



FUNDAÇÃO
Hemocentro
DE BRASÍLIA

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA
OUVIDORIA



OUVIDORIA

RELATÓRIO

1º TRIMESTRE 2021



FUNDAÇÃO
Hemocentro
DE BRASÍLIA

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA
OUVIDORIA

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Fundação Hemocentro de Brasília apresenta o relatório do primeiro trimestre de 2021, referente às manifestações e aos pedidos de acesso à informação recebidos na instituição.

Para a elaboração deste documento, foram utilizados dados do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC, bem como do Painel de Ouvidoria do Distrito Federal. O painel está disponível na página inicial do sistema OUV-DF (<https://www.ouv.df.gov.br/>). É uma ferramenta acessível a todo o cidadão e garante a transparência das informações.



Esta Ouvidoria reafirma o seu compromisso de estimular a participação social e ser um canal de comunicação, de relacionamento direto entre os cidadãos e a instituição.

Assim, agradecemos a todos que, ao registrarem suas manifestações, permitem que os gestores do Hemocentro de Brasília reavaliem os processos de trabalho, façam as correções necessárias e aprimorem os serviços prestados à sociedade.

Afinal, o Hemocentro fica melhor quando... Você nos ajuda a melhorar!

Equipe da Ouvidoria da Fundação Hemocentro de Brasília

Fernanda Nogueira

Lauciene Maria Montalvão

Thays Rachel Borba Souza Machado

1. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

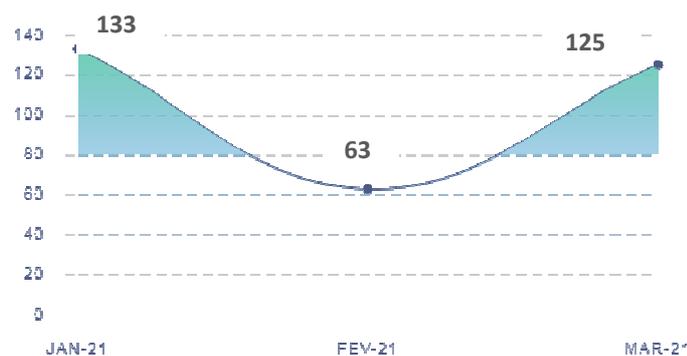
No período de 1º de janeiro a 31 de março de 2021 a Ouvidoria da Fundação Hemocentro de Brasília recebeu 321 manifestações.

SITUAÇÃO



Houve uma variação mensal, com queda expressiva na quantidade de manifestações recebidas em fevereiro.

EVOLUÇÃO MENSAL

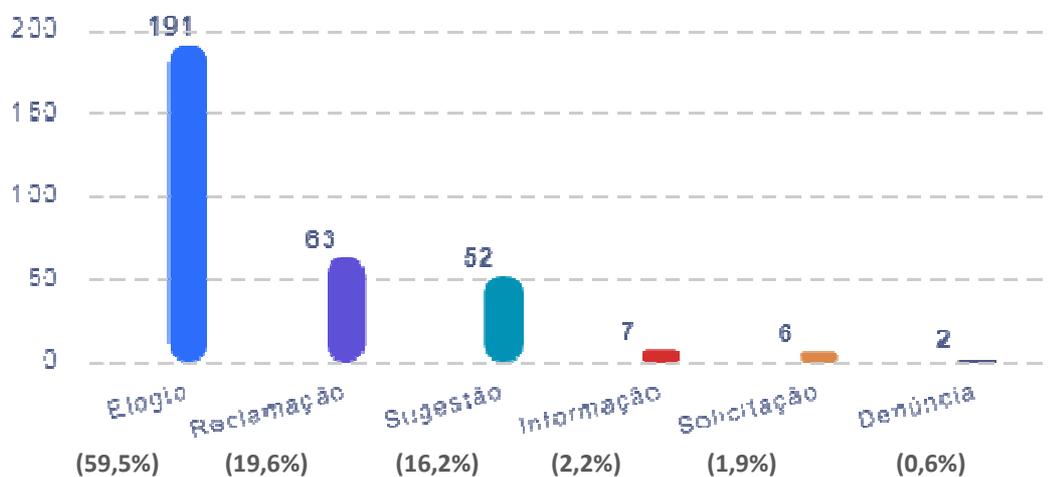


Sobre a tipologia das manifestações, observamos que neste primeiro trimestre o número de elogios recebidos foi três vezes maior do que o de reclamações, correspondendo a quase 60% do total das manifestações.

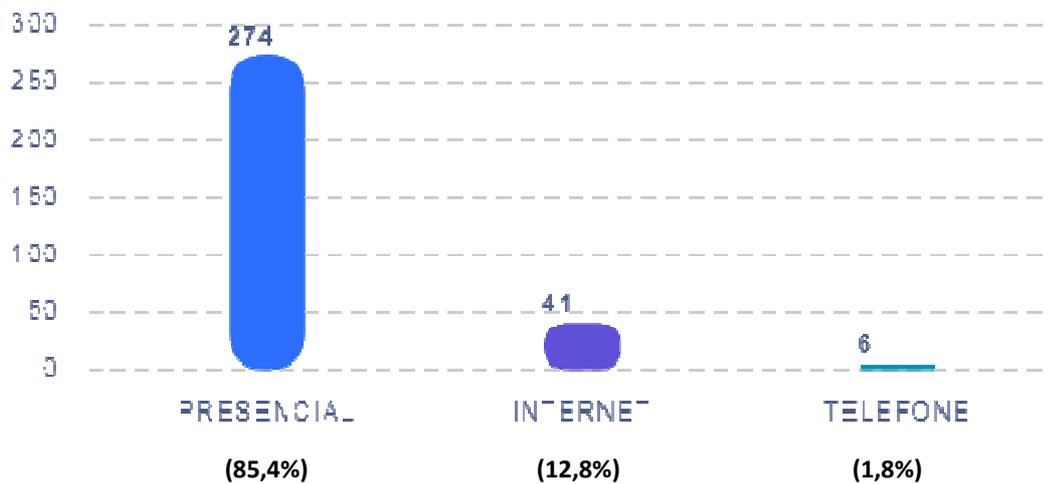
Se compararmos a totalidade de manifestações recebidas neste trimestre com o mesmo período de 2020 (314) houve um aumento de 2,2%. Os elogios, no entanto, cresceram 78,5% neste ano, quando verificamos que no primeiro trimestre de 2020 foram registrados 107 elogios.

Já as reclamações tiveram uma queda de 53% em relação às 134 manifestações assim classificadas naquele período. O número de sugestões também caiu - 23,5% -, visto que em 2020 foram recebidas 68 manifestações desse tipo.

CLASSIFICAÇÃO



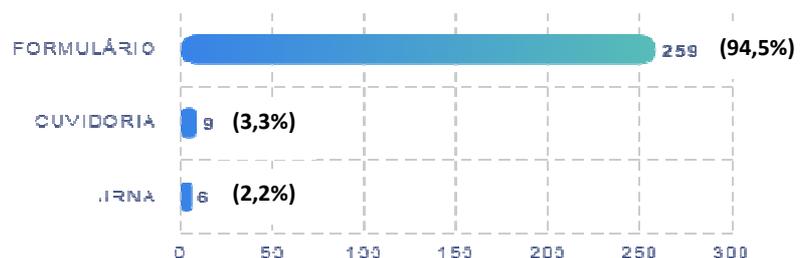
FORMAS DE ENTRADA



Quanto à entrada no sistema OUV-DF, percebemos que a forma presencial continua sendo responsável pela maior parte das manifestações recebidas: 85,4%. Houve uma queda em relação a 2020, quando o percentual era de 92%.

Por outro lado, a entrada de manifestações pela internet passou de 7% em 2020 para 12,8% em 2021.

PRESENCIAL - DETALHE



Detalhando o atendimento presencial, notamos que das 274 manifestações assim recebidas, 94,5% (259) foram registradas nos formulários das Pesquisas de Satisfação. Lembramos que esses formulários oferecem aos doadores de sangue e aos pacientes do Ambulatório de Coagulopatias a possibilidade de registrar o grau de satisfação quanto a pontos relativos ao atendimento. O instrumento também permite o registro das



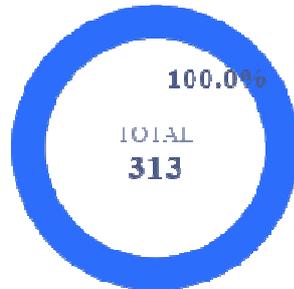
GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA
OUIDORIA

reclamações, sugestões, elogios e demais manifestações, que são lançadas no sistema OUV-DF.

O atendimento presencial na Ouvidoria do Hemocentro é oferecido de segunda a sexta-feira (exceto feriados), das 7h às 18h. Ressaltamos que nem sempre esse atendimento resulta em registro no sistema OUV-DF. Há situações em que, após a conversa na Ouvidoria, o cidadão opta por não realizar o registro, por ter compreendido determinada situação, ou estar satisfeito com as informações oferecidas. Entre os cidadãos que se dirigiram à sala da Ouvidoria do Hemocentro, nove registraram suas manifestações.

No Hemocentro de Brasília há ainda outro formulário – o Registro de Manifestação à Ouvidoria - destinado a captar a consideração dos cidadãos que, por alguma razão, não queiram se dirigir à Ouvidoria, ou ainda para não perder a chance de receber a opinião de um usuário aos sábados, ou na eventual ausência da equipe. Esse formulário fica disponível junto às urnas localizadas no setor de Registro do Ciclo do Doador e na recepção do Ambulatório do Hemocentro. Dessa forma foram recebidas seis manifestações no primeiro trimestre de 2021.

ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA



■ No prazo ■ Fora do prazo
■ Vencidas

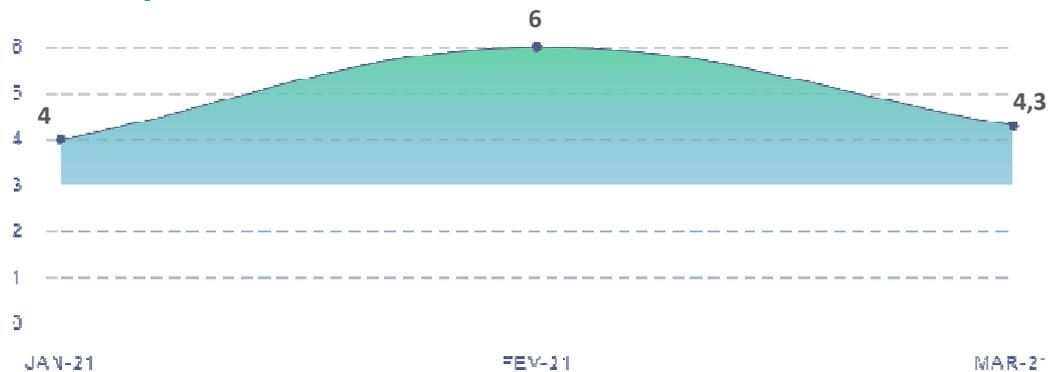
PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA



4.5

DIAS

EVOLUÇÃO DO PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA (em dias)

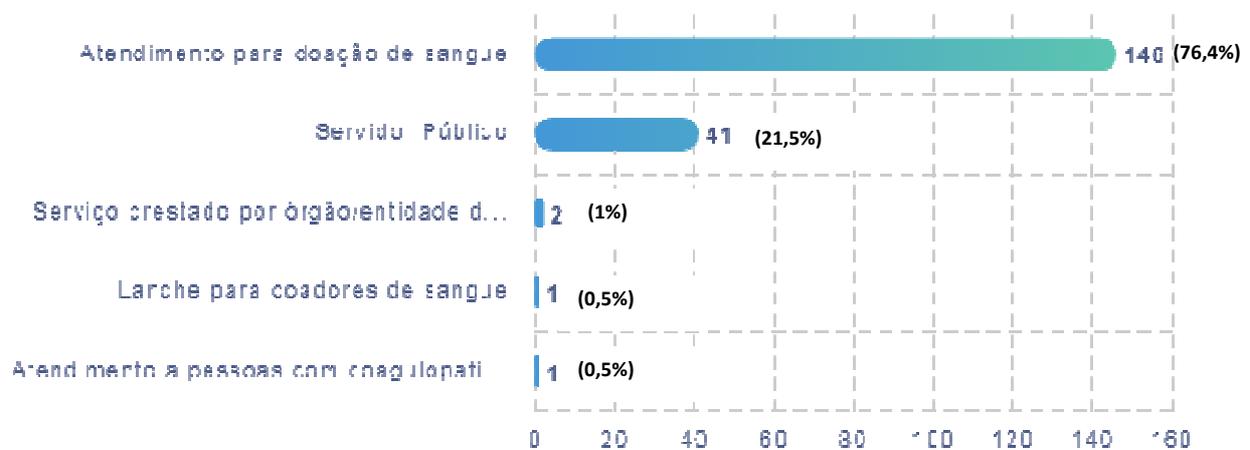


Todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria do Hemocentro foram respondidas no prazo legal de 20 dias. O tempo médio para a resposta definitiva ao cidadão, neste trimestre, foi de 4,5 dias – tempo menor que o do primeiro semestre do ano anterior, que foi de sete dias. Compreendemos que isso ocorreu, assim como no último semestre de 2020, pelo número de elogios recebidos. Geralmente, não há necessidade de encaminhar essas manifestações para resposta das áreas específicas. Os elogios são consolidados em relatório e, quando nominais, enviados aos responsáveis para ciência do servidor citado e de sua respectiva chefia.

ELOGIOS



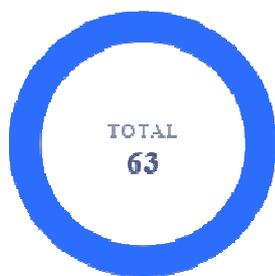
ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



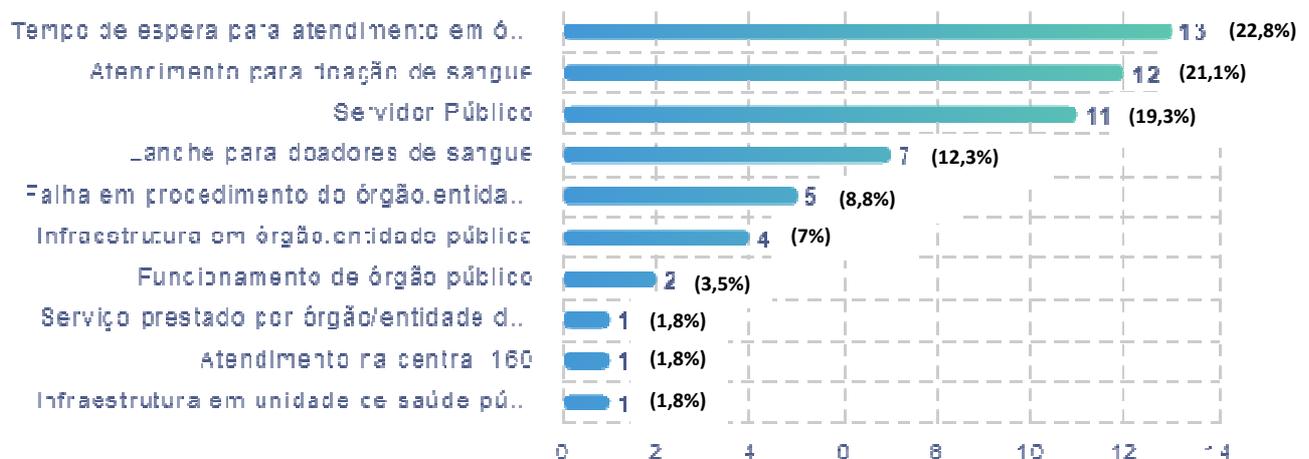
Assim como nos trimestres anteriores, os dois assuntos mais relevantes entre os elogios foram “Atendimento para doação de sangue” e “Servidor Público” (quando é registrado um elogio nominal ao servidor).

Somados, esses dois assuntos corresponderam, no primeiro trimestre de 2021, a 97,9% de todas as manifestações elogiosas.

RECLAMAÇÕES



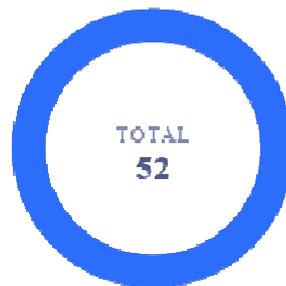
ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



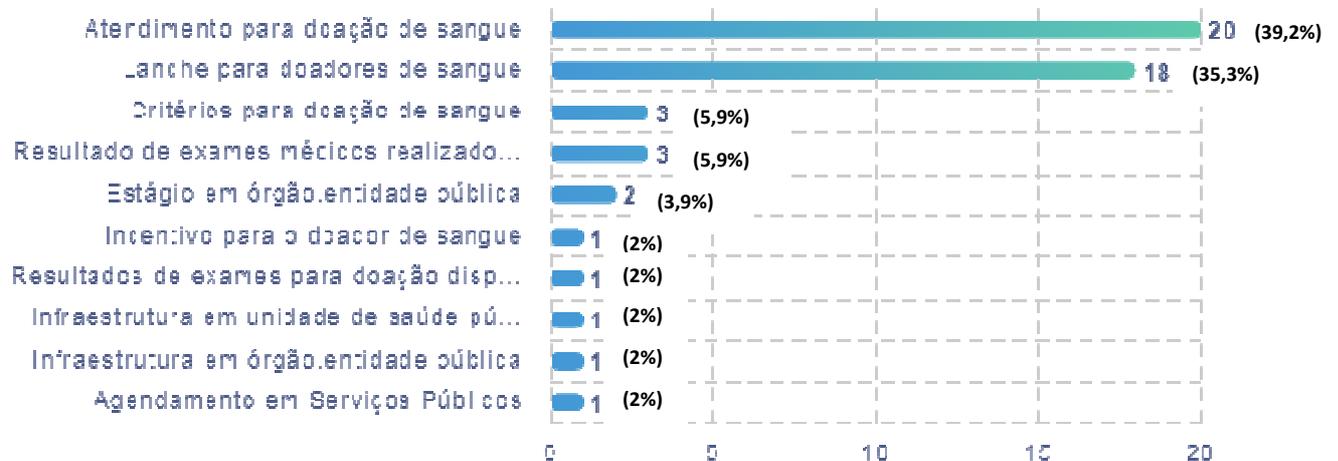
Historicamente, dentre as reclamações, os assuntos mais solicitados são: “Atendimento para doação de sangue”, “Tempo de espera para atendimento” e “Lanche para doadores de sangue”.

Nesse trimestre, “Servidor Público” teve 11 registros, sendo o terceiro colocado em número de reclamações. Observamos que, além de cinco manifestações de usuários dos serviços, duas referiram-se à infraestrutura da instituição, duas a concessões de gratificação, uma à falta de cordialidade entre servidores e uma ao teletrabalho da ouvidora. Ressaltamos que, das 11 manifestações, seis foram anônimas.

SUGESTÕES



ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

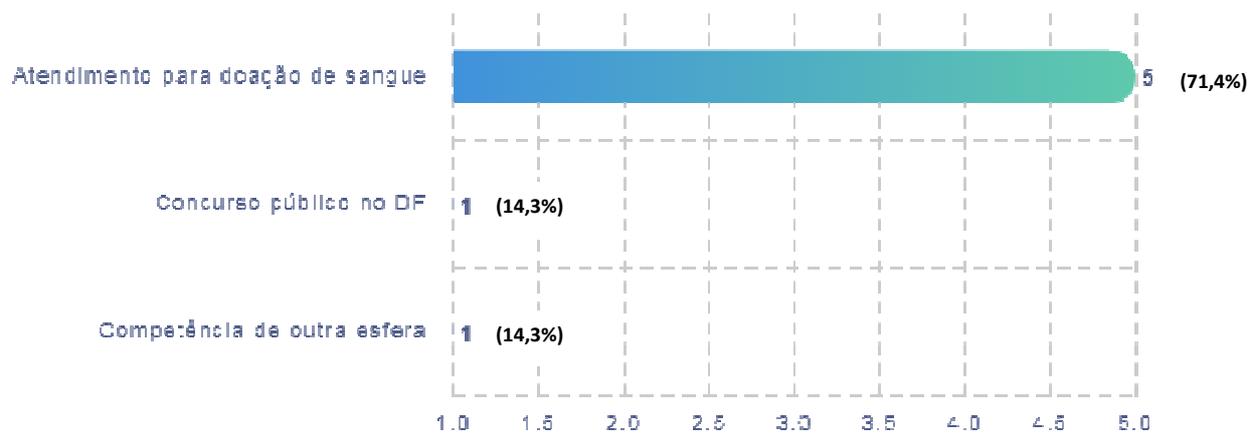


As sugestões dos cidadãos concentraram-se especialmente nos assuntos “Atendimento para doação de sangue” (mais citados: outros postos de coleta de sangue, manutenção do agendamento e lembrete ao doador sobre próxima data de doação) e “Lanche para doadores de sangue” (mais propostos: servir café, ter mais opções, melhorar a qualidade e quantidade do lanche).

INFORMAÇÕES



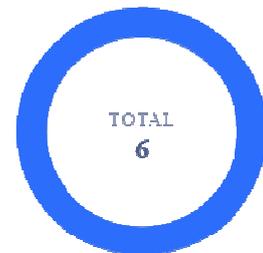
ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



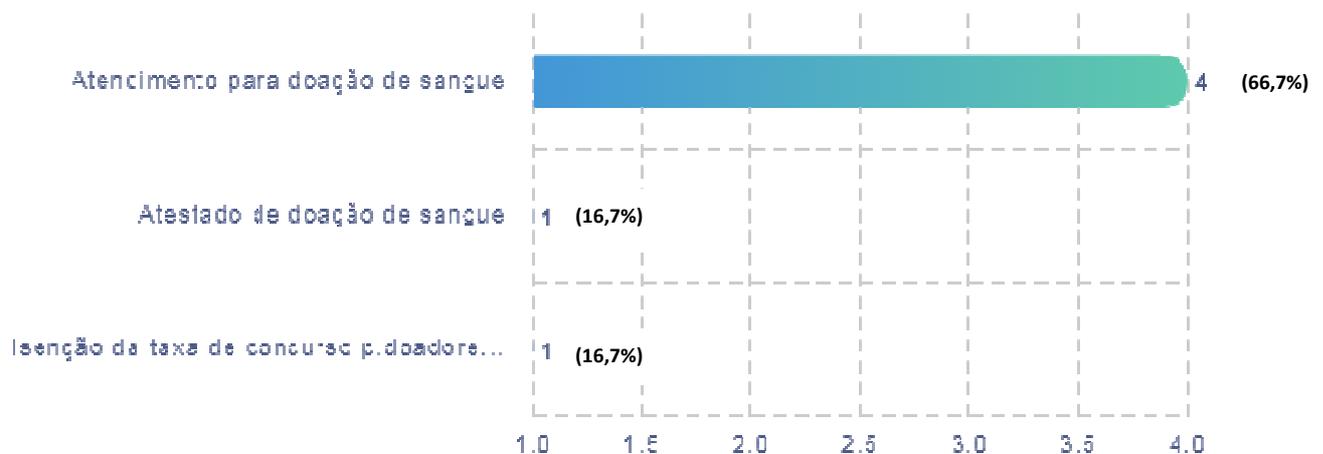
O assunto mais solicitado nesta classificação foi “Atendimento para doação de sangue”. A maior parte das manifestações foi de relatos curtíssimos como “Desejo doar sangue” ou “Marcar atendimento para doação”. Provavelmente isso vem ocorrendo porque, ao marcar a doação pelo Agenda-DF, os cidadãos utilizam o cadastro do sistema OUV-DF e, em alguns casos, geram uma manifestação.

As respostas aos manifestantes ofereceram as orientações necessárias para que pudessem se candidatar à doação de sangue.

SOLICITAÇÕES



ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



Entre as solicitações, o assunto mais presente também foi “Atendimento para doação de sangue”. Aqui se repetiu a observação feita em “Informações” - relatos curtos, que possivelmente ocorreram em virtude do agendamento, como explicado anteriormente. Da mesma forma, as respostas orientaram os cidadãos a como se candidatar à doação de sangue.

Apenas uma manifestação assim classificada referia-se à doação de sangue de cordão umbilical e placentário.



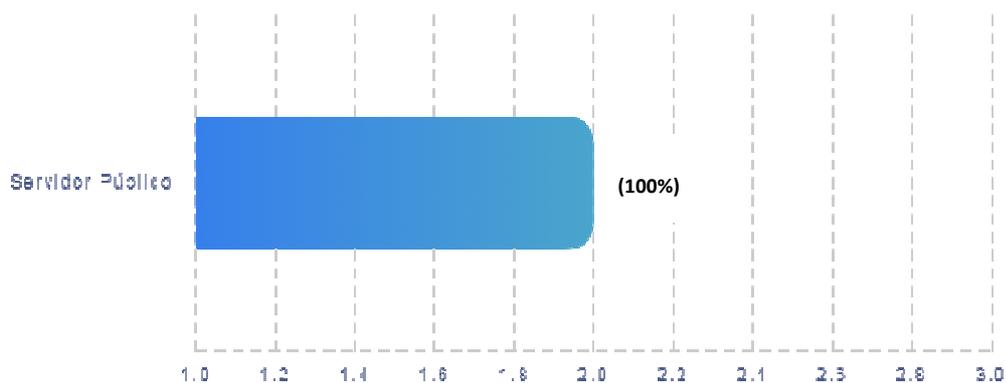
FUNDAÇÃO
Hemocentro
DE BRASÍLIA

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA
OUVIDORIA

DENÚNCIAS



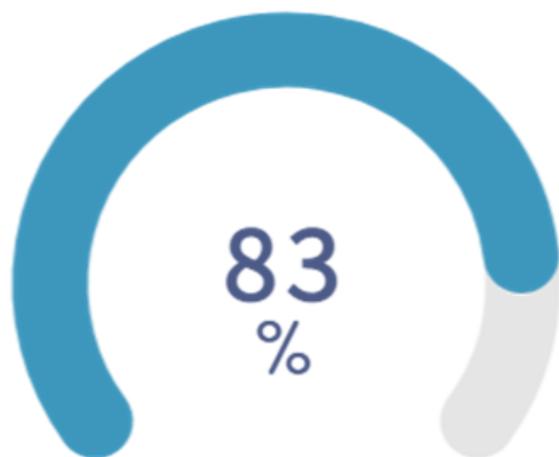
ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



No primeiro trimestre de 2021 foram recebidas duas denúncias sobre “Servidor Público”, ambas referentes à conduta de profissionais.

As manifestações foram encaminhadas à Comissão de Ética da Fundação Hemocentro de Brasília para conhecimento, análise e providências.

ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



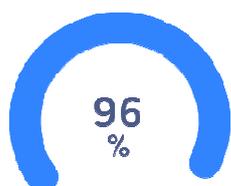
ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



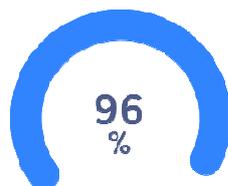
O índice de resolatividade verificado pela pesquisa de satisfação do sistema OUV-DF foi de 83% no primeiro trimestre de 2021. Os índices de satisfação com o serviço de ouvidoria e de recomendação foram, respectivamente, de 94% e 93%.

Também obtivemos bons índices quanto à satisfação com o atendimento, com o sistema e com a resposta, como pode ser conferido abaixo.

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA



SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



A verificação dos índices foi realizada em 05/04/2021. Lembramos que pode haver variação em momentos de verificação diferentes, pois as pesquisas de satisfação ficam abertas para que os cidadãos as acessem quando desejarem.

2. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO



CONTEÚDO	TOTAL
Doação de sangue (resultados de exames, carteirinha)	3
Tratamento da hemofilia (medicamentos - Hemobrás e Ministério da Saúde)	3
Cargos/nomeações (concurso público da FHB)	1
Estágio no Hemocentro	1
POP - produção de hemocomponentes	1
Doação de sangue de cordão umbilical e placentário	1
	10

No primeiro trimestre de 2021 foram registrados dez pedidos de acesso à informação no Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC. Todos foram respondidos até o final do período.

Três demandas não eram pedidos de acesso, mas solicitações de serviço. Nesses casos, as orientações para os cidadãos foram inseridas no próprio sistema e-SIC.

O tempo médio de resposta neste trimestre foi de seis dias. Não houve interposição de recursos.

Brasília, 5 de abril de 2021.