



FUNDAÇÃO  
**Hemocentro**  
DE BRASÍLIA

**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
**FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA**  
**OUVIDORIA**

---



**OUVIDORIA**

**RELATÓRIO**

**1º TRIMESTRE 2022**



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
**FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA**  
**OUIDORIA**

---

## **APRESENTAÇÃO**

A Ouvidoria da Fundação Hemocentro de Brasília apresenta o relatório do primeiro trimestre de 2022, referente às manifestações e pedidos de acesso à informação recebidos na instituição. Neste relatório também é feita uma avaliação sobre a execução das atividades propostas no Plano de Ação da Ouvidoria.

Para a elaboração do presente documento, foram utilizados dados do Painel de Ouvidoria do Distrito Federal. O painel está disponível no menu da página da Ouvidoria, no sítio eletrônico da Fundação Hemocentro (<https://www.fhb.df.gov.br/painel-de-ouvidoria/>) e na página inicial do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - OUV-DF (<https://www.ouv.df.gov.br/>). É uma ferramenta acessível a todo o cidadão e garante a transparência das informações. Os dados do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC – foram base para o relato sobre os pedidos de acesso à informação.

Esta Ouvidoria reafirma o seu compromisso de estimular a participação social e ser, não apenas um canal de comunicação, de relacionamento direto entre os cidadãos e a instituição, mas um canal de integridade, como bem destacou a Ouvidora-Geral durante a II Semana de Ouvidoria, Integridade e Transparência da Fundação Hemocentro de Brasília.

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.

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 2022 a Ouvidoria da Fundação Hemocentro de Brasília recebeu 551 manifestações.

### SITUAÇÃO



Ao compararmos o número de manifestações recebidas neste trimestre (551) com o mesmo período de 2021 (321), houve um aumento de 71,6%.

### EVOLUÇÃO MENSAL



A imagem acima demonstra a variação do número de manifestações recebidas a cada mês.

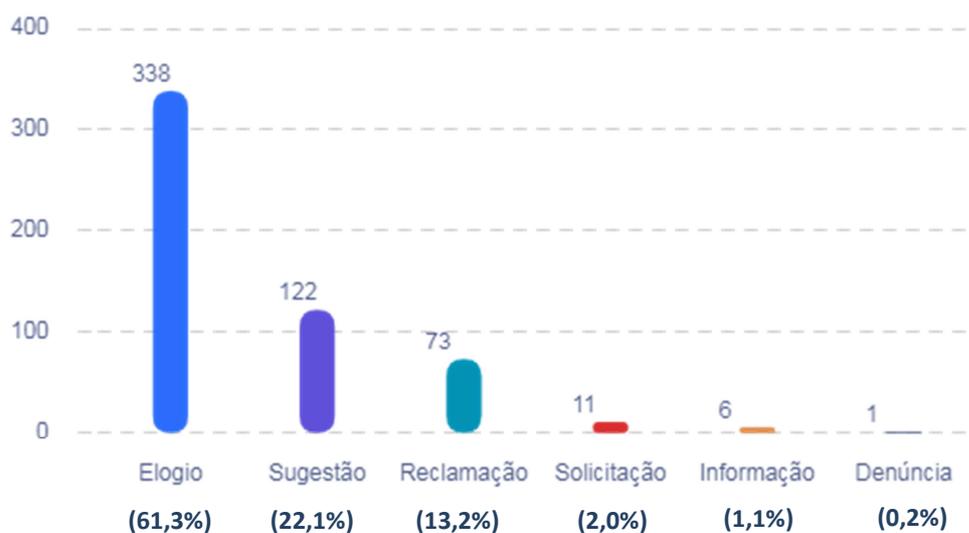
Observa-se que houve uma maior quantidade de manifestações registradas em janeiro, quando comparada aos meses de fevereiro e março. Isso ocorreu porque muitos dos relatos recebidos por meio da Pesquisa de Satisfação do Doador de Sangue em dezembro de 2021 foram inseridos no sistema OUV-DF somente no início de 2022.

Essa forma de entrada responde por, aproximadamente, 90% das manifestações recebidas no Hemocentro. A inserção no sistema exige a transcrição do conteúdo registrado no formulário da pesquisa, fato que demanda muito tempo de trabalho. Como a equipe estava reduzida a um terço do seu potencial, em virtude do afastamento legal de duas das três servidoras da Ouvidoria, tal situação foi inevitável.

Em novembro de 2021 a Ouvidoria havia encaminhado à Seção de Gestão de Pessoas a informação sobre a necessidade de haver mais um profissional na equipe (Técnico Administrativo), tendo em vista, entre outros pontos, o aumento de 33% no número de

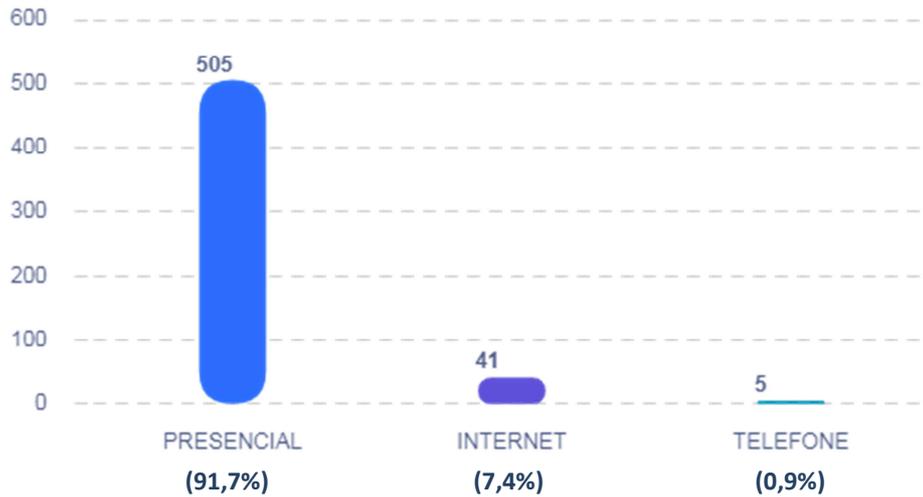
manifestações recebidas naquele ano e a ampliação das atribuições das ouvidorias seccionais prevista para 2022.

## CLASSIFICAÇÃO



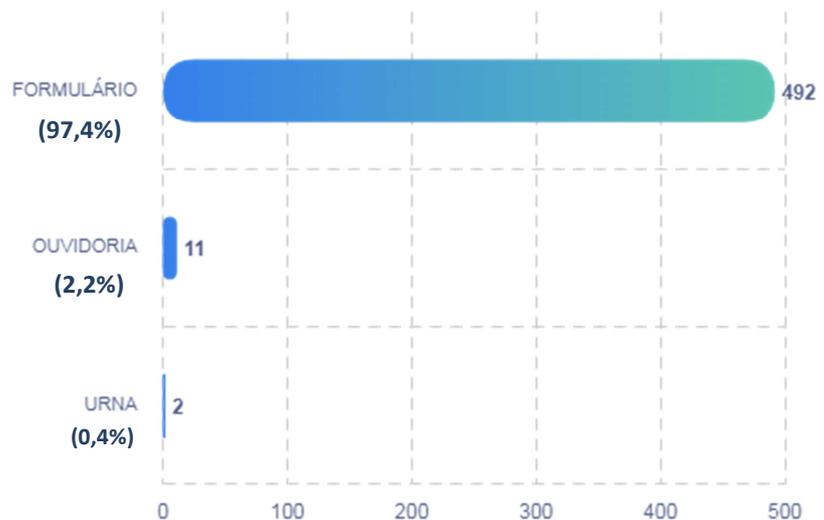
Em relação à classificação, constatamos que o número de elogios recebidos corresponde a 61,3% do total das manifestações. A quantidade foi 4,6 vezes maior do que a de reclamações. Comparando os dados com o primeiro trimestre de 2021, nota-se uma queda de 6,4 pontos percentuais das reclamações e incremento de 5,9% das sugestões.

## FORMAS DE ENTRADA



Sobre a entrada no sistema OUV-DF, percebemos que a forma presencial continua sendo responsável pela maior parte das manifestações recebidas: 91,7%.

## PRESENCIAL - DETALHE





**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
**FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA**  
**OUIDORIA**

---

A forma presencial tem três vias de entrada: atendimento na Ouvidoria, preenchimento de formulário, ou registro depositado em urna.

Das 505 manifestações assim recebidas, 492 foram registradas nos formulários das Pesquisas de Satisfação (97,4%). Essa quantidade corresponde a 89,3% do total de manifestações do período. Esses formulários, que 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, têm sido o principal instrumento de participação dos cidadãos na instituição.

O atendimento presencial na Ouvidoria do Hemocentro é oferecido de segunda a sexta-feira (exceto feriados), das 7h às 18h. 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 no trimestre, onze registraram suas manifestações (2,2%).

Já o Registro de Manifestação à Ouvidoria é um impresso que fica disponível junto às urnas localizadas no setor de registro do Ciclo do Doador e na recepção do Ambulatório do Hemocentro. Compreendemos que essa é uma oportunidade de 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. Por esse meio foram recebidas duas manifestações no primeiro trimestre de 2022 (0,4%).

## PRAZOS

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 4,4 dias.

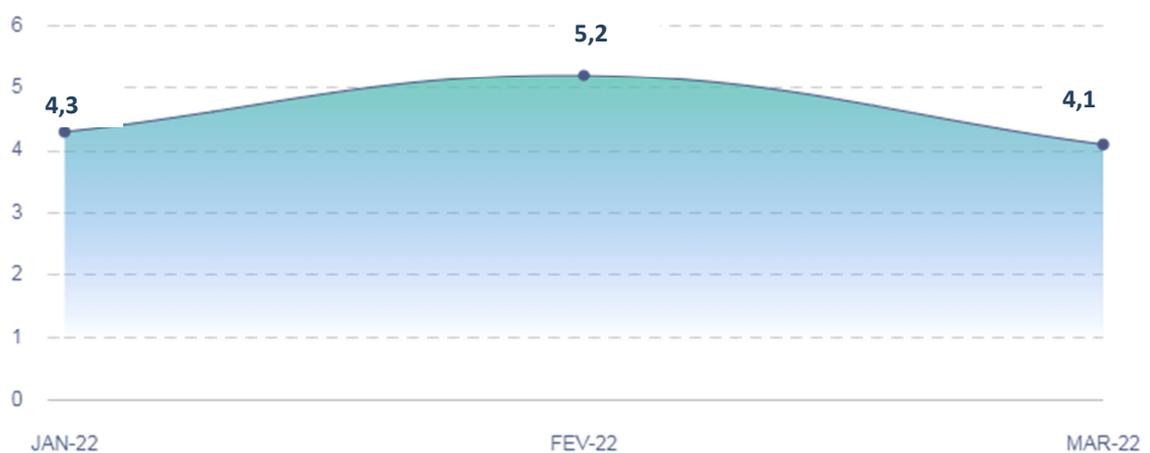
### PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA



**4.4**

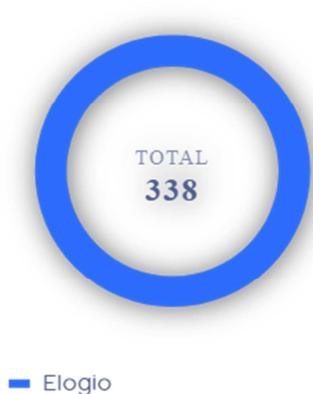
DIAS

### EVOLUÇÃO DO PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA (em dias)

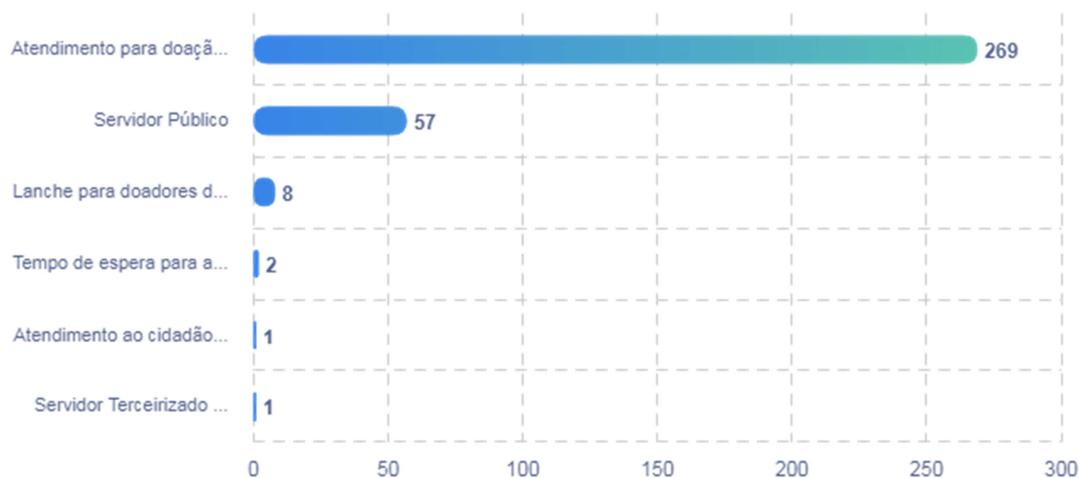


## ELOGIOS

### CLASSIFICAÇÃO



### ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



Os assuntos mais relevantes entre os elogios foram **“Atendimento para doação de sangue”** e **“Servidor Público”** (quando é registrado um elogio nominal ao servidor). Os dois assuntos corresponderam a 96,4% dos elogios registrados no trimestre.

Os elogios nominais são encaminhados pela Ouvidoria às chefias das áreas onde os servidores exercem suas atividades.

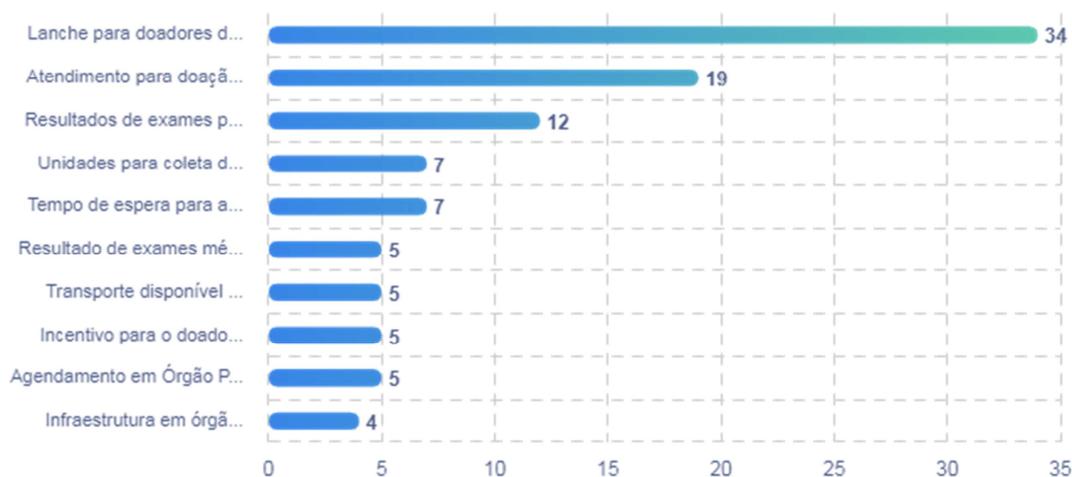
## SUGESTÕES

### CLASSIFICAÇÃO



■ Sugestão

### ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



As sugestões dos cidadãos nesse trimestre concentraram-se especialmente nos assuntos:

“**Lanche para doadores de sangue**”– as sugestões de melhoria para o lanche correspondem a 27,8% do total de sugestões. A grande maioria refere-se à qualidade do lanche, seguida da proposta de opção de lanche específico para quem tem alguma

restrição alimentar – intolerantes a glúten ou lactose, vegetarianos e veganos. Além disso, os doadores sugerem aumentar a quantidade do lanche.

Conforme Termo de Cooperação pactuado entre a Fundação Hemocentro e a Secretaria de Saúde do Distrito Federal (SES-DF), o lanche dos doadores é fornecido por uma empresa contratada pela SES-DF. Devido ao contrato estabelecido, os alimentos servidos são um sanduíche de queijo, uma banana e suco.

Para reforçar o lanche, esta Fundação conseguiu adquirir, por meios próprios, produtos como biscoitos, doces e peta salgada. Um doce é sempre entregue juntamente com o lanche, após a doação. A peta salgada tem sido a alternativa ao sanduíche de queijo para doadores que apresentam intolerância a glúten e/ou lactose.

Com o objetivo de atender de maneira mais adequada as demandas apontadas nas manifestações, a Seção do Ciclo do Doador deu início a um processo para que esta instituição realize a contratação de um serviço de lanche que ofereça alimentos específicos para o perfil da população doadora.

**“Atendimento para doação de sangue”** – as sugestões foram muito variadas. Dentre as 19 manifestações recebidas, foram abordados 16 temas. Três doadores sugeriram que o Hemocentro tenha algum instrumento para informar o doador sobre em que data está apto para nova doação. Dois manifestantes propuseram melhorar as informações repassadas após a coleta.

Foram registradas outras 14 sugestões diversas, tais como: compartilhar os dados das doações no ConecteSUS, entregar resultado de exame no momento em que é realizado, melhorar a estrutura e mobiliário da instituição, contratar mais servidores, continuar fazendo campanhas para atrair mais doadores, utilizar canecas para reduzir custos e o impacto ambiental, oferecer orientações sobre doação de medula óssea, entre outras.

As manifestações foram respondidas com as informações específicas, repassadas pela chefia da Seção Ciclo do Doador. Sobre a demanda acerca da aptidão para a próxima doação, os doadores são orientados quanto aos intervalos mínimos entre as doações,

**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
**FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA**  
**OUIDORIA**

---

estabelecidos pela norma do Ministério da Saúde (60 dias para os homens e 90 dias para as mulheres), bem como quanto à quantidade máxima de doações permitida em 12 meses (quatro para os homens e três para as mulheres). Essas informações estão disponíveis no site do Hemocentro.

**"Resultados de exames para doação disponíveis por meio eletrônico"** – às doze manifestações recebidas sobre esse assunto somamos as cinco registradas como **"Resultados de exames médicos realizados no Hemocentro"**, totalizando 17 manifestações. Todas se referem à disponibilização, por meio eletrônico (e-mail, site ou aplicativo), dos resultados dos exames realizados para a doação de sangue.

A Portaria do Ministério da Saúde estabelece que os resultados dos testes de triagem dos doadores são absolutamente sigilosos e somente poderão ser entregues ao próprio doador ou, mediante a apresentação de procuração, a terceiros.

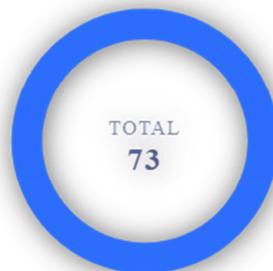
**"Unidades para coleta de sangue"** – sete doadores manifestaram-se sobre a importância de descentralizar a coleta para outras localidades, em virtude da distância e do custo com transporte.

As manifestações têm sido respondidas com as orientações sobre a Linha Vermelha - transporte gratuito entre o Hemocentro e a Rodoviária de Brasília. A van, identificada com a logomarca institucional, faz o percurso de segunda a sexta-feira. As respostas ainda informam que, para campanhas de doação de grupos com dez ou mais integrantes, a Fundação oferece o transporte para buscar os candidatos, fazendo o trajeto de vinda ao Hemocentro e volta ao ponto de partida do grupo - em qualquer localidade do Distrito Federal. Tais campanhas devem ser organizadas previamente com o apoio da equipe de Captação e Orientação de Doadores. Os telefones do setor são informados nas respostas.

Em fevereiro deste ano a Ouvidoria encaminhou à Divisão Técnica dados sobre as manifestações recebidas nos últimos anos sobre esse assunto, para subsidiar um processo de contratação de solução para a coleta externa, que está em andamento.

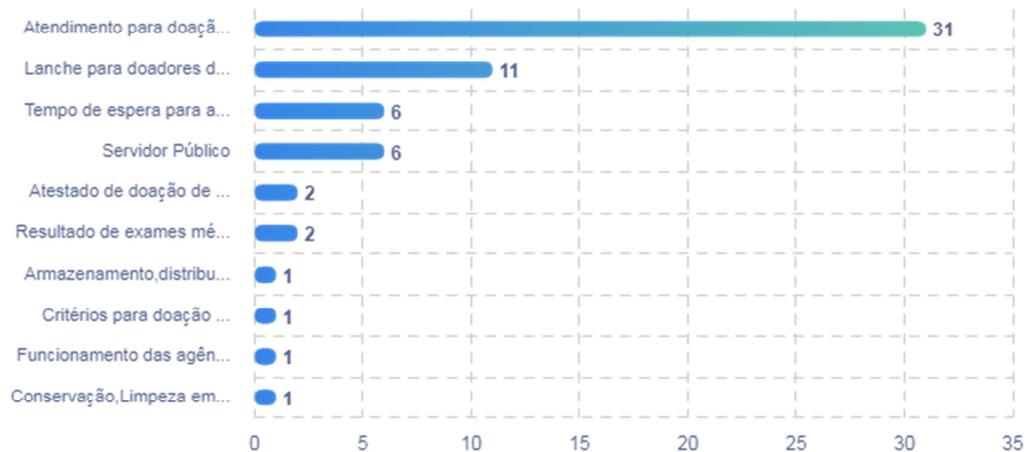
## RECLAMAÇÕES

### CLASSIFICAÇÃO



■ Reclamação

### ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



No primeiro trimestre de 2022, os assuntos mais presentes entre as reclamações foram: “Atendimento para doação de sangue”, “Lanche para doadores de sangue” e “Tempo de espera para atendimento em órgão, entidade pública”, juntamente com “Servidor Público”.

“Atendimento para doação de sangue” destaca-se com 31 manifestações. Em sua maioria, são queixas diversas relativas à falta de atenção e cuidado dos servidores e prestadores de serviço com os doadores, como: atendimento descortês, descumprimento

de protocolo técnico, muita conversa entre servidores, falta de agilidade, informação incorreta por parte de servidor, uso de celular durante execução da atividade. Houve também reclamações sobre temas referentes ao atendimento, cujas informações constam no site e na Carta de Serviços da Fundação, tais como: impedimento para doação por não apresentação de documento, não atendimento por falta de agendamento, questionamento sobre senha preferencial.

A chefe do Ciclo do Doador repassou à Ouvidoria que tem tratado, em reuniões periódicas com a equipe, as questões apontadas pelos doadores nas manifestações.

**“Lanche para doadores de sangue”** figura com onze manifestações que registram a insatisfação com a qualidade e quantidade do lanche oferecido.

Os esclarecimentos sobre a questão do lanche são os mesmos apresentados anteriormente neste relatório, em SUGESTÕES.

**“Tempo de espera para atendimento em órgão, entidade pública”** tem seis registros. Três doadores reclamaram da falta de cumprimento do horário marcado. No entanto, ao consultarmos o sistema de gerenciamento do ciclo do sangue, observamos que eles foram atendidos de acordo com o agendamento e com celeridade (tempo menor que a média de atendimento informada, que é de 90 minutos). Foi-lhes explicado que o processo da doação é totalmente integrado: a hora marcada refere-se ao momento da identificação do doador no setor do Registro e não ao início da coleta especificamente.

Já para outros três manifestantes, o processo da doação demorou mais de 90 minutos, devido à ausência inesperada – por motivos de saúde – de servidores escalados. A chefe do Ciclo do Doador informou que essa foi uma situação pontual porque, de maneira geral, o agendamento da doação vem contribuindo para a redução do tempo de atendimento.

De acordo com análise da área, a média de tempo de atendimento nesse trimestre foi de 58 minutos.

**“Servidor Público”** é assunto com seis reclamações. Quatro manifestações referem-se à insatisfação de doadores com o atendimento feito por determinados servidores, cujos



FUNDAÇÃO  
**Hemocentro**  
DE BRASÍLIA

**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
**FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA**  
**OUIDORIA**

---

nomes foram registrados nos relatos. Nesses casos, as manifestações são encaminhadas à chefia da Seção do Ciclo do doador, que convoca os servidores para análise da situação e, quando necessário, ajuste da conduta.

Duas manifestações foram feitas por servidores. Uma trata de recebimento indevido de insalubridade por outros servidores. Em resposta, o chefe da Seção de Gestão de Pessoas informou que a competência para emitir laudos para a concessão ou não de adicional de insalubridade é da Gerência de Segurança do Trabalho da Subsecretaria de Segurança e Saúde no Trabalho (GST/SUBSAUDE) da Secretaria de Economia do Distrito Federal. Ele sugeriu que o questionamento fosse redirecionado à referida Secretaria.

A outra manifestação relata erro na declaração de rendimentos de servidor aposentado. O chefe da Seção de Gestão de Pessoas sugeriu gestões junto ao Instituto de Previdência do Servidor do Distrito Federal (IPREV-DF) pelo fato de o servidor ser aposentado. Foi, então, autuado um processo SEI para verificar se o Instituto pode solucionar o caso.

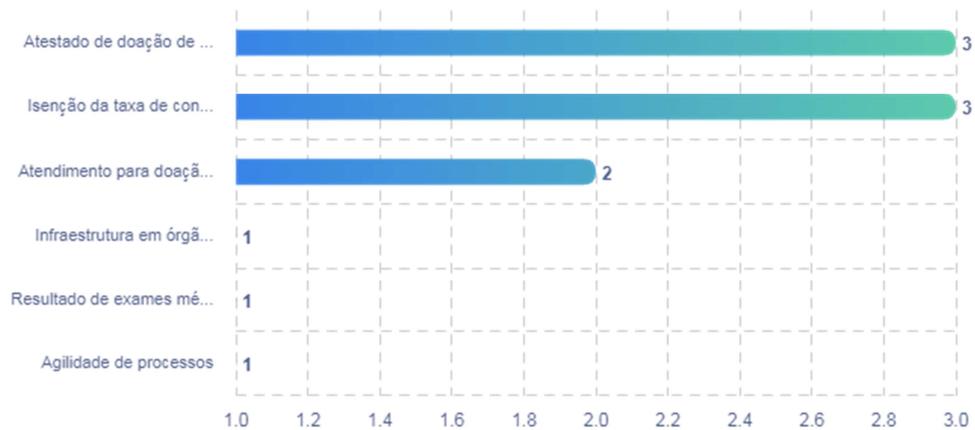
## SOLICITAÇÕES

### CLASSIFICAÇÃO



■ Solicitação

### ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



Neste trimestre, entre as solicitações, os três assuntos mais abordados foram:

**“Atestado de doação de sangue”** – sobre esse assunto foram feitos: um pedido de segunda via do atestado de comparecimento, uma requisição de comprovante de tipagem sanguínea e uma solicitação de inserção dos dados da doação no ConecteSUS para facilitar o acesso aos atestados de doação.



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
**FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA**  
**OUIDORIA**

---

**"Isenção da taxa de concurso para doadores de sangue"**– três manifestantes solicitaram declaração de doação para isenção de pagamento de taxa de inscrição em concurso público.

**"Atendimento para doação de sangue"** – um manifestante solicita que seu nome seja colocado no quadro em homenagem aos doadores. Outro manifestante pede que sua doação conste no aplicativo ConecteSUS.

Todas as manifestações foram respondidas com as informações necessárias: a documentação e horário de atendimento para retirada dos atestados e comprovantes, os parâmetros estabelecidos na lei distrital para emissão de declaração para isenção da taxa de concurso e os critérios definidos para a homenagem aos doadores.

Em relação ao ConecteSUS, esse é um avanço tecnológico importante para os doadores de sangue e para a Fundação Hemocentro de Brasília. A chefe do Ciclo do Doador, após conhecimento das manifestações, solicitou à Seção de Tecnologia da Informação providências para viabilizar as condições técnicas necessárias à integração entre o Sisthemo (sistema para o gerenciamento do ciclo do sangue) e o aplicativo gerenciado pelo Ministério da Saúde.



FUNDAÇÃO  
**Hemocentro**  
DE BRASÍLIA

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA  
OUVIDORIA

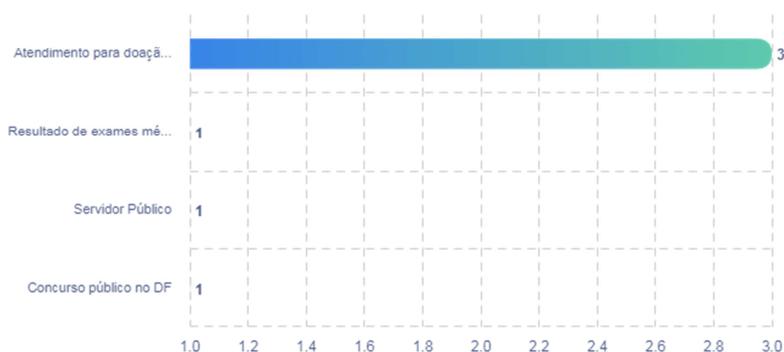
## INFORMAÇÕES

### CLASSIFICAÇÃO



■ Informação

### ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



O assunto mais demandado, com três manifestações, foi **“Atendimento para doação de sangue”**. O teor dos relatos era curto e se referia ao desejo de doar sangue. Como em momentos anteriores, inferimos que isso ocorreu porque os cidadãos, ao tentarem marcar a doação pelo Agenda-DF, utilizaram o cadastro do sistema OUV-DF e isso gerou as manifestações. Os manifestantes foram orientados sobre as condições básicas para se candidatarem à doação e ainda sobre como realizar o agendamento.

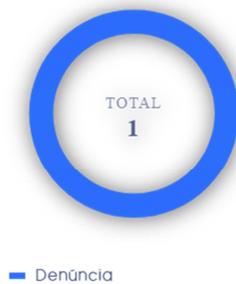
Dois manifestantes pediram informações sobre: **“Concurso público”** e **“Resultado de exames médicos realizados no Hemocentro”**.

Um doador registrou uma manifestação com o assunto **“Servidor Público”** para informar sobre a postura desrespeitosa de outro doador, que tratou mal uma servidora da coleta.

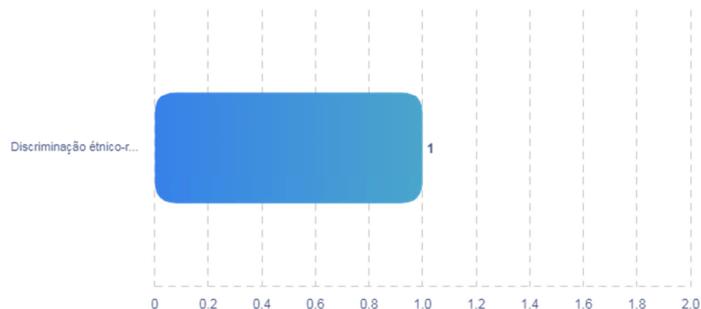
As manifestações foram respondidas com os esclarecimentos necessários.

## DENÚNCIAS

CLASSIFICAÇÃO



ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



Pela primeira vez na instituição, foi recebida uma denúncia sobre **"Discriminação étnico-racial"**. Devido à gravidade da matéria, esta Fundação solicitou à Controladoria-Geral do Distrito Federal orientações quanto às medidas administrativas cabíveis nessa situação. A manifestação foi também encaminhada à Comissão de Ética desta instituição para verificação do descumprimento do Código de Conduta pelo servidor.

Essas informações foram transmitidas à manifestante por meio da resposta definitiva no sistema OUV-DF, tendo em vista que o prazo para tanto é de 20 dias. Na resposta esta Ouvidoria comprometeu-se a registrar como Resposta Complementar as orientações oferecidas pela Controladoria-Geral, as recomendações da Comissão de Ética, bem como as demais providências adotadas pela FHB, tão logo definidas.

## INDICADORES DE PERFORMANCE INSTITUCIONAL

No processo de planejamento da Rede de Ouvidorias do Distrito Federal foram definidos os Indicadores de Performance Institucional da Rede, classificados do seguinte modo:

### Indicador de performance em serviços

- Resolutividade

### Indicadores de performance do SIGO/DF

- Recomendação da Ouvidoria
- Satisfação com o serviço de Ouvidoria e
- Qualidade da Resposta

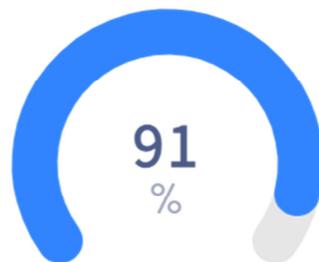
Apresentamos as seguir os índices alcançados pela Fundação Hemocentro no primeiro trimestre de 2022:

## RESOLUTIVIDADE



O índice de resolutividade, verificado pela pesquisa de satisfação do sistema OUV-DF, foi de 60%. Apesar de ser um resultado acima da meta de 42% definida no Plano de Ação da Ouvidoria-Geral do DF, está aquém da meta de 80%, estabelecida no Encontro de Análise Estratégica desta Fundação. Considerando o histórico do indicador na instituição, este foi o resultado mais baixo desde 2020.

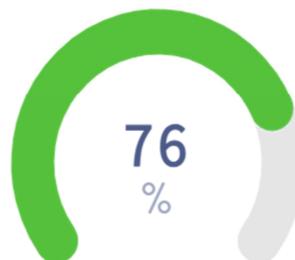
**RECOMENDAÇÃO**



**SATISFAÇÃO COM O  
SERVIÇO DE OUIDORIA**



**SATISFAÇÃO COM  
A RESPOSTA**



Os índices de recomendação e de satisfação com o serviço de ouvidoria foram de 91% e 86%, respectivamente. A variação em relação ao 4º trimestre de 2021 foi pouco significativa – redução de um ponto percentual para a recomendação e de dois pontos percentuais quanto à satisfação com o serviço.

Já o índice relativo à satisfação com a resposta teve um aumento percentual de dois pontos em relação ao trimestre anterior.

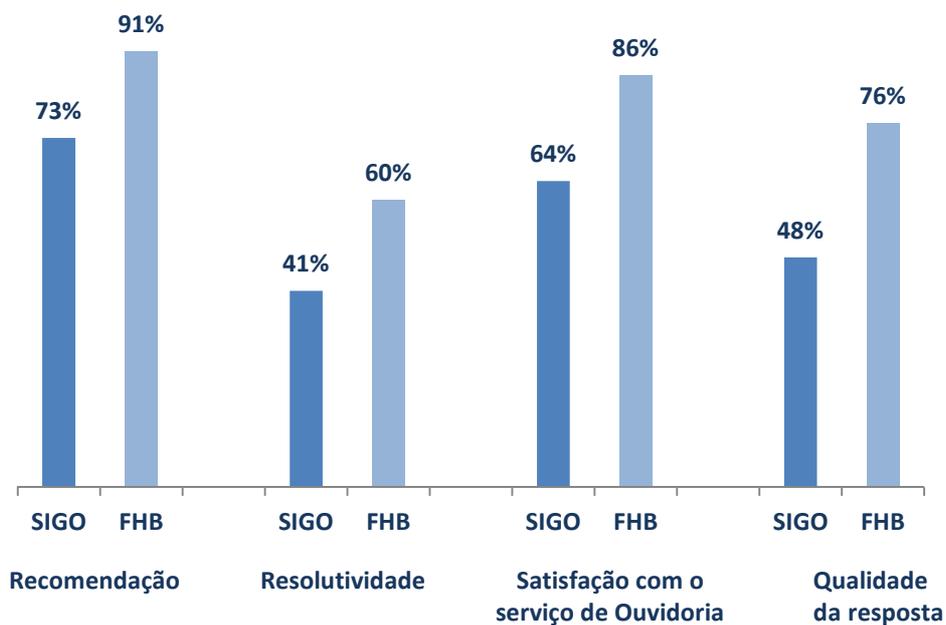


FUNDAÇÃO  
**Hemocentro**  
DE BRASÍLIA

**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
**FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA**  
**OUIDORIA**

---

Segue quadro comparativo dos resultados alcançados pelo Hemocentro nesse trimestre em relação às metas estabelecidas para os indicadores de performance da Rede de Ouvidorias do DF, para o ano de 2022:



Destacamos que a verificação dos resultados foi realizada em **11/04/2022**. Lembramos que pode haver variação em momentos de avaliação diferentes, pois as pesquisas de satisfação ficam abertas para que os cidadãos as acessem quando desejarem.

## 2. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

No primeiro trimestre de 2022 foram registrados seis pedidos de acesso à informação no Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC. O teor das solicitações pode ser observado no quadro abaixo.

Todos foram respondidos no prazo, até o final do período. Houve interposição de recursos de 1ª e 2ª instâncias para um dos pedidos.



CONTEÚDO	TOTAL
<b>Tratamento da hemofilia</b> (medicamentos - Hemobrás e Ministério da Saúde)	<b>3</b>
<b>Informações sobre verbas a serem recebidas por servidores da FHB</b>	<b>1</b>
<b>Informações complementares sobre atestado de doação disponibilizado</b>	<b>1</b>
<b>Informação sobre data da próxima doação</b>	<b>1</b>
	<b>6</b>

### 3. PLANO DE AÇÃO 2022

Entre janeiro e março, a Ouvidoria do Hemocentro desenvolveu as seguintes atividades, previstas em seu Plano de Ação anual:

- **II Semana de Ouvidoria, Integridade e Transparência da Fundação Hemocentro de Brasília**



Em 2021, para celebrar o Dia do Ouvidor, a Fundação Hemocentro realizou a Semana de Ouvidoria, Integridade e Transparência. A iniciativa foi premiada na 6ª edição do Concurso Melhores Práticas em Ouvidoria Pública, organizado pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.

Resultado do trabalho conjunto entre a Assessoria de Comunicação, a Assessoria de Integridade e Gestão de Riscos e a Ouvidoria, a Semana compõe o calendário oficial de eventos da instituição. A segunda edição ocorreu entre os dias 22 e 24 de março de 2022.

Foram objetivos da II Semana:

- Reforçar junto aos servidores e usuários as informações sobre os mecanismos de integridade, participação social e transparência na FHB;
- Ampliar a compreensão, entre os servidores, acerca da atuação da Ouvidoria e propiciar a reflexão sobre o papel de cada um para proporcionar uma boa experiência aos usuários dos serviços oferecidos;

**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
**FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA**  
**OUIDORIA**

---

• Tratar as questões referentes à prevenção e combate ao assédio na Administração Pública.

Para tanto contamos com palestrantes com conhecimento, competência e habilidade no tratamento dos temas, que compartilharam com os participantes os seus saberes. As seguintes palestras foram apresentadas no auditório da Fundação de Ensino e Pesquisa em Ciências da Saúde-FEPECS:

- **Integridade no dia a dia** - Antonio Carlos Hencsey - Hencsey, Ética Aplicada;
- **Comissão de Ética da FHB** - Marcela Coelho - servidora e integrante da comissão;
- **Assédio na Administração Pública** - Michelle Heringer - chefe da Assessoria de Apoio aos Julgamentos da Controladoria-Geral do Distrito Federal (CGDF);
- **Ouvidoria e servidor público: como posso fazer parte?** - Cecília Fonseca - Ouvidora-Geral do DF.

No primeiro dia do evento, também teve início no Hemocentro a campanha “Dignidade Feminina – da transformação de meninas a mulheres: mais cidadania e menos tabu”, idealizada pela Secretaria de Justiça e Cidadania do Distrito Federal. Com dois pontos de arrecadação de absorventes destinados a adolescentes e mulheres em situação de vulnerabilidade social, os servidores, doadores e pacientes da Fundação puderam contribuir com suas doações.

Participaram da II Semana 87 servidores. Além dos profissionais do Hemocentro, tivemos a satisfação de contar com a presença de nove servidores de outras instituições: Ouvidoria-Geral, Controladoria-Geral, Secretaria de Economia, Secretaria de Trabalho e FEPECS. A média foi de 57 participantes por dia.

Para avaliar a II Semana, os inscritos receberam um link por e-mail. O convite e os lembretes para o preenchimento do formulário foram publicados no Hemo Informa. Trinta e um servidores (35,6%) responderam a avaliação. Os resultados, bastante positivos, foram publicados na Intranet em 25/04/2022.

Para 100% dos respondentes, os temas abordados nas palestras podem contribuir para melhorias no ambiente de trabalho. Da mesma forma, após a realização da II Semana,

os servidores se sentem mais próximos/compreendem o papel da Ouvidoria. Entre os que avaliaram o evento, 30 pessoas (96,8%) afirmaram compreender o próprio papel para a consolidação de uma cultura de integridade na instituição. Quanto a sentir-se mais seguro e confiante para prevenir e combater o assédio no ambiente de trabalho, 24 participantes (77,4%) registraram que sim; dois servidores (6,5%) responderam que não e cinco (16,1%) não assistiram a palestra sobre o tema.

É importante ressaltar que durante o mês de março, a Assessoria de Comunicação fez diversas publicações - na Intranet, Hemo Informa, site da Fundação e Instagram - sobre a Ouvidoria do Hemocentro e a realização da II Semana.

- **Definição de estratégias e ações para incentivar o preenchimento da Pesquisa de Satisfação após o recebimento da resposta da Ouvidoria**

No primeiro trimestre deste ano foram realizadas quatro reuniões da equipe da Ouvidoria. Entre os pontos discutidos, ficou definido que na resposta definitiva a reclamações, solicitações e denúncias, seria acrescentado um texto no formato de "PS", para estimular os cidadãos a preencherem a pesquisa de satisfação no OUV-DF. As manifestações assim classificadas, registradas a partir de 1º de março, deveriam conter a frase "PS: Não deixe de responder à pesquisa de satisfação. Dessa forma, você nos ajuda a melhorar!"

A primeira análise quanto aos resultados dessa ação será feita após dois meses do seu início, ou seja, no final de abril.

- **Laboratório de Respostas**

Questões mais complexas e/ou muito técnicas foram tratadas em conjunto pela equipe da Ouvidoria. Uma vez recebidos os subsídios das áreas responsáveis, a resposta foi elaborada por uma ou mais servidoras, com subsequente leitura e adequação do texto pela equipe. Essa ação visa formular respostas mais compreensíveis e suficientes, que atendam às necessidades dos cidadãos.

Assim foram elaboradas 11 respostas: três sobre tempo de espera, duas sobre atendimento para a doação, duas sobre lanche e quatro sobre outros temas. Uma resposta foi classificada como resolvida, uma como não resolvida e nove não foram avaliadas pelos cidadãos.

Em função das demandas relativas à organização da II Semana de Ouvidoria, Integridade e Transparência, do afastamento legal de uma das servidoras da equipe, entre outras questões, duas ações previstas no Plano de Ação que deveriam ter começado no primeiro trimestre, tiveram início apenas no mês de abril. São elas:

- **Análise das respostas consideradas não resolvidas** – avaliação detalhada das respostas consideradas não resolvidas pelos cidadãos. Essa prática visa identificar as razões que podem ter levado o manifestante a fazer tal avaliação (falta de clareza, desorganização, informações insuficientes, entre outras).

- **Pós-atendimento** – contato com os cidadãos que consideraram a manifestação não resolvida (a depender da análise da resposta) e com aqueles que não responderam a pesquisa de satisfação no sistema OUV-DF.

Comprendemos que tais ações podem contribuir para aumentar o índice de resolutividade, cuja meta pactuada para 2022 é de 80%, como informado anteriormente.

Também com o objetivo de alcançar essa meta e fortalecer o trabalho integrado, a equipe da Ouvidoria do Hemocentro tem se dedicado a estreitar as relações com outras áreas da instituição. As manifestações são encaminhadas aos setores responsáveis, para que forneçam subsídios para a elaboração de respostas aos cidadãos; nesse momento, a Ouvidoria coloca-se à disposição do responsável para dirimir quaisquer dúvidas. Além disso, sempre que há questões mais específicas e/ou delicadas, a ouvidora se reúne com a chefia da área para melhor entendimento de ambas as partes. A intenção é proporcionar uma comunicação mais fácil, clara, efetiva com os profissionais e, conseqüentemente, respostas mais satisfatórias para os cidadãos.



FUNDAÇÃO  
**Hemocentro**  
DE BRASÍLIA

**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
**FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA**  
**OUVIDORIA**

---

Como apontado no Plano de Ação, a Ouvidoria do Hemocentro integra algumas instâncias de gestão do Hemocentro. Neste trimestre, a ouvidora participou de cinco reuniões do Colegiado de Gestão e de uma reunião do Comitê Interno de Governança Pública desta Fundação.

Ainda como descrito no Plano de Ação, os relatórios da Ouvidoria do Hemocentro serão encaminhados, a partir desta edição, ao Presidente, chefes de Divisão, Subdivisão, Assessorias e Seções desta Fundação, por meio de processo SEI.

Para amplo conhecimento dos servidores, a publicação dos relatórios no site do Hemocentro deverá ser ativamente divulgada pelo Hemo Informa.

Brasília, 29 de abril de 2022.