de Eltrombopag Olamina 25mg para tratamento com leucemia e precisa tomar o remédio de forma contínua para ajudar a aumentar as plaquetas. Dessa forma solicita providências para ter acesso a medicação, pois faz meses que está em falta.
Marcação de Consultas	De acordo com o paciente, uma situação muito difícil para quem mora no interior é ligar no dia de marcação de consultas e ninguém atender. Para ele não tem necessidade de ocupar um carro da secretaria do município para chegar até o Hemope e agendar uma consulta. Era melhor quando os pacientes saiam da consulta e já marcavam o atendimento, mas agora fica difícil essa situação.
Sala de Transfusão	A paciente relatou que segunda-feira passada, 15/09/25, deixou a requisição de transfusão na sala de transfusão e fez e a coleta de amostra. No sábado (19/09/25) veio fazer a transfusão e quando chegou foi informada que a amostra estava vencida e por isso não fez o procedimento. Segundo ela, nunca foi orientada de que a amostra tinha validade de três dias, foi a primeira vez que isso aconteceu, se soubesse tinha vindo coletar mais próximo do procedimento.

Fonte: Ouvidoria Hemope, 2025.

Quadro 3- Coordenação Administrativa

ASSUNTO	CONTEÚDO
Estacionamento	o cidadão relatou que veio doar sangue e aconteceu uma situação desconfortável. Chegou por volta das 06h20 e tentou estacionar internamente no Hemope, mas não tinha vaga. Falou com o vigilante da portaria, o qual respondeu que era necessário esperar o porteiro chegar para liberar o estacionamento externo (calçada). Questionou se o próprio vigilante não poderia liberar esse estacionamento externo, pois ficar estacionado na via pode levar uma multa e ter prejuízo financeiro desnecessariamente.
Infraestrutura	A manifestante relatou que está acompanhando o marido internado no 2° andar, apartamento 01, e na cama do acompanhante entre a parede e estrutura de madeira da cama, que fica colada à parede, está cheio de cupins. Solicitou providências imediatas.
Conduta Inadequada	O cidadão referiu que é genitor de paciente que faz tratamento para anemia falciforme e frequenta o Hemope há cerca de 12 anos, período em que sempre foi atendido de forma adequada, sem qualquer intercorrência. No entanto, no dia 15/12/2025, após estacionar sua motocicleta de maneira regular e devidamente travada, o vigilante arrastou o veículo sem sua autorização, reposicionando-o de forma irregular. Ressaltou que o veículo estava travado, o que pode ter ocasionado danos à motocicleta.Diante do ocorrido, solicitou maior atenção e cuidado na conduta dos profissionais responsáveis pela segurança e atendimento ao público. Informou ainda que, caso seja identificado qualquer dano ao veículo, serão tomadas as medidas legais cabíveis, incluindo o registro de boletim de ocorrência.

Fonte: Ouvidoria Hemope, 2025.

Quadro 4 -**SUGESTÕES PARA AÇÕES DE MELHORIAS DO SERVIÇO**

	• Refazer uma nova campanha orientando os pacientes e acompanhantes a coletar mais amostras para transfusão de sangue.
Sugestões de melhorias	• Intensificar o monitoramento das áreas com mais reclamações respondidas fora do prazo de 12 dias. • Rediscutir com o colegiado a meta estabelecida para a Taxa de Reclamações da Hematologia. • Reforçar com pacientes o fluxo de marcação de consultas por telefone no momento do agendamento. • Orientar pacientes e familiares sobre o processo transfusional com a disponibilização de informações através de outras mídias (painel de TV) . • Enviar SEI aos gestores das áreas que não responderam as manifestações dentro do prazo de 12 dias. • Elaborar documento juntamente com a Presidência sobre a importância dos prazos das manifestações e enviar para as Diretorias pelo SEI. • Enviar à Presidência por e-mail as áreas que não responderam as manifestações fora do prazo de 12 dias • Viabilizar o uso das cadeiras da aférese para o uso na coleta de sangue total aos sábados. • Treinar as equipes de Portaria e todos os profissionais que estão em linha de frente com os usuários. • Reformular a Portaria interna que trata sobre as Ações de gestão de conflitos. • Trazer palestra para falar sobre mediação de conflitos e assédio moral.; • Fazer Convênio com estacionamentos privados para liberar 1h ou 2h grátis ao doador.

RESULTADOS	N
Reunião de monitoramento dos indicadores da Ouvidoria	12
Reunião de monitoramento da Rede de Ouvidorias	03
Reunião de monitoramento na Associação Brasileira de Ouvidores	04
Reunião de monitoramento da ISO	13
Participou da Ação Ouvidoria Intinerante Juntos pela cidadania	01
Participou da Ação Ouvidoria Intinerante Arena Verão	01
Promoveu a divulgação dos elogios na Organização	01
Participa do grupo de trabalho do planejamento estratégico da Rede de Ouvidorias do Estado	01
Participa do Grupo de Trabalho e Prevenção aos assédios no Ambiente de Trabalho	01
Ministrou treinamento com os gestores	01
Ministrou treinamento com os colaboradores da equipe	04
Elaborou relatório trimestral para a rede	04
Atualizou a Carta de Serviços dos Usuários	01
Articulou a atualização da Portaria para Comissão de Ação e Gestão de Conflitos	01
A Ouvidoria recebeu o certificado da Associação Brasileira de ; Ouvidores como Ouvdiria destaque	01
A Ouvidoria recebeu selo Ouro da Ouvidoria Geral do Estado;	01
Participou do treinamento do novo sistema da rede o OUVE PE	01
Atualização da Carta de serviços	01
Indicada como Ouvidoria Destaque pela Associação Brasileira de Ouvidores	01
Participou do Curso sobre a Carta de Serviços dos usuários	01
Participou do I Fórum de Ouvidores das Instituições de Ensino Superior de Pernambuco	01
Colocação de fraudário no banheiro dos pacientes	01
A Ouvidoria é top 1 em elogios em toda Rede do Poder Executivo Estadual	12
A Ouvidoria é top 2 em sugestões em toda Rede do Poder Executivo Estadual	12

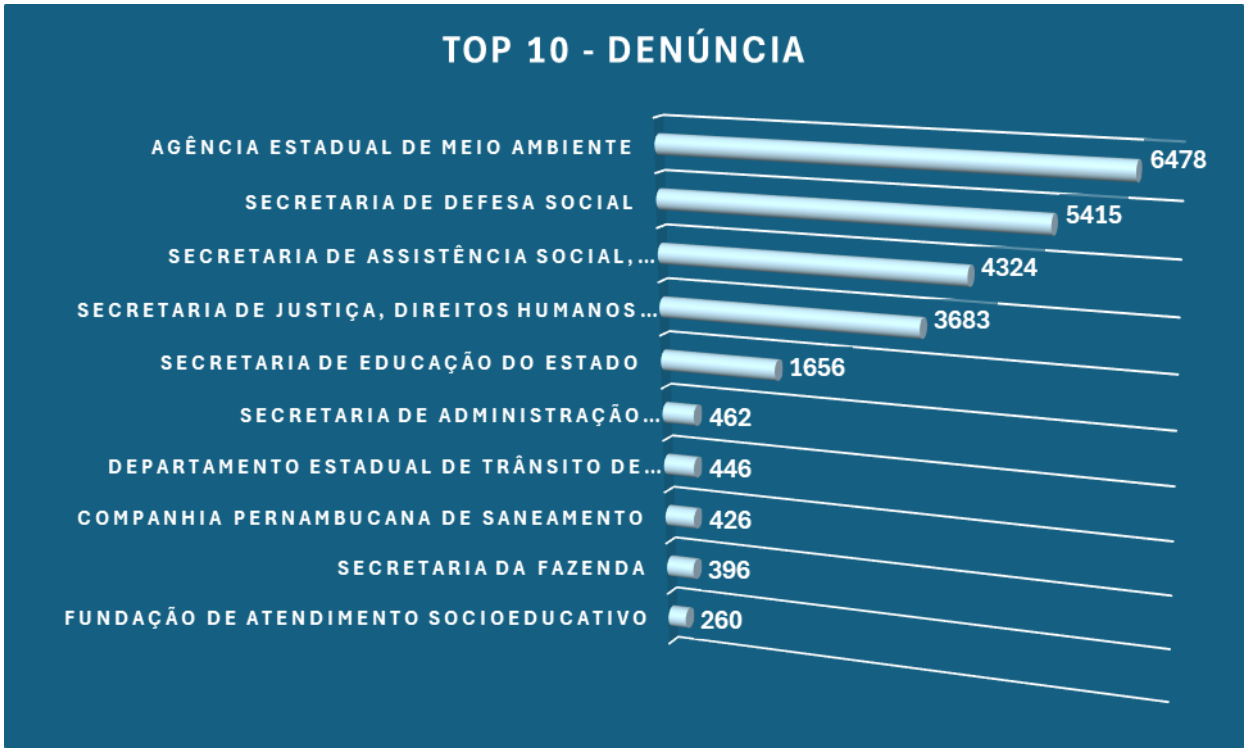
15 RESULTADOS DO RANKING DA OUVIDORIA HEMOPE



Fonte:Ouvidoria Geral do Estado, 2025



Fonte:Ouvidoria Geral do Estado, 2025



Fonte:Ouvidoria Geral do Estado, 2025



Fonte:Ouvidoria Geral do Estado,2025



Fonte:Ouvidoria Geral do Estado

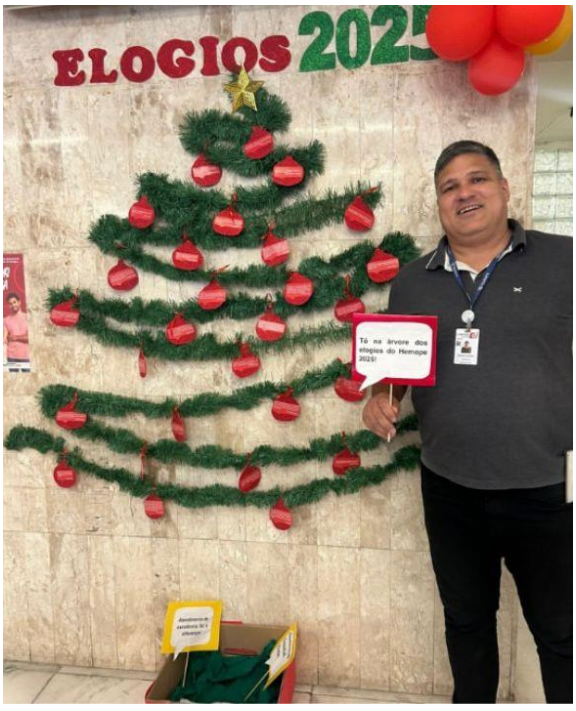
CONSOLIDAÇÃO DO HEMOPE NO RANKING TOP 10 EM ATENDIMENTOS

Tipo de Atendimento	Órgão	Quantidade	Resolutividade
Sugestão	HEMOPE	50	98%
Elogio	HEMOPE	234	95,30%
Reclamação	Não listado no Top 10	-	-
Denúncia	Não listado no Top 10	-	-
Solicitação	Não listado no Top 10	-	-

Fonte:Ouvidoria Geral do Estado, 2025

16 AÇÃO DA OUVIDORIA/ DIVULGAÇÃO DOS ELOGIOS







Fonte: Ouvidoria Hemope, 2025

17 PONTOS FORTES DA OUVIDORIA

-
- A Lei Estadual 16.420/2018 de Defesa do Usuário é sem dúvida um fortalecimento da Ouvidoria;
- A Portaria Nº 51 de 10 de outubro de 2023 que trata sobre as denúncias;
- A Ouvidoria recebeu selo Ouro da Ouvidoria Geral do Estado;
- A participação da Ouvidoria no processo de certificação do Hemocentro Recife;
- O apoio recebido pela Coordenação e equipe de monitoramento da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual;
- A capacitação dos profissionais em alguns segmentos da Organização;
- O empenho da Ouvidoria na Pesquisa de Satisfação do Cliente Doador e Instituições Associadas;
- O envolvimento da equipe da Ouvidoria nos processos de trabalho;
- O relatório da Ouvidoria como instrumento de gestão;
- Apoio da alta Gestão Hemope;
- As reuniões mensais de monitoramento com gestores da área da hemoterapia, hematologia e Gerência administrativa;
- A credibilidade do trabalho da Ouvidoria pelos usuários;
- A imagem da organização mediante a sociedade.

18 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Para o Ouvidor, é importante ter a competência interpessoal de saber ouvir e comunicar-se com presteza e fidedignidade, ter a capacidade empática, isto é, colocar-se no lugar do outro – no caso do cidadão que reclama e no da organização também –, ser mediador com habilidades no processo de negociação, tendo em vista que a mediação é um processo de resolução de conflito existente ou latente, por meio da composição dos interesses das partes, conseguida pelas próprias.

Bem como colaborar como um instrumento de inclusão social, contribuir para a ampliação da cidadania, tendo em vista ser um espaço privilegiado para seu exercício e controle do Estado pela sociedade. Como consequência da ampliação da inclusão social, amplia-se também o controle sobre o Estado e sobre a administração pública, por propiciar a fiscalização direta de suas ações, verificando se as decisões vão ao encontro da construção do bem comum.

É também importante perceber que as ouvidorias fazem parte de sistemas integrados, externo às organizações, compondo uma rede que, objetiva melhorar os controles externo e social, na busca da maior integridade desses sistemas.

Atua também como ferramenta de gestão, uma vez que elabora relatórios gerenciais consolidando todas as manifestações inseridas na ouvidoria, explicitando prazos de demandas vencidas e propondo sugestões para um redimensionamento de políticas públicas.

. Destaca-se ainda o papel da ouvidoria como instrumento de inclusão social e fortalecimento da cidadania, ao possibilitar a participação do cidadão no controle do Estado. Essa atuação contribui para a transparência da administração pública, ampliando a fiscalização social e garantindo que as decisões estejam alinhadas ao interesse coletivo.

Além disso, as ouvidorias integram redes de controle externo e social, colaborando para o aprimoramento da integridade dos sistemas públicos. Funcionam também como

ferramenta de gestão, ao consolidar manifestações em relatórios gerenciais, identificar problemas como prazos não cumpridos e propor melhorias para políticas públicas e processos administrativos.

Recife, 19 de abril de 2026

Maria de Fátima Patu da Silva
Dra.em Ciências Sociais/Assistente Social/Ouvidora da Fundação Hemope