



Relatório trimestral de Ouvidoria

jul/set 2025



Manifestações do trimestre:

436

Elogios: 350

Reclamações: 61

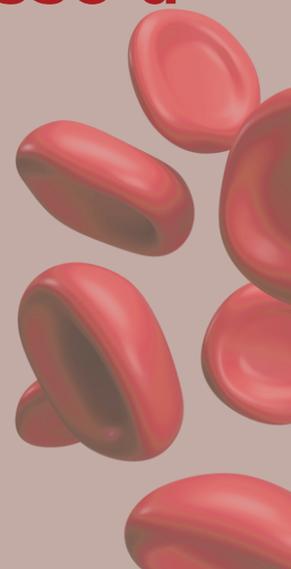
Sugestões: 9

Informações: 2

Solicitações: 6

Denúncias: 8

**Pedidos de acesso à
informação: 25**



Elogios



“No Hemocentro, estão todos de parabéns, da entrada até ao lanche na saída, excelente atendimento.”

(Manifestação registrada no dia 19/08/2025).

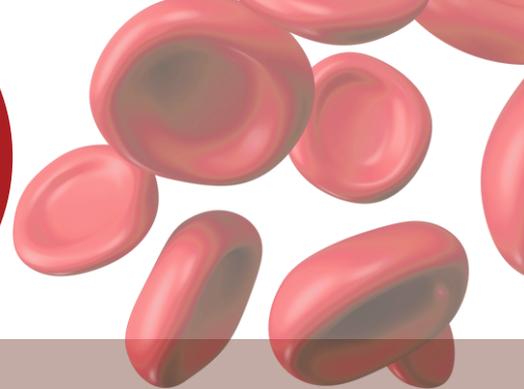


A iniciativa ‘Correio Elegante’, realizada no mês de julho na FHB, pela Ouvidoria, apresentou engajamento expressivo entre servidores, doadores e pacientes, alcançando 314 manifestações positivas na instituição. Os setores que mais tiveram servidores elogiados foram:

DIRETORIA DO CICLO DO DOADOR - 133

DIRETORIA DE AMBULATÓRIOS - 59

Reclamações



Parte das reclamações recebidas no trimestre refere-se a(o):

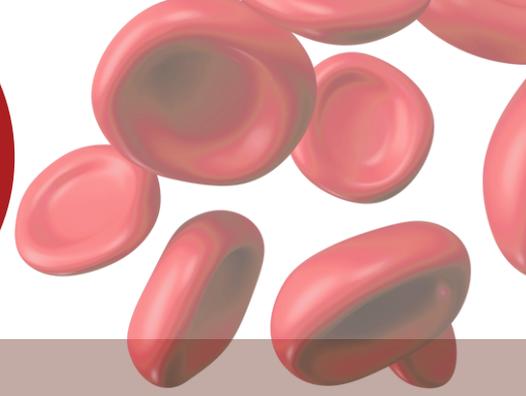


Tempo de espera x agendamento

Muitos usuários compreendem o agendamento como garantia de atendimento imediato. Porém, o sistema tem caráter organizacional, destinado a distribuir o fluxo ao longo do dia, evitando períodos ociosos e outros sobrecarregados. O tempo para completar o fluxo da doação é de 1h a 1h30, mas, diante de situações pontuais como a recomposição dos estoques, esse tempo pode ficar um pouco maior.



Reclamações



Carência de servidores

A realização do concurso encontra-se temporariamente suspensa em razão do Decreto nº 47.386, de 25 de junho de 2025, editado pelo Governo do Distrito Federal, que estabelece medidas de racionalização de despesas públicas. Com o objetivo de garantir a continuidade e a qualidade dos serviços prestados, a Fundação Hemocentro de Brasília (FHB) tem contado com o apoio do regime de Trabalho em Período Definido, que permite a atuação temporária de servidores de outras unidades em setores que necessitam de reforço. Continuamos no aguardo da retomada do certame.



Reclamações



Atendimento ao público

Todas as situações pontuais ocorridas foram repassadas às chefias imediatas para ajustes com os servidores.



Infraestrutura

Todos as manifestações foram repassadas à Diretoria responsável, que solicitou reforço dos serviços prestados para evitar reincidências.



Sugestões



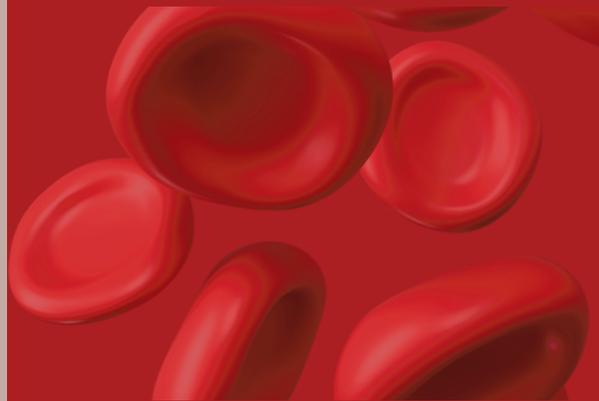
Dentre as sugestões recebidas no trimestre, destacamos:

- Transparência na publicação de contratos
- Campanha de incentivo ao uso de copos reutilizáveis
- Divulgação de mais campanhas de doação

Todas as manifestações foram analisadas e respondidas quanto à viabilidade de suas aplicações imediatas. Agradecemos aos nossos colaboradores pelas melhorias propostas em nossa instituição! Todas são extremamente válidas ao nosso crescimento.

- Sobre impedimentos para doação de sangue - dúvidas relativas ao processo de doação podem ser sanadas no site: <https://fhb.df.gov.br/doacao-de-sangue> e também pelo nosso Instagram: @hemocentrobrasil

- Declaração de doador de sangue - por enquanto, exames e declarações devem ser retirados de forma presencial na recepção (área de registro dos doadores) da Fundação Hemocentro, de segunda a sábado (exceto feriados), das 7h15 às 18h. São entregues apenas ao doador, mediante a apresentação de documento oficial com foto, ou a terceiros que apresentem procuração, e ficam disponíveis a partir de 20 dias após a doação.



Informações

Solicitações

Denúncias



Oito (8) denúncias foram recebidas no trimestre, sendo:

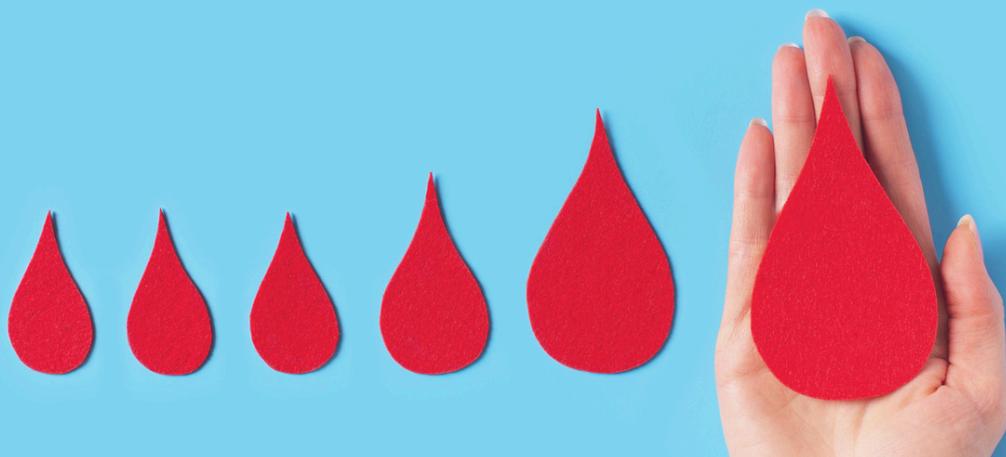
- Uma encaminhada à instauração de Procedimento de Investigação Preliminar - PIP
- Uma concluída mediante solicitação do demandante
- Duas arquivadas em razão de não existir materialidade e conduta reprovável por parte dos servidores ou desacordo com a legislação vigente
- Uma dirigida à Procuradoria-Geral do Distrito Federal por tratar-se matéria afeta àquela instituição
- Duas levadas a providências para mediação de conflito
- Uma encontra-se em fase de diligências para finalização de juízo de admissibilidade



Pedidos de acesso à informação

No referido período, recebemos especialmente pedidos relativos à:

- transparência de dados quanto ao tratamento de pacientes hemofílicos
- emissão de certidões e declarações



Painel de Ouvidoria

No trimestre,
alcançamos...

**ÍNDICE DE SATISFAÇÃO
COM O SERVIÇO DE
OUVIDORIA**

**98
%**

**SATISFAÇÃO COM A
RESPOSTA**

**100
%**