RELATÓRIO

Resultados da Primeira Rodada de Avaliação de Serviços

Conselho de Usuários de Serviços Públicos

Fundação Pró-Sangue Hemocentro de São Paulo

2025

São Paulo, SP – 31/03/2025

1 – RESUMO

O Decreto n° 68.156 de 9 de dezembro de 2023 regulamenta a Lei n° 10.294 de 20 de abril de 1999, que dispõe *"sobre a proteção e defesa do usuário do serviço público do Estado e dá providências correlatas"*.

A Controladoria Geral do Estado, por meio da Coordenadoria de Ouvidoria e Defesa do Usuário do Serviço Público, como órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo, acompanha a implementação da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o artigo 7° da Lei federal n° 13.460, de 26 de junho de 2017.

A Fundação Pró-Sangue Hemocentro de São Paulo, como entidade da Administração Indireta, constituiu, em 22/10/2024, o seu Conselho de Usuários o qual, em conformidade com a legislação, deve acompanhar e participar da avaliação da qualidade e da efetividade dos serviços prestados, propondo sugestões e melhorias, visando garantir o adequado e eficiente atendimento aos seus usuários. Essa implantação foi realizada por meio do módulo do Conselho de Usuários da Plataforma FALA.SP .

A formação deste Conselho de Usuários ocorreu por meio de chamamento público, que foi amplamente divulgado, tanto nos canais de comunicação da Fundação Pró-Sangue – site, redes sociais (Instagram e Facebook) e e-mail marketing para doadores fidelizados –, quanto em Diário Oficial do Estado de São Paulo, tendo havido o cadastro de mais de 100 (cem) Conselheiros, dentre os quais 10 (dez) participaram da primeira rodada de avaliação dos serviços, por meio de resposta a um questionário composto por 10 (dez) perguntas dissertativas, na Plataforma FALA.SP, no período de outubro a dezembro de 2024.

O serviço da Fundação Pró-Sangue selecionado para esta primeira rodada de avaliação, dentre aqueles que constam em sua Carta de Serviços, foi o processo de doação de sangue e o seu resultado foi considerado satisfatório já que, além de contar com a contribuição de 10 (dez) Conselheiros, todas as questões propostas foram respondidas e comentadas, propiciando à Fundação Pró-Sangue elementos para análise da satisfação da qualidade dos serviços e propostas de melhorias.

2 – INTRODUÇÃO

O objetivo deste relatório é a apresentação do resultado obtido nesta primeira rodada de avaliação, por meio das análises realizadas pelos Conselheiros quanto ao serviço de doação de sangue oferecido pela Fundação Pró-Sangue.

Destaca-se que a Carta de Serviço da Fundação Pró-Sangue contempla (i) a doação de sangue, (ii) a coleta externa, (iii) o Fornecimento de hemocomponentes e outros serviços hemoterápicos para serviços de saúde da rede pública e (iv) fornecimento de hemocomponentes, excedente da produção, e outros serviços hemoterápicos para os demais serviços de saúde, trazendo, em seu conteúdo, as informações necessárias de como e onde acessar estes serviços, além dos compromissos de atendimento.

A Carta de Serviços ao Usuário da Fundação Pró-Sangue está disponibilizada no site e pode ser acessada por meio do seguinte link: www.prosangue.sp.gov.br/artigos/carta_servico.html.

3 – METODOLOGIA

Para a avaliação dos serviços foram pensadas e elaboradas 10 (dez) questões com respostas dissertativas relacionadas às etapas do processo de doação de sangue, de forma a viabilizar a análise ampla de todo o processo.

O tema selecionado para esta primeira avaliação foi o serviço de doação de sangue e todas as questões foram apresentadas no formato dissertativo, possibilitando aos Conselheiros opinar e propor sugestões de melhorias agregando, assim, maior eficiência à atuação do Conselho e ao objetivo de sua existência.

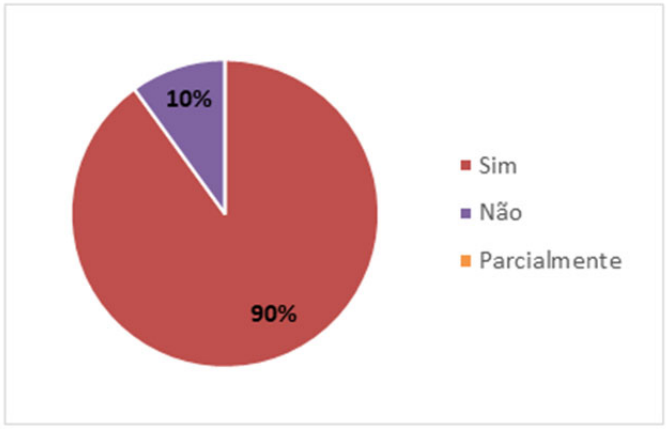
Os dados analisados foram extraídos da Plataforma FALA.SP e o período de respostas foi de 22 de outubro a 31 de dezembro de 2024.

4-RESULTADOS

Os resultados foram alcançados por meio do levantamento das respostas fornecidas, assim como análise dos comentários e sugestões propostos.
Apresenta–se, abaixo, os resultados obtidos de forma quantitativa – por meio da resposta objetivas (sim/não/parcialmente) – conjuntamente com a análise qualitativa originada das respostas dissertativas.

Questão nº 1

O Agendamento on-line é efetivo para a finalidade de evitar a espera e ser atendido no horário desejado pelo Doador?



Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – FALA.SP

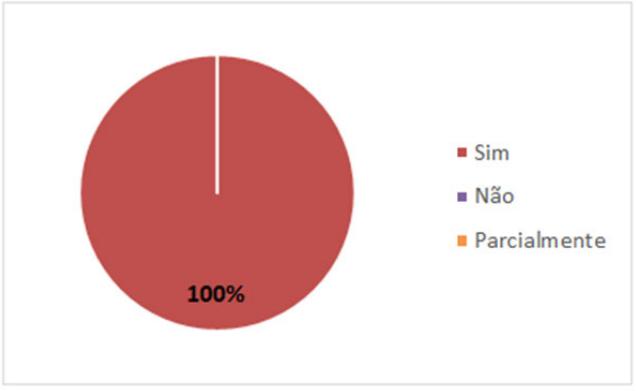
- Análise:
  Todas as repostas fornecidas pelos Conselheiros foram positivas no sentido de manifestar a satisfação com esta etapa dos serviços, com manifestações que indicam que o sistema é claro e objetivo, levando a um atendimento rápido, eficiente e organizado. A única reposta divergente foi dada por Conselheiro que não pode opinar, já que nunca havia utilizado o serviço.

Questão nº 2

Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – FALA.SP

- Análise:
  A totalidade das respostas foram no sentido de que o cadastro é ágil e receptivo. Houve, ainda, a colaboração dos Conselheiros com sugestões de melhorias.

Questão nº 3

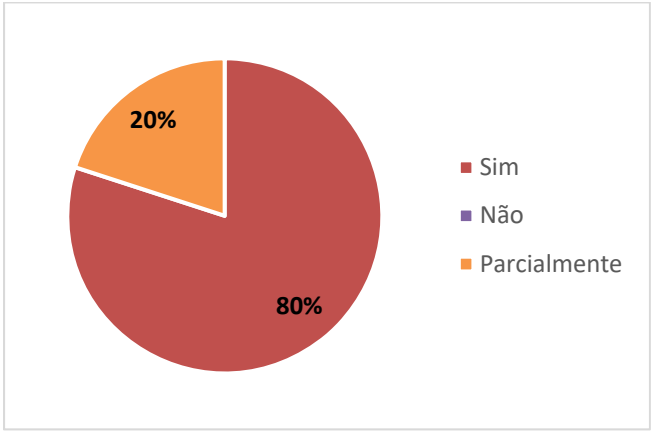


Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – FALA.SP

- Análise:
  Notou-se que as respostas foram integralmente satisfatórias com manifestação, inclusive, pela percepção de melhora em relação ao ano anterior, o que valida o empenho interno da Fundação Pró–Sangue para o contínuo aperfeiçoamento dos processos.

Questão nº 4

O atendimento na triagem clínica é realizado de forma humanizada?

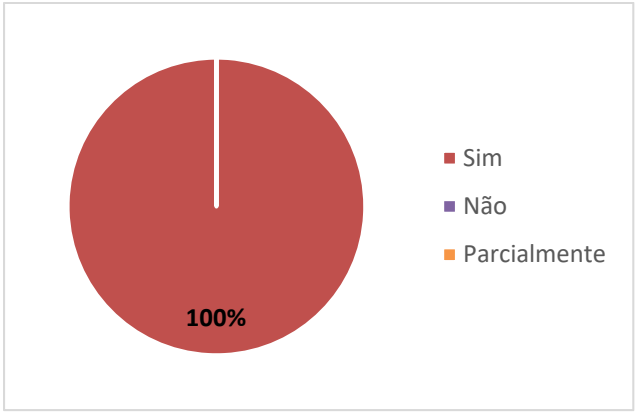


Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – FALA.SP

- Análise:
  Em relação às respostas fornecidas sobre o processo de triagem clínica, 80% dos Conselheiros consideraram que o atendimento é realizado de forma humanizada, embora tenha sido destacado, em algumas manifestações, que esta característica tende a se enfraquecer em momentos de alta demanda.

Questão nº 5

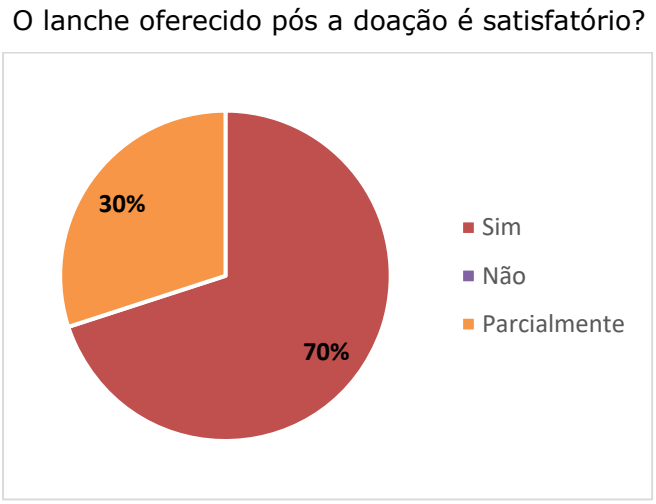
O processo de Coleta é realizado de forma acolhedora
e de forma a proporcionar segurança ao doador?



Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – FALA.SP

- Análise:
  Todas as respostas fornecidas manifestaram que o processo é realizado de forma acolhedora e segura.

Questão nº 6

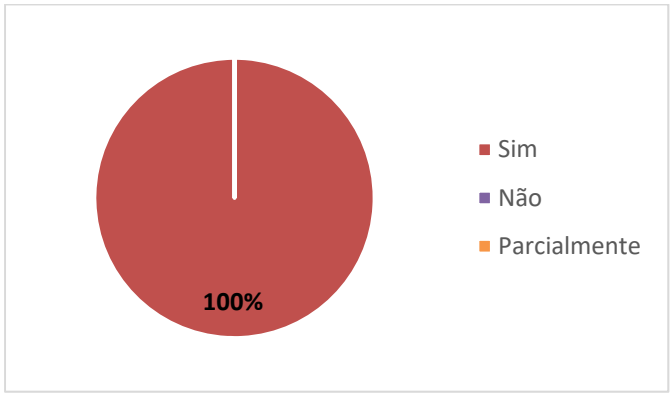


Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – FALA.SP

- Análise:
  Em relação a esta etapa dos serviços, as manifestações foram 70% no sentido da satisfação pelo lanche oferecido. Dentre aqueles que manifestaram satisfação parcial, foram realizadas sugestões de melhorias como, por exemplo, o seu aquecimento prévio ou a inclusão de mais opções. Atualmente são oferecidos lanches aos doadores tanto no momento pré-doação (01 suco, 01 sache de biscoito doce e 01 de biscoito salgado), quanto no pós-doação (01 suco, 01 sanduiche, 01 sache de biscoito doce e 01 de biscoito salgado e 01 chocolate), além da opção vegana (01 barra de cereal). Salienta-se, ainda, que de acordo com a literatura, para reposição do sangue doado faz-se necessário apenas a hidratação.

Questão nº 7

Todas as orientações fornecidas pós doação são claras?

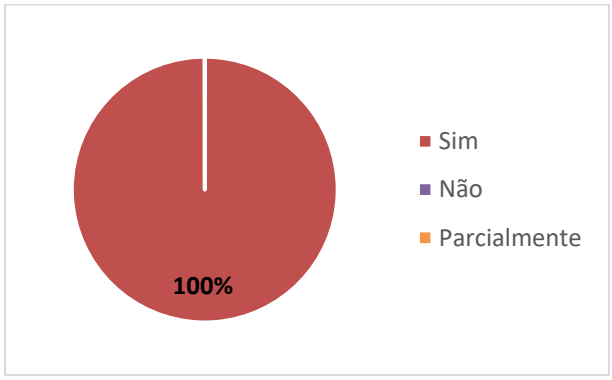


Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – FALA.SP

- Análise:
  A totalidade dos Conselheiros manifestou que as orientações são claras e precisas, embora tenha havido sugestão de melhoria no sentido de que se mantenha a rigidez da transmissão destas informações, mesmo para doadores de repetição.

Questão nº 8

O tempo médio do procedimento completo está sendo realizado de acordo com o declarado na Carta de Serviço?

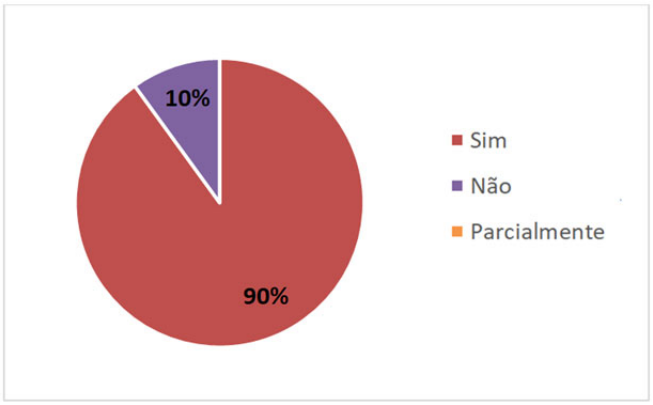


Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – FALA.SP

- Análise:
  Notou-se, nesta questão, que o compromisso da Fundação Pró-Sangue com o tempo de atendimento exposto em sua Carta de Serviços vem sendo, satisfatoriamente, cumprido.

Questão nº 9

Os Postos de Coleta da Fundação Pró–Sangue atendem
satisfatoriamente as necessidades especiais dos candidatos à doação?

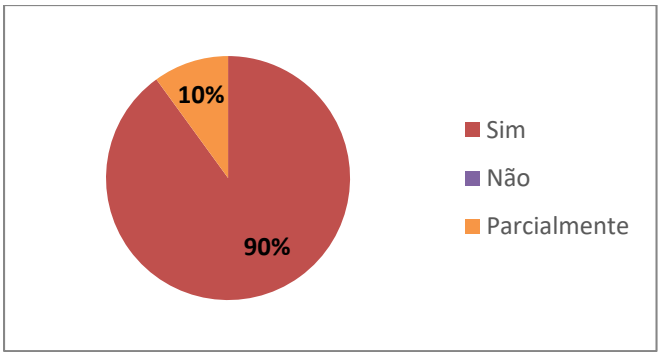


Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – FALA.SP

- Análise:
  Percebe-se que 90% dos Conselheiros entendem que há a devida atenção pela Fundação Pró-Sangue ao atendimento das necessidades especiais de seus doadores, sendo certo que um dos Conselheiros expressou não ter compreendido a pergunta, o que o impossibilitou de contribuir com a resposta, estando tal situação caracterizada no gráfico pela cor roxa.

Questão nº 10

Avaliando o processo, a Fundação Pró-Sangue
presta um serviço de excelência? Caso negativo, porque?



Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – FALA.SP

- Análise:
  Nota-se que a há uma percepção bastante importante em relação à excelência dos serviços de doação de sangue prestados, exteriorizado por 90% dos Conselheiros, tendo havido manifestações no sentido da percepção de acolhimento e competência em todo o processo e na busca constante por aprimoramentos, o que valida, novamente, o esforço interno constante da Fundação Pró-Sangue para garantir a eficiência e a satisfação dos seus serviços.

5-CONCLUSÃO

Em análise a esta primeira rodada de avaliação dos Conselheiros, observou-se que a Fundação Pró-Sangue vem alcançando quase integralmente a satisfação de seus doadores durante a prestação dos serviços de doação de sangue.

É importante consignar que a Instituição adota o Sistema da Qualidade, com acompanhamento constante de indicadores, incluindo-se aquele de satisfação de clientes, cujos índices apresentam 98% de satisfação, ratificados, portanto, com a análise aqui realizada.

As manifestações de melhorias observadas serão, ainda, inseridas no Sistema da Qualidade por meio de Plano de Ação, para a análise das possibilidades de suas implantações visando a melhora contínua dos processos da Fundação Pró-Sangue e, consequentemente, da satisfação de seus usuários.

6-REFERÊNCIAS

- Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017
- Decreto nº 68.156, de 9 de dezembro de 2023
- Resolução CGE nº 17, de 21 de novembro de 2024
- Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – FALA.SP
- Manual da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – FALA.SP