

# PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO REALIZADA PELA OUVIDORIA EM UM SERVIÇO DE HEMOTERAPIA

**Maria de Fátima Patu da Silva<sup>1</sup>, Richard de Paiva Fernandes<sup>2</sup>, Simone Lopes de Souza Pedrôso<sup>3</sup>, Maria de Lourdes da Silva<sup>4</sup>, Gessyanne Vale Paulino<sup>5</sup>**

---

## **Resumo**

O objetivo deste trabalho é descrever a pesquisa de satisfação aplicada pela Ouvidoria Hemope aos doadores de sangue no Hemocentro Recife, integrante da Hemope – Fundação de Hematologia e Hemoterapia de Pernambuco, no período de 2020 a 2021. Os objetivos específicos foram identificar o número de formulários aplicados durante o período e levantar os motivos mais relevantes citados na pesquisa de satisfação. Essa pesquisa aplicada ao doador de sangue pela Ouvidoria da Fundação vem trazendo muitas mudanças para a instituição, tendo contribuído decisivamente para a obtenção da Certificação ISO 9001:2015 e para a oferta de melhor qualidade nos serviços oferecidos. A satisfação do cliente ficou evidenciada em todos os setores envolvidos e em todas as funções na área de hemoterapia. Por meio da pesquisa de satisfação realizou-se o mapeamento de ações, buscando-se a melhoria contínua no atendimento e na estrutura da instituição e efetivando mudanças para sanar os problemas detectados e alcançar a satisfação do doador. Por intermédio da aplicação dessa pesquisa, a Ouvidoria assumiu papel inovador de grande impacto para a garantia dos direitos aos usuários, uma vez que incluiu a pesquisa de satisfação no escopo de suas atribuições. Os resultados apresentados mostraram efetivação e controle dos processos de trabalho, refletindo-se no diálogo com os gestores em todos os níveis hierárquicos da Fundação, que se uniram para assegurar mais qualidade nos serviços ofertados à população pelo Hemope. Em 2020, de um total de 71.174 doadores de sangue, foram aplicados 14.158 formulários. Já em 2021, de um total de 73.216 doadores, foram aplicados 15.161 formulários. Diante dos resultados obtidos, foram encontrados desafios que, uma vez ultrapassados, fortaleceram ainda mais a imagem da Fundação Hemope como instituição de referência.

**Palavras-chave:** ISO 9001:2015. Pesquisa de Satisfação. Ouvidoria.

DOI:10.37814/2594-5068.2022v5.p97-108

1 Ouvidora do Hemope – Fundação de Hematologia e Hemoterapia de Pernambuco. Graduada em Serviço Social. Doutora em Ciências Sociais pela PUC-São Paulo. Mestra em Saúde Coletiva pela UFPE. Especialista em Serviço Social nas Organizações pela Universidade de Pernambuco. (maria.patu@hemope.pe.gov.br)

2 Graduado em Serviço Social pela Universidade Mauricio de Nassau, PE. Assistente da Ouvidoria Hemope. Assistente Social da Unidade de Pronto Atendimento de Paulista, PE.

3 Graduada em Serviço Social pela Universidade Federal de Pernambuco, UFPE, Brasil. Especialista em Gestão de Pessoas e Psicologia Organizacional, PE. Assistente da Ouvidoria Hemope.

4 Graduada em Serviço Social pela Universidade São Miguel, PE. Estagiária da Ouvidoria Hemope, PE.

5 Graduada em Serviço Social pela Universidade Federal de Pernambuco, UFPE. Especialista em residência em medicina preventiva e social e especialista em Gestão de Sistemas e Serviços de Saúde. Mestre em Saúde Coletiva pela Universidade Federal da Bahia, UFBA. Diretora-presidente da Hemope.

---

### **Abstract**

The objective of this work is to describe the satisfaction survey applied by the Hemope Ombudsman to blood donors at Homocentric Recife, which is part of Hemope, from 2020 to 2021. The specific objectives were to identify the number of satisfaction survey forms applied during the period and describe the most relevant reasons cited in the satisfaction survey. The satisfaction survey applied to blood donors by the Ombudsman of the Hemope has brought many changes to the Institution, serving as an ISO 9001:2015 Certification strategy and offering better quality in the services offered. Customer satisfaction has been achieved in the organization by all sectors and all functions. Through the satisfaction survey, actions were mapped, seeking continuous improvement in the institution's service and structure and effecting changes to compose the donor's satisfaction. Through the application of this survey, the Ombudsman is of great importance to guarantee the rights of users, since it included the satisfaction survey in its scope of attributions. The results presented showed the effectiveness and control of work processes, reflected in the dialogue with managers at all hierarchical levels of the Foundation, who came together in order to ensure, through the actions employed, the quality of the services that are offered by Hemope to the population. In 2020, 14,158 forms were applied, out of a total of 71,174 blood donors. In 2021, 15,161 forms were applied, out of a total of 73,216 donors. In view of the results obtained, challenges were encountered, which, once overcome, further strengthened Hemope as reference institution.

**Keywords:** ISO 9001:2015. Satisfaction survey. Ombudsman.

## 1 INTRODUÇÃO

O Sistema Único de Saúde (SUS) nasceu com o compromisso de transformar a realidade da assistência à saúde de forma a atender às necessidades da população por meio do controle social, universalidade e equidade. É um sistema complexo e inovador que precisa ser constantemente avaliado. Porém, apesar da dificuldade em detectar e analisar índices de satisfação dos clientes, é fundamental incluir essa variável no rol de informações que rotineiramente são acompanhadas e analisadas, como uso e adequação nos serviços, vínculo entre clientes e equipe, entre outros, procurando seguir os princípios de independência, acesso e objetividade e servir também como ferramenta de controle social. Nesse contexto, a avaliação tem diversas finalidades: estratégica, quando auxilia o planejamento; formativa, quando melhora a intervenção durante o seu curso; somativa, quando serve para decidir se uma ação será mantida, modificada ou interrompida a partir da análise dos seus efeitos; e transformadora, quando melhora o bem-estar coletivo de ação após a avaliação de um problema.

Podemos dizer que a satisfação do cliente é resultado do serviço prestado por todos os setores e funcionários da instituição. Estão incluídos entre os clientes os compradores de bens e serviços da organização, fornecedores, comunidade local, funcionários, gerentes e supervisores.

A Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração direta ou indireta, propugnando o fortalecimento do processo de relacionamento entre usuários e organizações públicas ou privadas. A avaliação dos serviços prestados funciona como poderoso mecanismo para fomentar melhorias e aprimoramento dos processos ou produtos que geraram insatisfação. Ao aplicar a pesquisa de satisfação, a Ouvidoria do Hemope criou espaços e oportunidades para apresentar seus resultados e, a partir deles, para que sejam articulados planos de ações que venham a influenciar diretamente a satisfação do usuário do serviço.

A Fundação de Hematologia e Hemoterapia foi criada em 25 de novembro de 1977 como organização de caráter científico, educacional e assistencial da administração indireta, vinculada à Secretaria de Saúde do Governo do Estado de Pernambuco. Atua nos segmentos de hemoterapia e hematologia, produção científica, formação qualificada de recursos humanos e prestação de serviços especializados (HEMOPE, 2022).

No Brasil, a Ouvidoria foi implantada pelo setor privado, logo seguido, na década de 1980, pelo público, na área da saúde. Procurando seguir os princípios da independência, acesso, objetividade, legalidade e implementação das ações, as Ouvidorias trabalham com a perspectiva da excelência, sendo elo de intermediação entre cidadãos e a gestão.

No estado de Pernambuco, a implantação da primeira Ouvidoria foi em 2008, e a Fundação de Hematologia e Hemoterapia de Pernambuco fez parte desse processo, surgindo da necessidade de atender o cidadão usuário do serviço e visando a participação e defesa de seus direitos. A Ouvidoria do Hemope vem conquistando a confiança e o reconhecimento do público externo e, no âmbito interno da organização, a indispensável compreensão do trabalho realizado por seus integrantes vem sendo aos poucos evidenciada, refletindo-se no diálogo com a maioria dos gestores em todos os níveis hierárquicos e na cooperação obtida dos interlocutores. A Ouvidoria responde à alta direção e possui equipe de seis pessoas: Ouvidora, três assistentes e duas estagiárias – uma

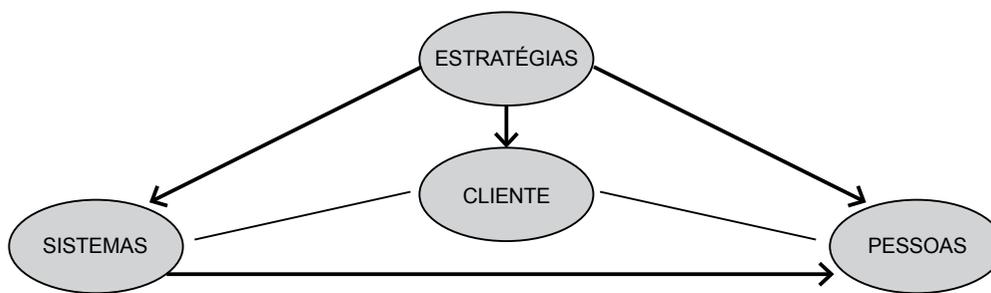
questão peculiar diz respeito à formação da equipe: quase todos são do curso de serviço social – e faz parte da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual, composta por 62 Ouvidorias, onde vem assumindo papel relevante e inovador. Entre seus objetivos está lutar pela garantia dos direitos dos clientes da Fundação, que tem se traduzido em resultados muito expressivos, como a menção honrosa recebida em 2022 em reconhecimento ao trabalho desempenhado no ano anterior. Outro exemplo é que, das 10 instituições que compõem a rede, a organização sempre esteve, nos últimos 7 anos, entre as mais elogiadas por seus usuários.

O papel institucional da Ouvidoria deve ser o foco da gestão da organização, fortalecendo seus princípios e fundamentos para buscar sedimentar as bases que estruturam suas ações. Cada vez mais, compreendemos que a valorização da cidadania não pode se limitar aos preceitos constitucionais legais. Devemos praticar esses postulados e, para isso, os dirigentes precisam estabelecer novos parâmetros para acolher as demandas da sociedade, sejam elas apresentadas coletivamente ou por meio de manifestação individual. Nesse sentido, a atividade de Ouvidor merece contínua reflexão, constante avaliação e análise crítica, para que possa aperfeiçoar o cumprimento de sua missão em prol da sociedade.

O aumento da participação dos serviços na economia e o crescimento do nível de exigência dos clientes nesses últimos anos impulsionam cada vez mais as organizações a buscarem mecanismos que possibilitem constante melhoria dos seus serviços. Ao mencionar serviço, é importante conceituá-lo, levando em consideração a sua evolução ao passar dos anos. O serviço pode ser definido como produto de uma atividade humana que atende a uma determinada necessidade, proporcionando benefícios e satisfazendo expectativas, ou seja, qualquer atividade ou benefício que uma organização possa oferecer aos seus clientes de maneira a satisfazê-los.

ALBRECHT (1995) propõe que a estrutura da organização de serviços voltada para o cliente deve ser construída no que denominou “estrutura de triângulo de serviços”, conforme a Figura 1, que mostra a importância do cliente dentro da administração de serviços. O papel da organização é colocado como eixo central, orientado no sentido de atender às verdadeiras prioridades do cliente, ser favorável a ele e direcionada para prestar um bom serviço, em vez de causar desconforto ou frustração.

**Figura 1 – Triângulo de Serviços**



Fonte: ALBRECHT, 1995

De forma que a satisfação do cliente é o grau de felicidade experimentado por ele, resultado das ações de toda a organização. Nesse sentido é indispensável para a organização conhecer quais as necessidades e expectativas de seus clientes, colocando sua satisfação como prioridade em meio às suas atribuições e sempre tentando corresponder ao desejo que o cliente expressa, pois bom atendimento gera satisfação em quem é atendido.

## 2 DESENVOLVIMENTO

### 2.1 Qualidade em Serviços

Cada vez mais o nível de competitividade, característica muito presente na economia global, faz com que as organizações invistam constantemente em gestão de qualidade. Alguns autores citam o século XX como o século da qualidade.

PALADINI (2010) pontua que, dentre os conceitos disseminados, qualidade não é apenas a ausência de defeitos e reforça a importância de a qualidade estar voltada às necessidades do consumidor presente e futuro. Para conseguir a verdadeira eficácia e respeito do cliente, é necessário que um produto de qualidade chegue a suas mãos.

Para a realidade da Hemope, busca-se a satisfação do doador de sangue, de forma que é fundamental entender os conceitos que norteiam os princípios da qualidade, a fim de alcançar os objetivos desejados. Segundo a norma ISO 9001:2015, princípios da qualidade são normas aplicadas para determinar o modo como são realizados os processos, de acordo com os conceitos de gestão da qualidade e mediante os sete princípios abaixo:

- Foco no cliente
- Liderança
- Engajamento de pessoas
- Abordagem de processos
- Melhorias
- Tomada de decisão baseada em evidências
- Gestão de relacionamentos

---

### Quadro 1 – Síntese da normativa NBR ISO 9001:2015

| PRINCÍPIOS                     | RESUMO   |
|--------------------------------|--|
| <b>Foco no cliente</b>         | Atender às necessidades e superar as expectativas dos clientes é foco da gestão da qualidade.  |
| <b>Liderança</b>               | Líderes (em todos os níveis) criam condições para que as pessoas envolvidas entendam e possam atingir os objetivos da organização.                 |
| <b>Engajamento das pessoas</b> | Será mais fácil gerar valor aos clientes se contar com equipes competentes, dedicadas e qualificadas, em todos os níveis da empresa ou do negócio. |

| PRINCÍPIOS                                      | RESUMO   |
|---|--|
| <b>Abordagem de processos</b>                   | Entender e gerenciar as atividades como uma série de processos que, juntos, formam um sistema, ajuda a organização a alcançar resultados mais consistentes.                |
| <b>Melhorias</b>                                | Estar sempre focado em constante melhoria, reagindo as mudanças no ambiente interno e externo, para continuar gerando valor aos seus clientes.                             |
| <b>Tomada de decisões baseada em evidências</b> | Nunca é fácil tomar decisões, mas a possibilidade de obter os resultados desejados é maior se as decisões forem baseadas na análise e na avaliação de dados.               |
| <b>Gestão de relacionamentos</b>                | A busca pelo sucesso contínuo passa por identificar relacionamentos importantes com as partes interessadas (internas e externas) e estabelecer planos para administrá-los. |

Fonte: Adaptado da norma ISO 9001:2015

## 2.2 Conceitos do Cliente

O cliente é a pessoa mais importante em qualquer tipo de prestação do serviço, seja usuário, fornecedor ou pessoa jurídica. O cliente não depende de nós. Nós é que dependemos dele. Não interrompe o nosso trabalho, é o propósito de nosso trabalho. O cliente não significa só o dinheiro que entra na organização e precisa ser tratado com todo respeito. Para PAN e NGUYEN (2015), as organizações devem centrar-se na satisfação e fidelização dos seus clientes, promovendo a inovação de seus produtos e serviços. Para isso, a alta administração deve se concentrar na satisfação dos clientes e garantir que seus requisitos sejam entendidos e atendidos. É fundamental, no entanto, que todos os colaboradores da instituição compreendam a importância que cada um possui nessa cadeia virtuosa e como seu trabalho impacta na satisfação do cliente, entendendo também as necessidades atuais e futuras e os esforços para superar suas expectativas e, assim, contribuir para o sucesso da organização.

Para buscar um sistema de gestão efetivo é necessário identificar todas as exigências apresentadas pelo cliente e, diante delas, concentrar-se em alcançar sua satisfação e fidelização, promovendo a inovação de seus produtos e serviços, ou seja, todos os movimentos da organização devem estar alinhados às necessidades dos clientes, para alcançar alto nível de satisfação. E, como já mencionado, todos os colaboradores devem ter a exata noção da importância que possuem para que esse objetivo seja atingido e como seu trabalho impacta a satisfação do cliente (OSMAN *et al.*, 2016).

## 2.3 Objetivos

Os objetivos específicos da pesquisa de satisfação aplicada pela Ouvidoria da Hemope aos doadores de sangue no Hemocentro Recife, nos anos de 2020 e 2021, foram identificar o número de formulários aplicados durante esse período e descrever os motivos de satisfação ou insatisfação mais relevantes citados na pesquisa.

## 2.4 Metodologia

Para demonstrar a abordagem do tema, foi realizada pesquisa descritiva que, conforme CERVO e BERVIAM (2011), observa, registra, analisa fatos ou fenômenos sem manipulá-los.

### 2.4.1 População ou universo

Mediante as necessidades desse levantamento de dados, ficou estabelecida como população os clientes candidatos a doação que demandaram o Hemocentro Recife e doaram sangue no período de 01/01/2020 a 31/12/2021. Foi estimada como meta 90% de satisfação e foram pesquisados 20% do número total de doadores que compareceram por mês durante o período.

Foi escolhida para esta pesquisa a amostra acidental, que consiste em um subconjunto formado por elementos que podem ser obtidos, porém sem segurança de que constituam uma amostra exaustiva de todos os possíveis subconjuntos do universo, segundo RICHARDSON (2007).

### 2.4.2 Instrumento de coleta

A pesquisa utilizou como instrumento de coleta de dados o formulário estruturado, disponibilizado ao cidadão no final do fluxo da doação de sangue, aplicado no local onde é oferecido o lanche no Hemocentro. O formulário disponibilizado é padronizado pelo sistema de gestão da qualidade da Hemope e constituído por perguntas fechadas.

Figura 2 – FOR OUVI 001 – Pesquisa de Satisfação do Doador

| HEMOPE  |       | PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE DOADOR      |         |                                     |  |
|---|-------|---|---------|-------------------------------------|--|
| Prezado Doador,<br>Nome (opcional): _____<br>E-mail ou telefone: _____<br>O Hemocentro Recife gostaria de conhecer a sua opinião sobre a qualidade do nosso atendimento em sua última visita. A pesquisa demora menos de 5 minutos e será muito importante para continuarmos melhorando os nossos serviços.<br>Pedimos a vossa gentileza em responder as questões abaixo: |       |   |         |                                     |  |
| Itens   | Ótimo | Bom   | Regular | Ruim                                |  |
| 1   | 😊     | 🙂   | 😐       | 😞                                   |  |
| 2   |       |   |         |                                     |  |
| 3   |       |   |         |                                     |  |
| 4   |       |   |         |                                     |  |
| 5   |       |   |         |                                     |  |
| 6   |       |   |         |                                     |  |
| 7   |       |   |         |                                     |  |
| 8   |       |   |         |                                     |  |
| 9   |       |   |         |                                     |  |
| 10  |       |   |         |                                     |  |
| 11  |       |   |         |                                     |  |
| 12  |       |   |         |                                     |  |
| Sua doação foi motivada por:  |       |   |         |                                     |  |
| <input type="checkbox"/> Familiares   |       | <input type="checkbox"/> Meios de Comunicação |         | <input type="checkbox"/> Sou Doador |  |
| <input type="checkbox"/> Outros doadores  |       | <input type="checkbox"/> Outros               |         |                                     |  |
| Você usaria nosso serviço novamente? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não  |       |   |         |                                     |  |
| Você recomendaria nosso serviço? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não  |       |   |         |                                     |  |
| De 0 a 10, que nota você daria ao nosso serviço? _____  |       |   |         |                                     |  |
| <b>Governo do Estado de Pernambuco</b><br><b>Secretaria de Saúde do Estado de Pernambuco</b><br><b>Fundação Hemope</b><br>Rua Joaquim Nabuco, 171, Graças, Recife PE. CEP: 52011-900 Fone: (81) 3182 4610<br>Código: <b>FOR OUVI 001</b> Versão/Ano: <b>01/2018</b>   |       |   |         |                                     |  |

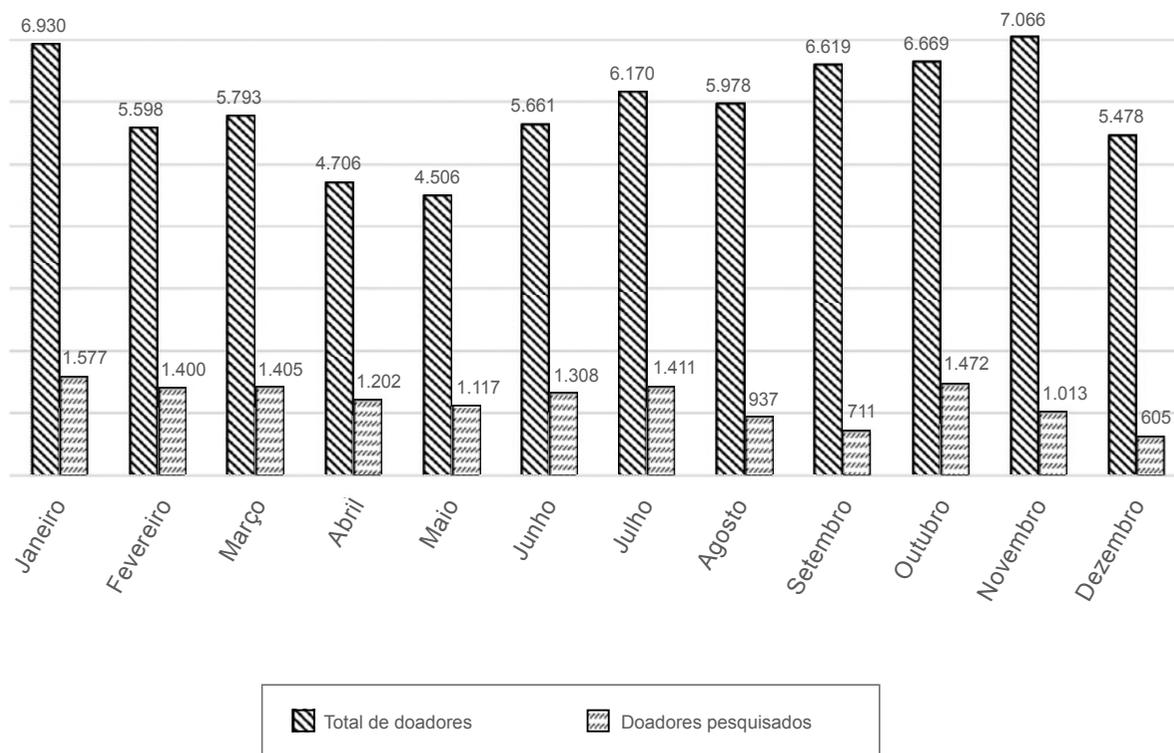
Fonte: Fundação Hemope, 2022

### 2.4.3 Técnicas de análises

Dentre as técnicas utilizadas neste trabalho para análise e interpretação dos dados coletados, utilizou-se a análise descritiva. A estatística descritiva e exploratória consiste na produção de tabelas, gráficos, figuras e medidas que possibilitem melhor compreensão dos dados. A pesquisa foi aplicada pelos funcionários da Ouvidoria Hemope. As variáveis foram analisadas por meio de tabelas de distribuição de frequência, no programa Excel 2013, e planilhas dos indicadores da Ouvidoria no período do estudo.

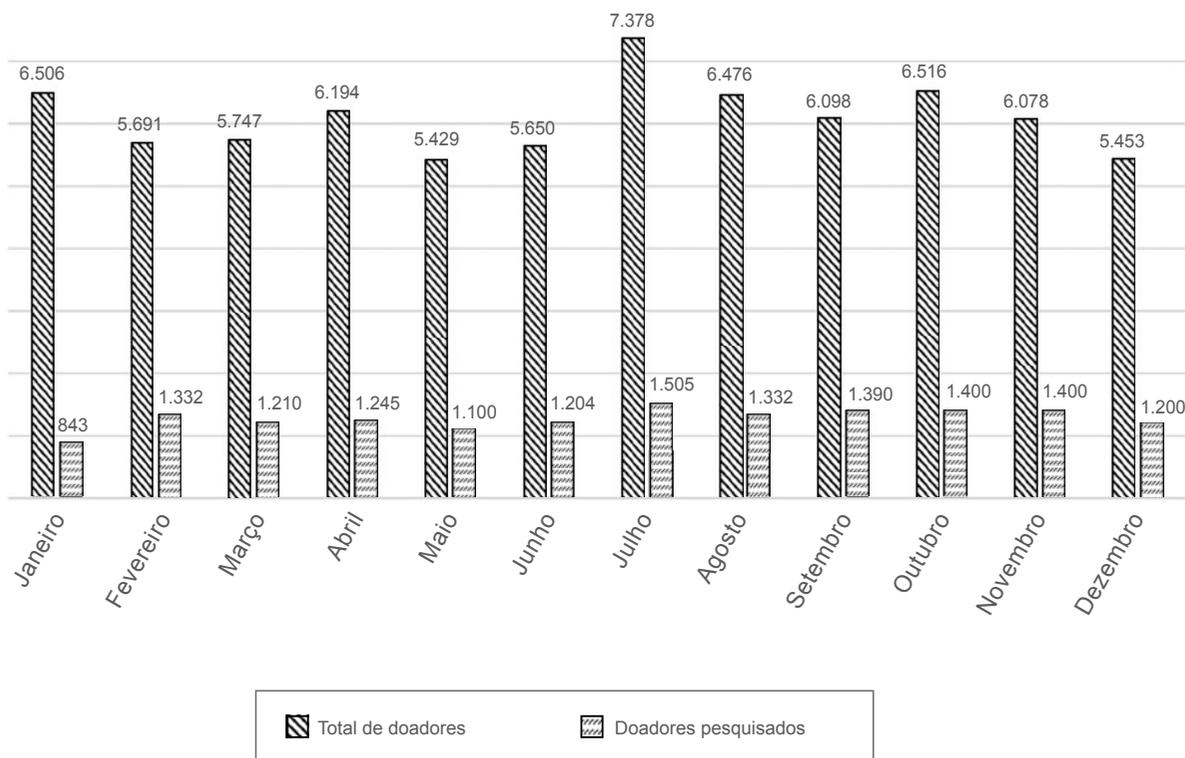
### 2.5 Resultados da Pesquisa de Satisfação do Doador

**Gráfico 1 – Número total de doadores/pesquisados do ano de 2020**



Fonte: Sistema de banco de sangue e pesquisa de satisfação do doador, Hemope, 2020

**Gráfico 2- Número total de doadores/pesquisados do ano de 2021**



Fonte: Sistema de banco de sangue e pesquisa de satisfação do doador, Hemope, 2021

A Pesquisa de Satisfação do Doador é aplicada no final do fluxo da doação no Hemocentro Recife, em coletas externas e no posto de coleta do Hospital da Restauração. Esse trabalho de aplicação foi realizado diariamente e analisado mensalmente, sendo o seu resultado exposto e levado ao conhecimento da alta direção do Hemope e demais gestores das áreas da hemoterapia. Foram estabelecidas duas metas, válidas para os dois anos: aplicar a pesquisa em 20% do número total de doadores de sangue durante o mês e atingir 90% de satisfação.

Em 2020, de um total de 71.174 doadores de sangue, foram aplicados 14.158 formulários de pesquisa de satisfação, número que correspondeu a 19,9% do total de doadores de sangue.

No ano de 2021, o total de doadores chegou a 73.216 e foram aplicados 15.161 formulários, correspondendo a 20,7% do total.

Em 2020, mesmo com todas as limitações ocasionadas pela pandemia da Covid-19, a média de aplicação da pesquisa foi alcançada em 9 dos 12 meses do ano, não tendo sido atingida apenas nos meses de agosto, setembro e dezembro. Em 2021, a meta só não foi alcançada no mês de janeiro.

A pesquisa listou 12 assuntos para serem avaliados pelos doadores, com o objetivo de detectar a satisfação/insatisfação em relação a eles, que estão relacionados abaixo.

1. atendimento na recepção
2. atendimento na pré-triagem
3. atendimento na triagem do doador
4. atendimento na pré-coleta
5. atendimento na coleta
6. atendimento na lanchonete do doador
7. atendimento na captação
8. atendimento no Redome (Registro Nacional de Doadores de Medula Óssea)
9. limpeza das instalações
10. conforto das instalações
11. tempo de espera
12. tipo de lanche

Nesses dois anos, os primeiros nove motivos alcançaram média superior a 95% de satisfação. Os motivos mais insatisfatórios analisados foram: tempo de espera, com média de 22,3% de insatisfação, tipo de lanche, com 8,6%, e conforto das instalações, com 7,4%. Nos anos de 2020 e 2021 foram formulados planos de ação para diminuir a insatisfação do doador.

Foram implantadas as seguintes ações pelas áreas envolvidas, a partir da pesquisa de satisfação:

Confecção de folhetos e cartazes informando a duração do tempo mínimo para o processo de doação de sangue – aproximadamente 1h30.

Informação no acolhimento do tempo mínimo para o atendimento.

Inclusão de informações sobre o tempo de espera do processo de doação nas palestras educativas para captação de doadores.

Confecção de cartazes informativos sobre o objetivo e o teor nutricional do lanche servido ao doador.

Divulgação no site do Hemope sobre a importância do agendamento para a doação de sangue, visando evitar aglomeração no Hemocentro.

Adequação, na recepção, do protetor de acrílico do cadastro, criando uma abertura maior na base protetora.

|  |
|--|
| Treinamento aos servidores e colaboradores do Hemocentro Recife sobre atendimento de excelência.   |
| Apresentação do resultado semestral da Pesquisa de Satisfação das Instituições Associadas para a equipe da expedição (liberação de hemocomponentes). |
| Aquisição de impressora para a Ouvidoria Hemope.   |
| Aquisição de impressora para escaneamento dos documentos necessários para a doação de sangue (Secretaria do Doador).                                 |
| Apresentação dos resultados das reclamações dos doadores e pesquisa de satisfação para a equipe do Hemocentro Recife.                                |
| Disponibilização de computador para Ouvidoria.   |
| Participação em 4 reuniões de monitoramento da rede.   |
| Participação da Ouvidoria Hemope no planejamento estratégico da Ouvidoria-Geral do Estado.   |
| Participação no Projeto In Loco das Ouvidorias do Poder Executivo Estadual.  |

### 3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa de satisfação contribuiu para a participação do usuário Hemope na tomada de decisões e melhorias dos serviços e mostrou que a democratização das informações é ponto fundamental nesse contexto, já que a Fundação Hemope depende tanto do doador de sangue quanto das instituições associadas para prestar serviço de qualidade. A melhoria na prestação do serviço, fundamentada nos resultados da pesquisa, contribuiu para a obtenção da certificação ISO 9001:2015, em 2022.

Esse resultado é derivado dos esforços em conjunto de todos os gestores para traçar planos de ação para atender de forma mais eficaz e eficiente os usuários e criar estratégias para captar doadores, dentro das diretrizes estabelecidas pelo Ministério da Saúde. Esses resultados caracterizam o aumento da satisfação dos doadores de sangue, com índices acima de 90%, meta estabelecida para obter a certificação.

A contribuição do trabalho ocorreu, principalmente, durante as reuniões mensais realizadas com as áreas que fazem parte do escopo da certificação, evidenciando que a pesquisa de satisfação do doador de sangue está consolidada e, hoje, é parâmetro de avaliação e indicador estratégico dentro da organização, apontando a necessidade de mudança da cultura organizacional, com a implantação de melhorias nos processos de trabalho e atendimento às demandas relativas à prestação de serviços reveladas pelos usuários na pesquisa.. Foi adotada a prática de realizar reuniões

mensais com as áreas da hemoterapia para análise dos motivos que geraram insatisfação, visando à criação de planos de ação para tratar suas causas.

É fundamental ressaltar a importância e a participação da Ouvidoria nesse processo, consolidando-se como canal de escuta, acolhimento e comunicação com o usuário e intermediando suas demandas com a instituição que, ao tomar conhecimento dos motivos que geram insatisfação, tem a oportunidade de aprimorar seus processos.

Ao se afirmar como canal de acesso ao usuário, a Ouvidoria passa a ser conhecida e reconhecida por parte expressiva da população, contribuindo de forma decisiva para a melhoria da prestação dos serviços. A satisfação do usuário contribui para manter a fidelidade do doador em um cenário de grande competitividade no mercado. Ou seja, a inclusão da satisfação do usuário como mais um elemento de avaliação de desempenho dos serviços prestados e dos profissionais envolvidos parece ser bastante acertada, no sentido de guiar e subsidiar a tomada de decisão na instituição.

## REFERÊNCIAS

ABNT NBR ISO 9001:2015, Sistemas de Gestão de Qualidade.

ALBRECHT, K. *Trazendo poder do cliente para dentro da empresa: a única coisa que importa*. São Paulo: Pioneira, 1995.

BERVIAN, P. A.; CERVO, A. L.; SILVA, R. *Metodologia Científica*. 6. ed. São Paulo: Pearson, 2011.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa. Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS. *Orientação para implantação de Ouvidorias no SUS*. Brasília, Ministério da Saúde, 2006.

HEMOPE. Site institucional. Disponível em: <http://www.hemope.pe.gov.br/fund-apresentacao.php>. Acesso em: 11 mar. 2022.

NAN PAN. Achieving customer satisfaction through product–service systems. *European Journal of Operational Research*, v. 247, nov. 2015.

NORÕES, N. M. R. *Ouvidoria em Saúde*. Guia de Implantação. Fortaleza: Secretaria da Saúde do Estado, 2002.

OSMAN, A. M. A. W. *et al. Barriers Affecting of the Implementation of ISO (9001) of Science and technology*. Tese. Sudan University of Science and Technology, 2016.

PALADINI, E. P. *Gestão da Qualidade*. Teoria e prática. São Paulo: Atlas, 2010.

RICHARDSON, J. R. *Pesquisa Social*. Métodos e Técnicas. 6. ed. rev. e ampl. São Paulo: Atlas, 2007.