



FUNDAÇÃO
Hemocentro
DE BRASÍLIA

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA
OUVIDORIA



OUVIDORIA

RELATÓRIO ANUAL

2019



FUNDAÇÃO
Hemocentro
DE BRASÍLIA

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA
OUIDORIA

APRESENTAÇÃO

“Somos aquilo que repetidamente fazemos.

A excelência, portanto, não é um ato, mas um hábito.”

Aristóteles

A Ouvidoria da Fundação Hemocentro de Brasília tem o compromisso de estimular a participação social, sendo um canal de comunicação, de relacionamento direto entre os cidadãos e a instituição.

Ao escutar o que as pessoas têm a dizer, os gestores do Hemocentro podem avaliar os processos de trabalho, corrigir os problemas identificados e aprimorar os serviços prestados à sociedade.

O presente relatório tem como objetivo dar transparência ao trabalho desenvolvido nesta ouvidoria, no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2019. Os dados aqui publicados foram extraídos dos Painéis de Monitoramento do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – OUV-DF e também do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC.

Agradecemos a todos que registraram elogios, reclamações, sugestões, e outras manifestações à ouvidoria. Vocês nos ajudam a fazer do Hemocentro de Brasília um serviço público melhor!

Equipe da Ouvidoria da Fundação Hemocentro de Brasília

Fernanda Nogueira

Lauciene Maria Montalvão

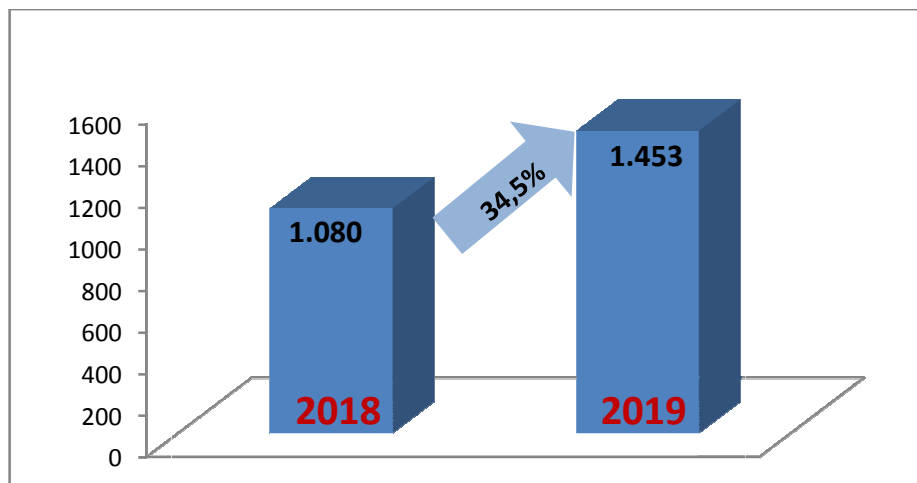
Thays Rachel Borba Souza Machado

1. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

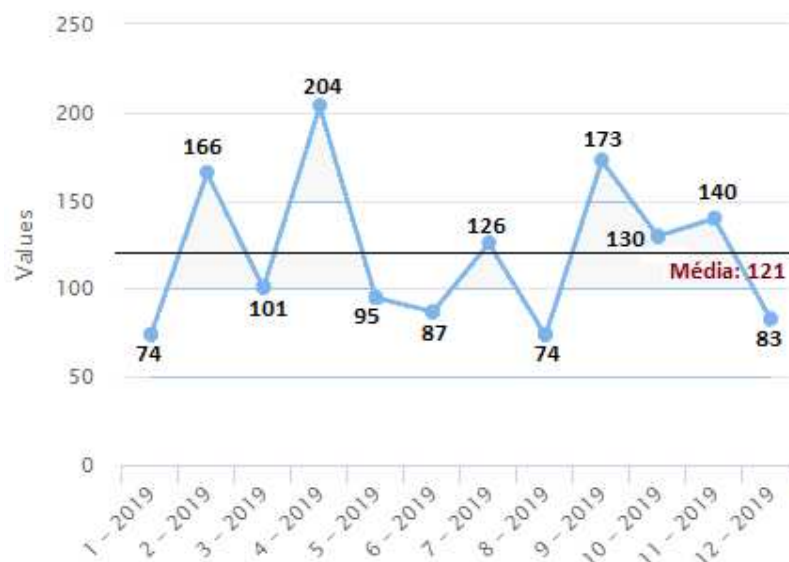
Em 2019, esta Ouvidoria recebeu 1.453 manifestações relativas ao atendimento na Fundação Hemocentro de Brasília-FHB, classificadas em sua maioria como reclamações (44%), elogios (33%) e sugestões (20%). Houve um crescimento de 34,5% em comparação a 2018, quando foram recebidas 1080 manifestações.

Há uma variação na quantidade de manifestações recebidas mensalmente, com média anual de 121 manifestações/mês.

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES



MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR MÊS

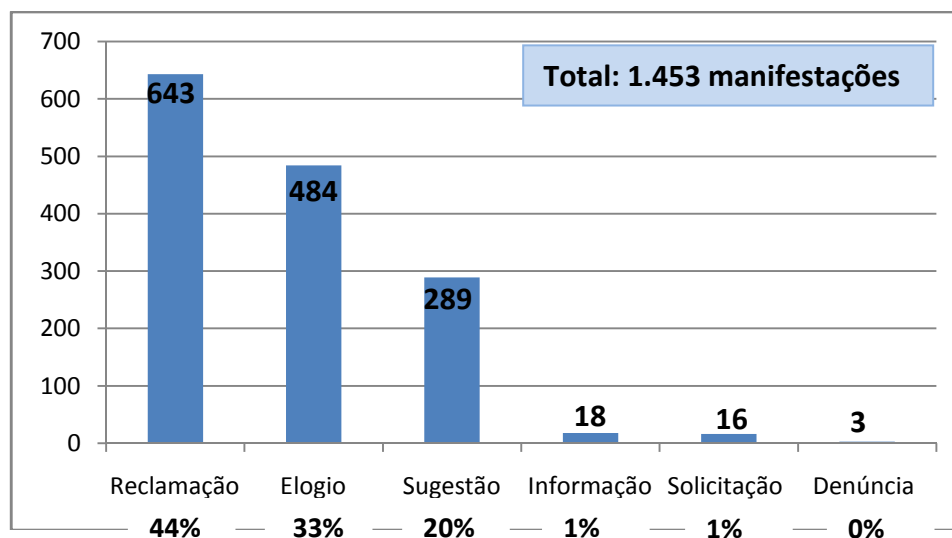




FUNDAÇÃO
Hemocentro
DE BRASÍLIA

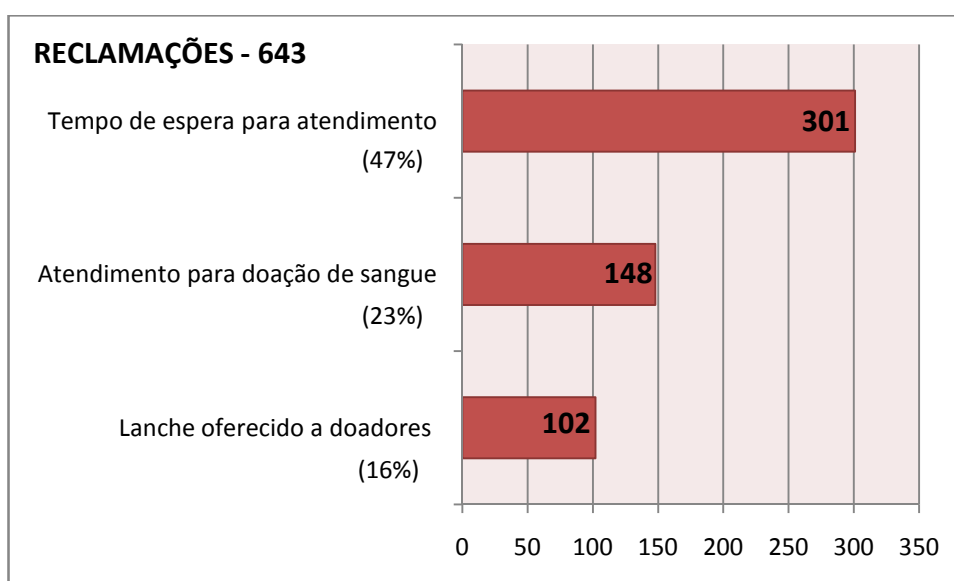
GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA
OUVIDORIA

MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO



ASSUNTOS MAIS RECORRENTES POR CLASSIFICAÇÃO

Os assuntos mais frequentes das manifestações, de acordo com sua classificação, podem ser consultados nos quadros abaixo:

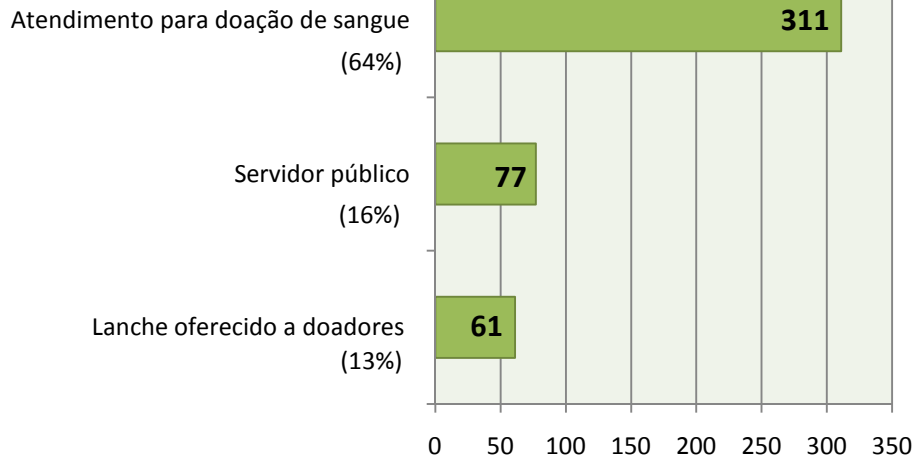




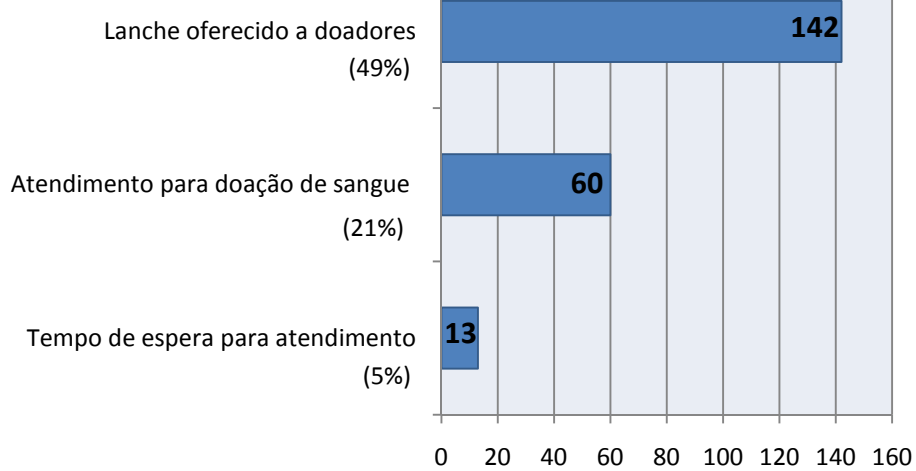
FUNDAÇÃO
Hemocentro
DE BRASÍLIA

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA
OUIDORIA

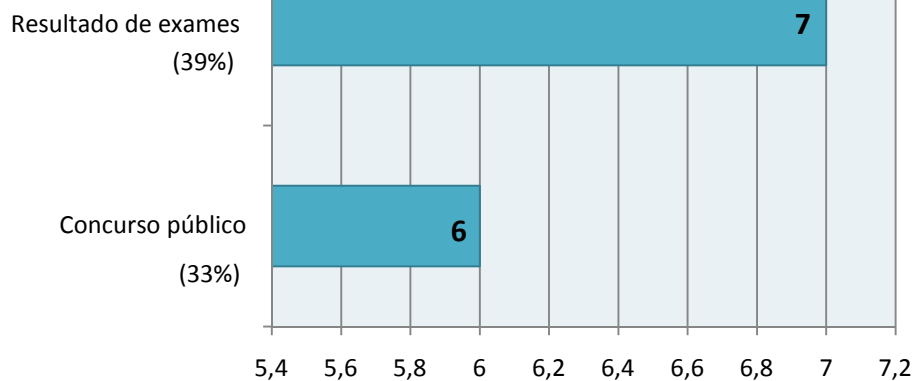
ELOGIOS - 484



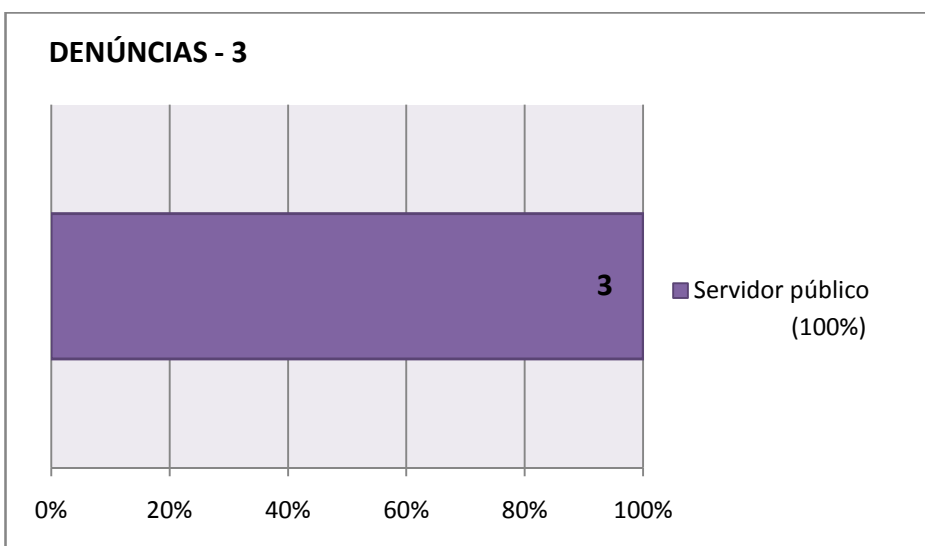
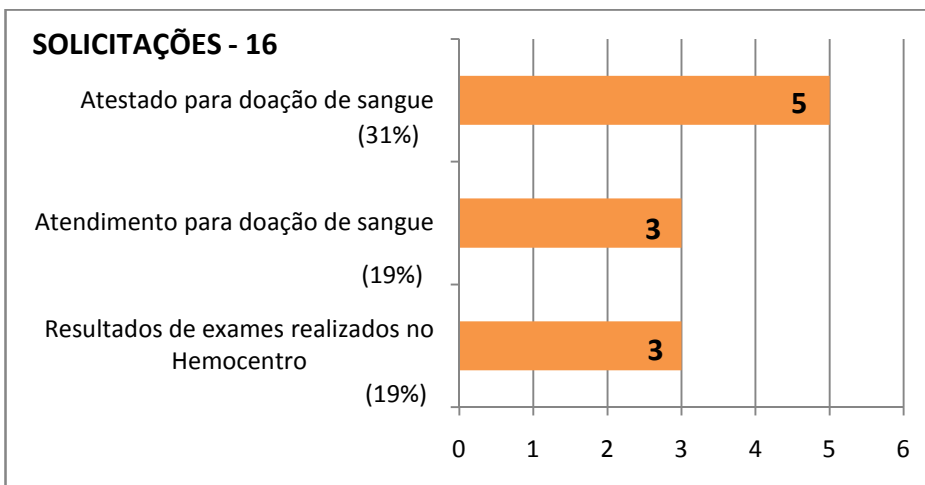
SUGESTÕES - 289



INFORMAÇÕES - 18



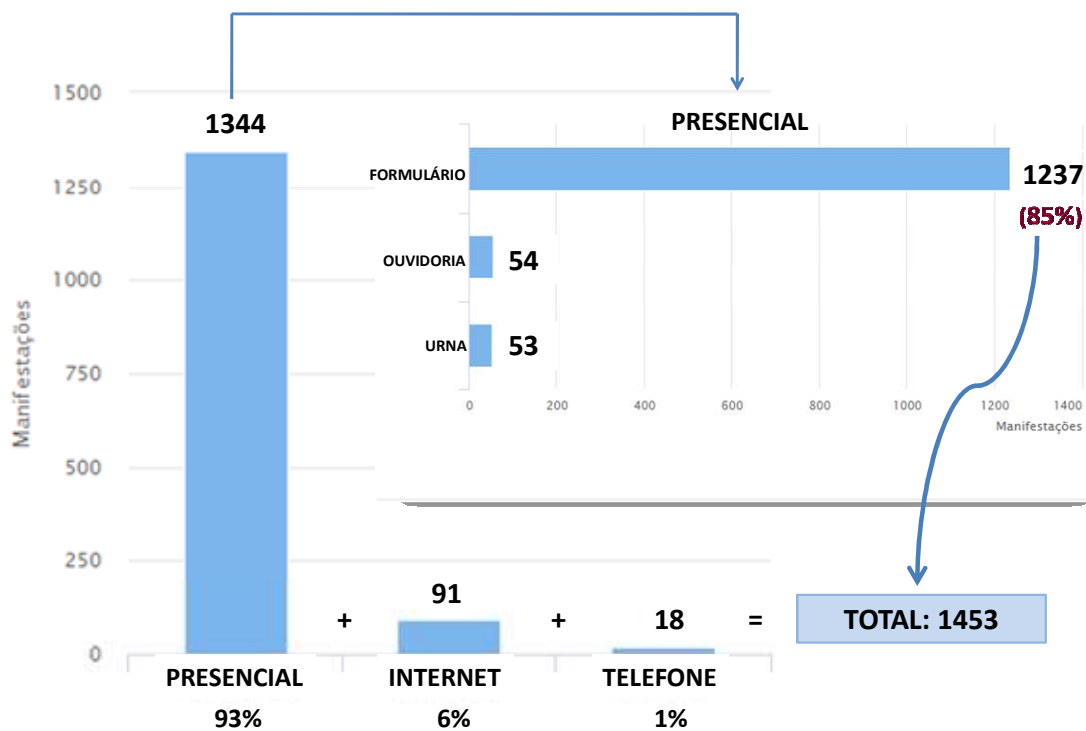
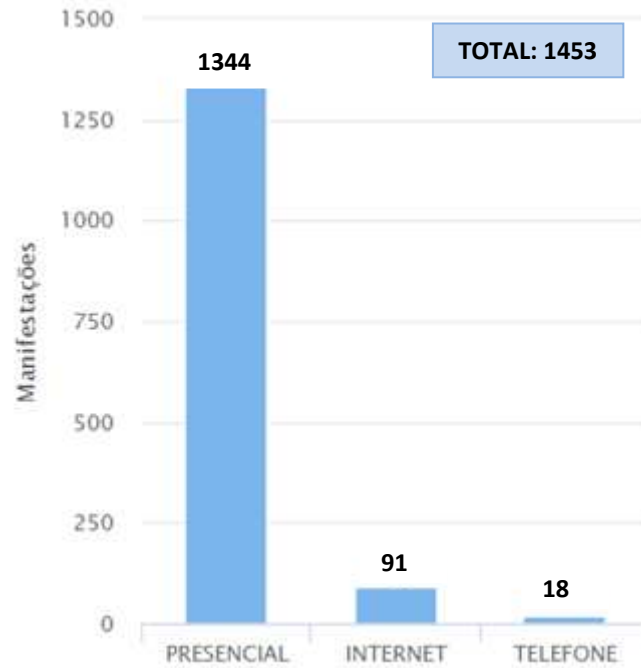
GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA
OUIDORIA



Em 2019 foram registradas 230.497 manifestações em toda rede de ouvidorias do Governo do Distrito Federal (SIGO-DF). O número de manifestações recebidas na Fundação Hemocentro – 1.453 – corresponde a apenas 0,63% desse total.

No entanto, esta instituição figura no ranking das cinco instituições do GDF com mais demandas classificadas como sugestões e elogios. Das 3.936 sugestões registradas no SIGO-DF, 7% (289) são de usuários do Hemocentro. Já os 484 elogios recebidos nesta instituição correspondem a 3,8% dos 12.733 inseridos em toda rede.

FORMAS DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES





GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA
OUIDORIA

São três os canais oficiais para o recebimento das manifestações nas ouvidorias:

- Internet: www.ouv.df.gov.br
- Telefone: 160
- Presencial: nas ouvidorias dos órgãos do GDF

Além das manifestações realizadas diretamente nas ouvidorias, a forma de entrada presencial considera os registros feitos em formulários específicos e os depositados nas urnas.

No Hemocentro, 1.237 manifestações (85% do total) foram registradas em formulários, em 2019. Dessas, 1.202 foram captadas pela Pesquisa de Satisfação dos Doadores de Sangue, entendida como uma oportunidade para obter as impressões dos usuários do serviço. Esse formulário de avaliação oferece ao doador a possibilidade de registrar o seu grau de satisfação quanto a pontos relativos ao atendimento. O instrumento também permite o registro das reclamações, sugestões, elogios, que são lançados no sistema de ouvidoria do Distrito Federal, o OUV-DF.

Da mesma forma, o Ambulatório de Coagulopatias avalia a percepção dos pacientes e familiares, utilizando a Pesquisa de Satisfação do Paciente do Ambulatório. Também a Assessoria da Hemorrede aplica a Pesquisa de Satisfação com Hospitais da Hemorrede Pública da SES/DF para verificar o grau de satisfação com os serviços prestados pela FHB. As opiniões escritas pelos respondentes nesses instrumentos são inseridas no OUV-DF.

Já o Registro de Manifestação à Ouvidoria-RMO é um impresso que fica disponível junto às urnas da ouvidoria, que estão localizadas no setor de registro do doador e na recepção do Ambulatório. O RMO destina-se à manifestação dos cidadãos que, porventura, não queiram se dirigir à sala da Ouvidoria, ou para não perder a chance de receber a consideração de um usuário aos sábados, ou ainda na eventual ausência da equipe.

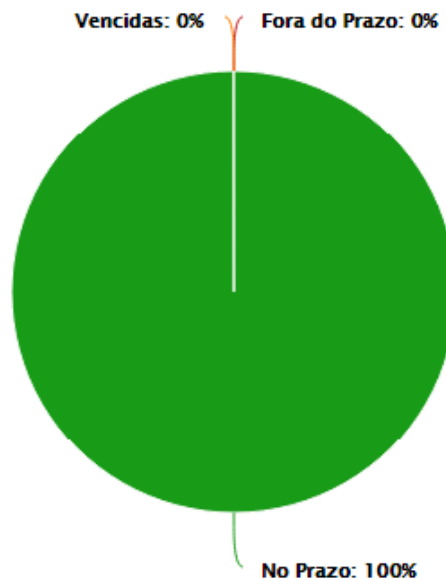
O atendimento presencial na Ouvidoria do Hemocentro é oferecido de segunda a sexta-feira (exceto feriados), das 7h às 18h. Nem sempre o atendimento presencial resulta em uma manifestação registrada no sistema. Há situações em que o cidadão busca a ouvidoria, mas após o atendimento opta por não realizar o registro, por sentir-se contemplado com as informações ou explicações oferecidas.



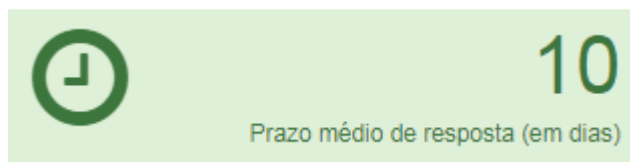
FUNDAÇÃO
Hemocentro
DE BRASÍLIA

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA
OUVIDORIA

ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA



TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA



Todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria do Hemocentro foram respondidas dentro do prazo legal de 20 dias. O tempo médio para a resposta definitiva ao cidadão foi de 10 dias.

ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE



Em 2019, a Fundação Hemocentro de Brasília ficou em segundo lugar entre as dez entidades do Distrito Federal com a melhor resolutividade.

Esse índice compõe o painel de indicadores estratégicos desta instituição. Ele está vinculado, principalmente, a dois objetivos institucionais:

1. Contribuir para o desenvolvimento da gestão participativa;
2. Atender o doador e demais usuários com excelência.

A meta estabelecida para o ano de 2019 foi de 70% de resolutividade. Esse indicador é obtido por meio da avaliação que o cidadão faz, após receber a resposta definitiva à sua manifestação (denúncias, reclamações e solicitações de serviço), classificando-a como resolvida ou não resolvida.

De acordo com o painel de monitoramento do Sistema de Ouvidoria do DF, o índice alcançado pela Ouvidoria do Hemocentro foi de 79%, superando a meta pactuada.



FUNDAÇÃO
Hemocentro
DE BRASÍLIA

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA
OUIDORIA

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUIDORIA



ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



Os índices de recomendação e de satisfação com o serviço de ouvidoria alcançaram, respectivamente, 95% e 92%. Esses indicadores são obtidos a partir das respostas dos cidadãos a uma Pesquisa de Satisfação, disponível no sistema OUV-DF.

É importante lembrar que a Pesquisa fica aberta para que os cidadãos acessem quando desejarem. Assim, poderá haver variação em momentos de verificação diferentes.

PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PARA SOLUÇÃO DAS PRINCIPAIS DEMANDAS

- Tempo de espera para o atendimento:

Entre as reclamações, esse é o assunto mais recorrente em 2019 e o mais sensível para esta Fundação. A Ouvidoria do Hemocentro recebeu 301 manifestações sobre esse assunto específico (47% de 643).

Como informado na Carta de Serviços do Hemocentro de Brasília, o tempo médio para a realização do processo de doação é de 90 minutos. No entanto, principalmente em razão do significativo déficit de pessoal na instituição (mais de 30% dos cargos), tal média foi muitas vezes extrapolada.

Esta Fundação vinha solicitando a nomeação dos candidatos aprovados no último concurso público. Em 10/10/2019 foram nomeados 50 profissionais, dos quais 32 tomaram posse. Eles foram lotados nos setores correspondentes e receberam treinamento inicial. Por definição normativa do Ministério da Saúde, os serviços de hemoterapia devem ter programa de treinamento e capacitação de pessoal, constituído de treinamento inicial e continuado relacionado com as tarefas específicas que são realizadas pelos profissionais.

Para preencher as vagas remanescentes, os candidatos que não se apresentaram tiveram suas nomeações tornadas sem efeito e, em 24/12/2019, foram nomeados 18 aprovados. Desses, dez tomaram posse. Também já receberam o treinamento e estão atuando em áreas diversas.

Mesmo com a inserção de novos profissionais, não foi possível normalizar o tempo de atendimento dos doadores até o final de 2019, tendo em vista alguns fatores:

- O período necessário para a adaptação ao trabalho, desenvolvimento de habilidades e agilidade para a execução de suas atividades;
- A apresentação de atestados médicos e licenças - por problemas de saúde - de servidores que vinham trabalhando até a chegada dos novos profissionais e enfrentavam uma sobrecarga de trabalho em função do déficit de pessoas;
- A ainda presente insuficiência de servidores na instituição. De acordo com o anúncio do Governo do Distrito Federal, em 2020 serão nomeados 25 candidatos

aprovados e em 2021 mais 25, para que a FHB recomponha o seu quadro de pessoal.

Ainda com o objetivo de reduzir o tempo de espera para o atendimento, os candidatos têm sido orientados a agendar a doação de sangue. Quem marca a data para doar, recebe senha preferencial e, conseqüentemente, é atendido mais rapidamente.

- Atendimento para doação de sangue:

Sobre esse assunto foram registradas 148 manifestações (23% de 643 reclamações). Referem-se, em sua maioria, à conduta profissional dos servidores. A área responsável trata as questões apresentadas, individualmente ou com a equipe do setor envolvido, com o objetivo de evitar a reincidência de situações semelhantes às descritas pelos doadores.

Em função da equipe reduzida, a sobrecarga de trabalho para os servidores que atendem diretamente os doadores vinha agravando a situação, levando, muitas vezes, a afastamentos por motivos médicos. A ausência dos profissionais impacta negativamente tanto no tempo, quanto na qualidade do atendimento.

Frente aos problemas apresentados, a Fundação Hemocentro de Brasília estabeleceu um conjunto de estratégias para melhorar o atendimento dos cidadãos. São políticas, programas, projetos e planos de ação que visam obter boas respostas em três dimensões institucionais: Pessoas, Processos de trabalho e Infraestrutura e tecnologia da informação.

O Programa de Fidelização dos Doadores e o Projeto de Melhoria de Atendimento e Agendamento são exemplos dessas estratégias. As ações desenvolvidas pretendem aprimorar o fluxo de atendimento do Ciclo do Doador e as alternativas de agendamento da doação, rever o dimensionamento de profissionais nos setores, implantar medidas de prevenção de lesões relacionadas ao trabalho e incrementar as capacitações destinadas aos servidores.

Acreditamos que os reflexos de tais medidas poderão ser vistos nos próximos meses.

- Lanche oferecido aos doadores:

Em 2019, o total de reclamações sobre esse assunto foi de 102 (16% de 643).

No primeiro semestre do ano, o tema foi o segundo mais registrado entre as reclamações, com 42 manifestações no primeiro trimestre e 40 no segundo. Já no terceiro trimestre o número de queixas sobre o lanche caiu consideravelmente para 13. No quarto trimestre recebemos sete reclamações sobre o assunto.

Assim, do primeiro para o quarto trimestre, houve uma redução de 83% das reclamações sobre o lanche.

Compreendemos que a queda na quantidade de reclamações sobre esse assunto é resultado da aquisição do chamado “lanche seco”: biscoitos, bolinhos, bombons - entre outros itens - que estão sendo servidos aos doadores desde 14/06/2019.

2. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO RECEBIDOS



CONTEÚDO	TOTAL
Concurso/Cargos/Nomeações	14
Ciclo do Sangue (Número e perfil de doadores, índice de satisfação, logística de distribuição, etc.)	7
Gestão (Certificação ISO, Gestão de Riscos, SEI, etc.)	4
Produtos oriundos da Hemobrás/Ministério da Saúde (Para hemofilia)	3
Não é pedido de acesso à informação	4
	32

Em 2019 foram registrados 32 pedidos de acesso à informação no Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC. Todos foram respondidos respeitando-se o prazo máximo de 20 dias; o tempo médio para resposta foi de 12 dias.

Quatro demandas não se caracterizaram como pedidos de acesso, visto serem requisições de prestação de um serviço, constantes da Carta de Serviços (p. ex.: resultados de exames, tempo de espera para a doação de sangue). Os cidadãos foram orientados sobre como proceder para serem atendidos.

Houve uma negativa de acesso a um pedido de cópia de documento preparatório da instituição referente à Gestão de Riscos, utilizado para auxiliar na tomada de decisão. Contudo, a demandante foi convidada a conhecer o Programa de Gestão de Riscos do Hemocentro, que lhe foi apresentado pela Assessoria de Planejamento e Gestão.

TRANSPARÊNCIA ATIVA

A Assessoria de Comunicação Social, a Assessoria de Planejamento e Gestão e a Ouvidoria são responsáveis pelo trabalho para o aprimoramento da transparência ativa na Fundação Hemocentro de Brasília.

Com o envolvimento de diversas áreas da instituição, o Hemocentro alcançou - pelo terceiro ano consecutivo - 100% do Índice de Transparência Ativa no ranking estabelecido pela Controladoria-Geral do Distrito Federal.

Dessa forma, esta Fundação contribui para o aperfeiçoamento da transparência pública, garante o direito de acesso da população à informação de qualidade e proporciona o fortalecimento do controle social.

PRÊMIO OGDF MELHOR DESEMPENHO 2019

A Ouvidoria do Hemocentro recebeu o prêmio OGDF Melhor Desempenho 2019 em sua categoria (definida pela média mensal de manifestações recebidas), juntamente com as ouvidorias do Riacho Fundo II e de Taguatinga.

Na primeira etapa, as ouvidorias foram selecionadas com base em critérios como a participação nos eventos oficiais da Ouvidoria-Geral do DF, a divulgação da Carta de Serviços ao Cidadão e a divulgação de informações no site do órgão.

Na segunda etapa foram escolhidas as três ouvidorias de cada categoria, avaliadas pelos cidadãos com os melhores índices de resolutividade, satisfação, recomendação. O cumprimento de prazos também foi considerado na avaliação.