

PLANO DE AÇÃO

2024/2025



Apresentação

A Ouvidoria da Fundação Hemocentro de Brasília (FHB) tem o compromisso de estimular a participação social e ser um canal de comunicação, de relacionamento direto entre os cidadãos e a instituição. Como Ouvidoria de um serviço público do Distrito Federal, integra o Sistema de Gestão de Ouvidorias do DF, o SIGO-DF.

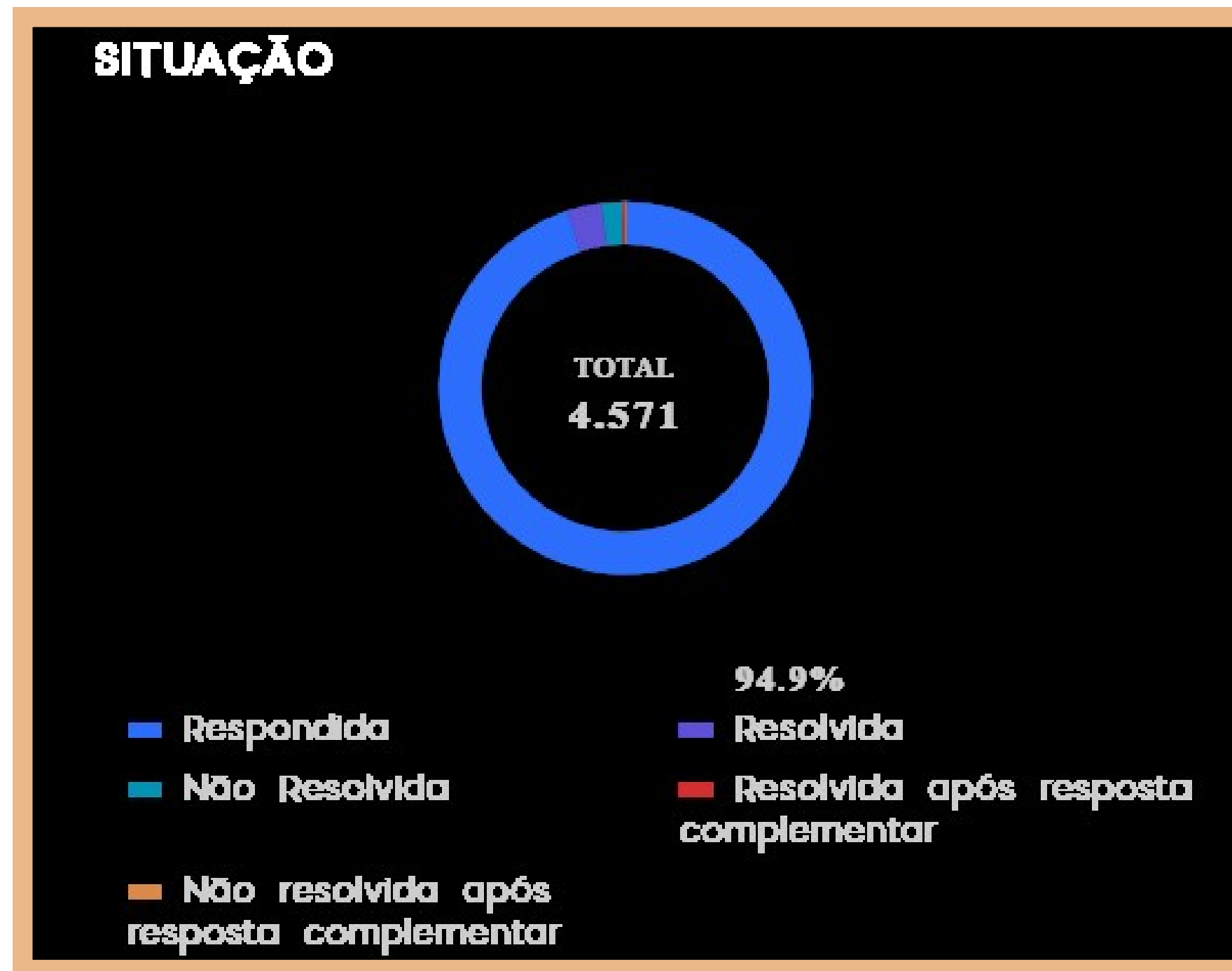
As manifestações registradas pelos cidadãos na Ouvidoria permitem que os gestores avaliem continuamente os processos de trabalho, façam as correções necessárias e aprimorem os serviços prestados à sociedade.

O presente Plano de Ação atende a Instrução Normativa Nº 01, de 05/05/2017, que regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012, e no Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015, além do Planejamento disponibilizado pela rede SIGO.

Este Plano foi elaborado considerando os planejamentos estratégicos 2022 e 2023, bem como as orientações da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal. Os dados aqui apresentados foram extraídos do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – OUV-DF, além do Painel de Ouvidoria do Distrito Federal.

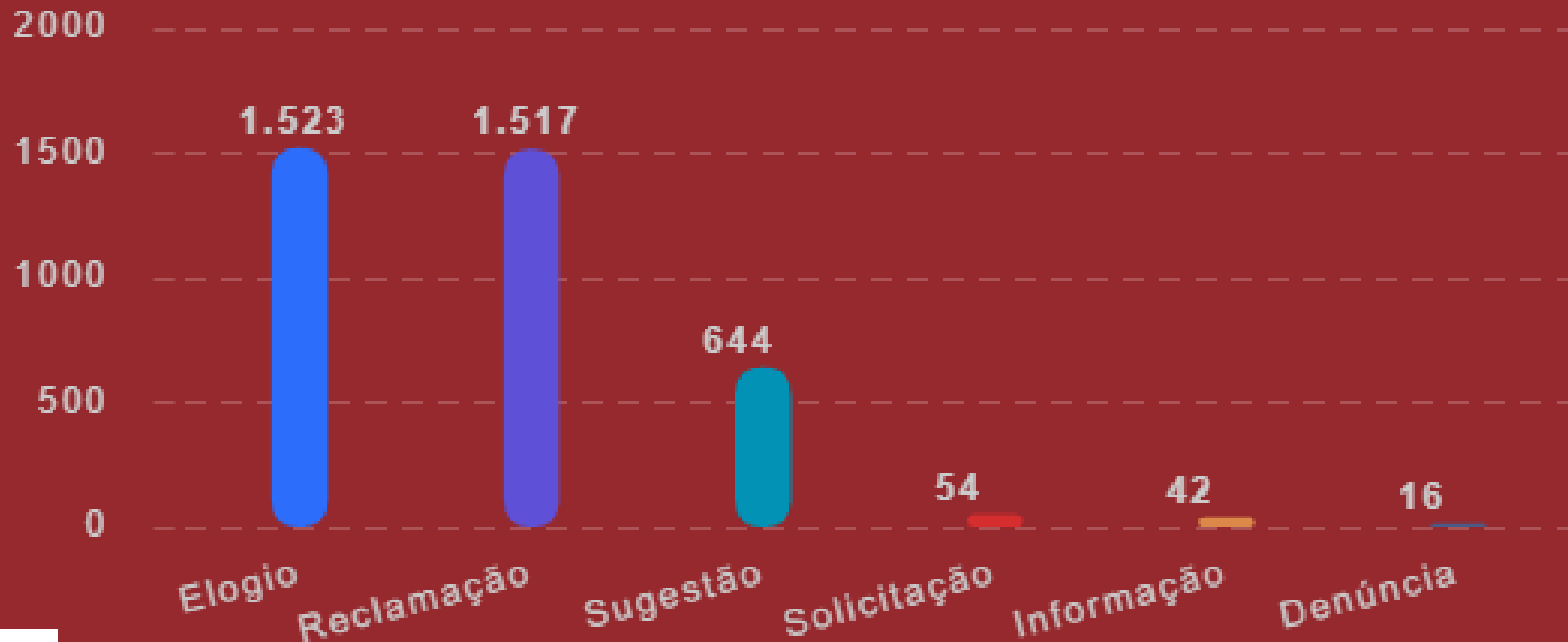
Histórico de Manifestações

A Ouvidoria da Fundação Hemocentro de Brasília recebeu, de 2021 a 2023, segundo dados extraídos do Painel de Ouvidoria, mais de 4500 manifestações:



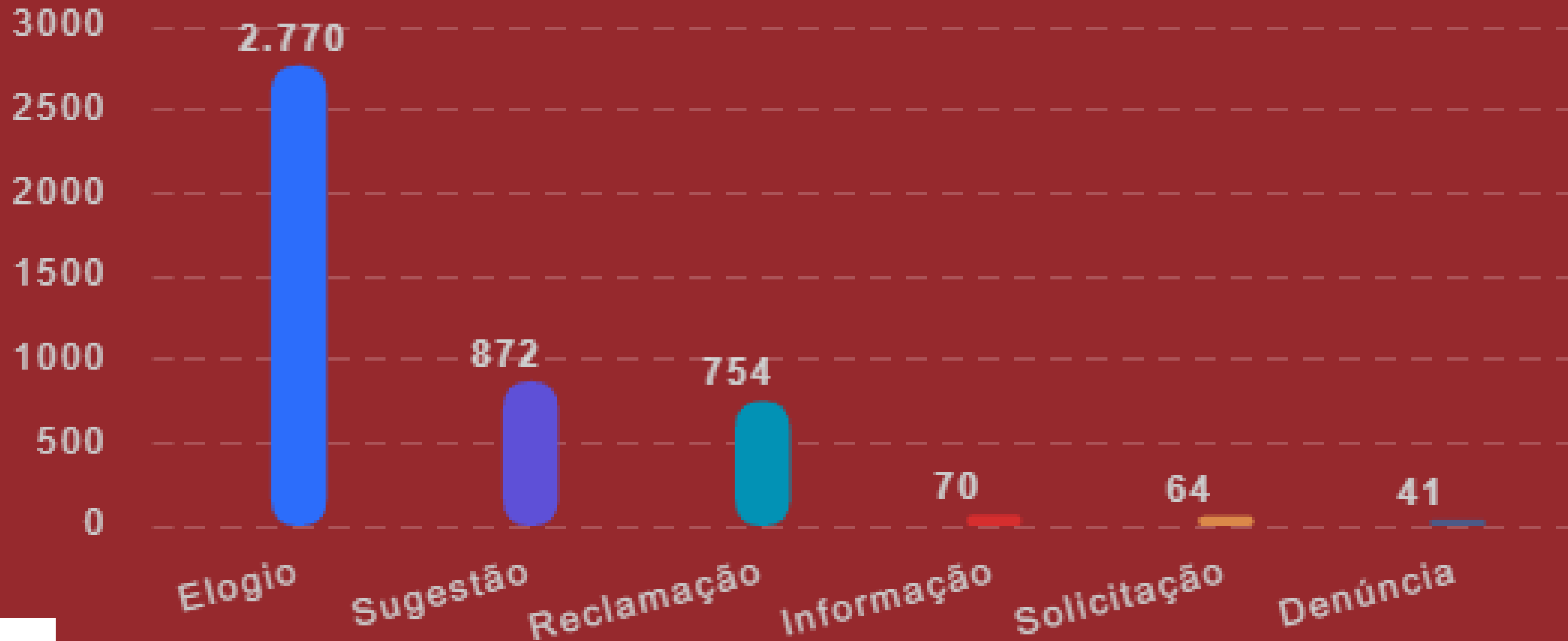
Tipologia

Triênio de 2018 a 2020




Tipologia

Triênio de 2021 a 2023




Numa breve comparação entre os triênios, podemos verificar uma evolução constante da FHB quanto aos níveis de satisfação do doador. De 2018 a 2020, 40,1% das manifestações foram elogios, mas, em contrapartida, 40% foram reclamações. Já nos anos de 2021 a 2023, mais de 60% foram elogios e apenas 16,5% são registros de reclamações, o que representa uma queda significativa do índice.



NOSSA VISÃO: Ser reconhecida como instituição pública de saúde com alta credibilidade para a população do DF, sendo considerada como uma das melhores hemorredes do país.

Nossos valores organizacionais:



**Qualidade
Integridade
Satisfação do cliente (doador, receptor e paciente)
Gestão eficaz e participativa
Comprometimento**

A Instituição tem como Política de Qualidade prezar pela satisfação do cliente, sempre buscando a melhoria contínua dos processos, produtos e serviços, por meio da qualificação das equipes, da gestão eficaz e participativa e do cumprimento das normativas.

Esses são propósitos que vão de encontro ao Relatório do Plano Plurianual do Distrito Federal - PPA 2024-2027, Projeto de Lei - 612/2023 no Eixo Saúde - Programa Temático: 6202 - SAÚDE EM MOVIMENTO:

OBJETIVO O259 - SISTEMA DE SANGUE, COMPONENTES E HEMODERIVADOS
GARANTIR O ATENDIMENTO DE EXCELÊNCIA AOS DOADORES, O FORNECIMENTO DE PRODUTOS DO SANGUE, AS BOAS PRÁTICAS TRANSFUSIONAIS, SUPORTE LABORATORIAL AOS TRANSPLANTES, COORDENAÇÃO DA POLÍTICA DE ATENÇÃO ÀS HEMOGLOBINOPATIAS E ASSISTÊNCIA INTEGRAL ÀS PESSOAS COM COAGULOPATIAS HEREDITÁRIAS NA REDE PÚBLICA DE SAÚDE DO DISTRITO FEDERAL.

Diagnóstico

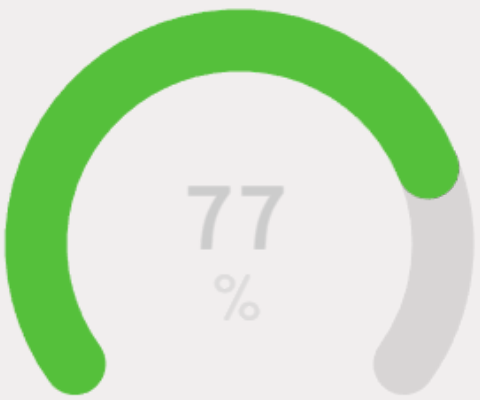
Como instituição pública de saúde, a Fundação Hemocentro de Brasília é reconhecida pela população do DF pela excelência do atendimento e qualidade de seus serviços, contando com um índice de aprovação – bom e ótimo – de 96% dos usuários.

Nos últimos anos, em média, recebemos 4.700 doações ao mês.

Fonte: PPA 2024-2027

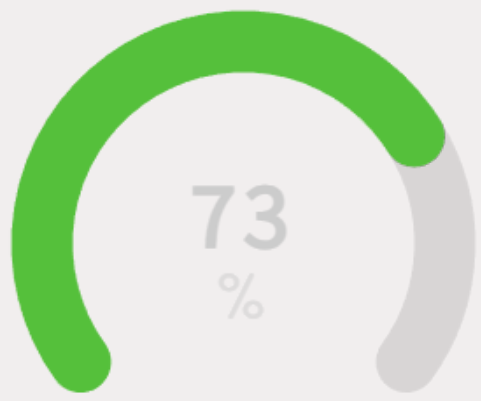
Buscando manutenção desse alto índice de aprovação e analisando as taxas de resolutividade das manifestações, verificamos, junto ao setor de Gestão da Qualidade da FHB, a necessidade de substituição do indicador estratégico "Taxa de manifestações consideradas resolvidas pelo cidadão" pelo indicador "Taxa de reclamações recebidas pela Ouvidoria relacionadas a assuntos recorrentes", pois esse último servirá como base para o planejamento e direcionamento de ações especialmente preventivas quanto às principais reclamações recepcionadas na Ouvidoria da FHB.

RESOLUTIVIDADE



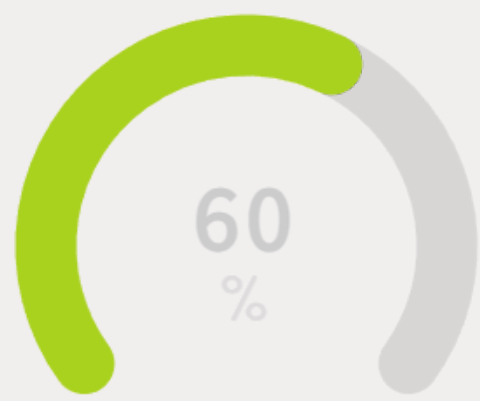
2020

RESOLUTIVIDADE



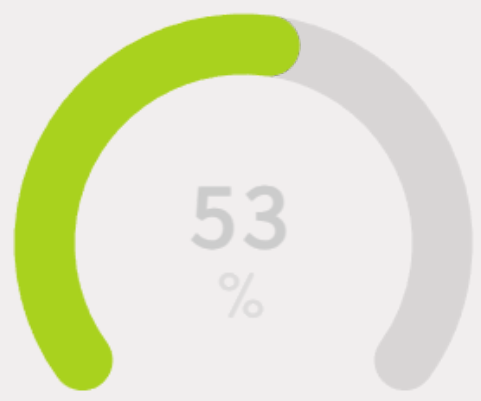
2021

RESOLUTIVIDADE



2022

RESOLUTIVIDADE



2023

Eixos de ação

Considerando o cenário atual, no qual a Ouvidoria recebe um volume significativo de reclamações sobre temas recorrentes, conforme relatórios disponíveis no site da FHB, ficaram definidos 4(quatro) temas de atenção para 2024:

LANCHE DO DOADOR

**TEMPO DE ESPERA
PARA ATENDIMENTO**

INFRAESTRUTURA

SERVIDOR PÚBLICO

**Meta M912 do Plano
Plurianual 2024-2027**

**GARANTIR A TAXA DE DOADORES
DE REPETIÇÃO ACIMA DE 45%.**

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Para que a FHB continue a ser referência e consolide essa meta de doadores habituais, entendemos que são necessárias ações focais que garantam maior acolhimento dos colaboradores,

1. buscando diminuir a quantidade de manifestações negativas em relação ao lanche com mudanças na apresentação, na divulgação das informações nutricionais, além da criação de um ambiente mais caloroso na área de alimentação.

1.1 Setores responsáveis: Ouvidoria, Diretoria do Ciclo do Doador e Assessoria de Comunicação

2. veiculando informações básicas quanto ao tempo que leva uma doação, buscando diminuir ansiedade e frustrações e, assim, prevenindo reclamações.

2.1 Setores responsáveis: Ouvidoria, Diretoria do Ciclo do Doador e Assessoria de Comunicação.

3. investigando soluções junto às áreas de infraestrutura para minimizar a insatisfação dos usuários com detalhes como banheiros, limpeza e mobiliário, enquanto a ação orçamentária 1141 do PPA 2024-2027, que menciona a necessidade de reforma do Hemocentro, não é concretizada.

3.1 Setores responsáveis: Ouvidoria, Diretoria de Infraestrutura, Diretoria do Ciclo do Doador, área terceirizada de conservação e limpeza.

4. identificando ocorrências quanto ao atendimento prestado, filtrando-as e incentivando o endomarketing (conjunto de ações que visa desenvolver um bom ambiente de trabalho para os colaboradores), com cursos que ativem o tratamento humanizado e elevem as boas práticas na recepção ao doador, estimulando a qualidade de vida no trabalho e fortalecendo a cultura social da FHB.

4.1 Setores responsáveis: Ouvidoria, Diretoria do Ciclo do Doador e Diretoria de Gestão de Pessoas.

Ações Complementares

Ouvidoria e Governança: aproximação da Ouvidoria dos demais setores da instituição, reforçando a compreensão sobre temas importantes para a participação social na administração pública para melhoria dos serviços prestados aos servidores e ao público externo.

Semana de Ouvidoria, Integridade e Transparência: iniciativa que visa ampliar a compreensão de como o cidadão é parte essencial do serviço público e de como a Ouvidoria pode aperfeiçoar os processos pautada pelo compliance, aprimorando a gestão pública. Ação conjunta com a Assessoria de Controle Interno da FHB.

Ouvidoria on-line: otimização do site da FHB, em atuação conjunta com a Assessoria de Comunicação, a partir das sugestões dos próprios doadores.

O principal objetivo da Ouvidoria é possibilitar uma comunicação objetiva e efetiva, que garanta o pleno exercício da cidadania. A articulação e o envolvimento entre todos os setores e servidores da FHB é essencial para a manutenção da excelência, tendo como pilares estruturadores a conduta ética, a transparência, a conformidade legal e a valorização à vida.



F U N D A Ç Ã O
Hemocentro
D E B R A S Í L I A

@hemocentrobrasil

99136-2495 (WhatsApp)

e-mail: hemocentro@fhb.df.gov.br