

Fundação Hemocentro de Brasília

# Relatório de Ouvidoria

1<sup>a</sup> SEMESTRE DE 2023



**GDF**

É tempo de ação.

# O que você vai encontrar aqui

Olá!

Neste relatório iremos apresentar os resultados alcançados pela Ouvidoria no 1º semestre de 2023, as evoluções em relação ao 1º semestre de 2022, as ações realizadas pela ouvidoria e proposição de sugestões de melhorias, com base nas informações coletadas nas manifestações recebidas no período.

Como melhoria da Ouvidoria do Hemocentro, podemos citar as ações corretivas que estão sendo tomadas em relação as não conformidades, identificadas por meio da Auditoria, conforme relatório de Auditoria, datado de 22/05/2023.

Os dados para a elaboração deste Relatório foram extraídos do Painel Ouvidoria, do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC.

O painel está disponível no menu da página da Ouvidoria, no sítio eletrônico da Fundação Hemocentro (<https://www.fhb.df.gov.br/painel-deouvidoria/>) e na página inicial do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - OUVDF(<https://www.ouv.df.gov.br/>). É uma ferramenta acessível a todo o cidadão e garante a transparência das informações.

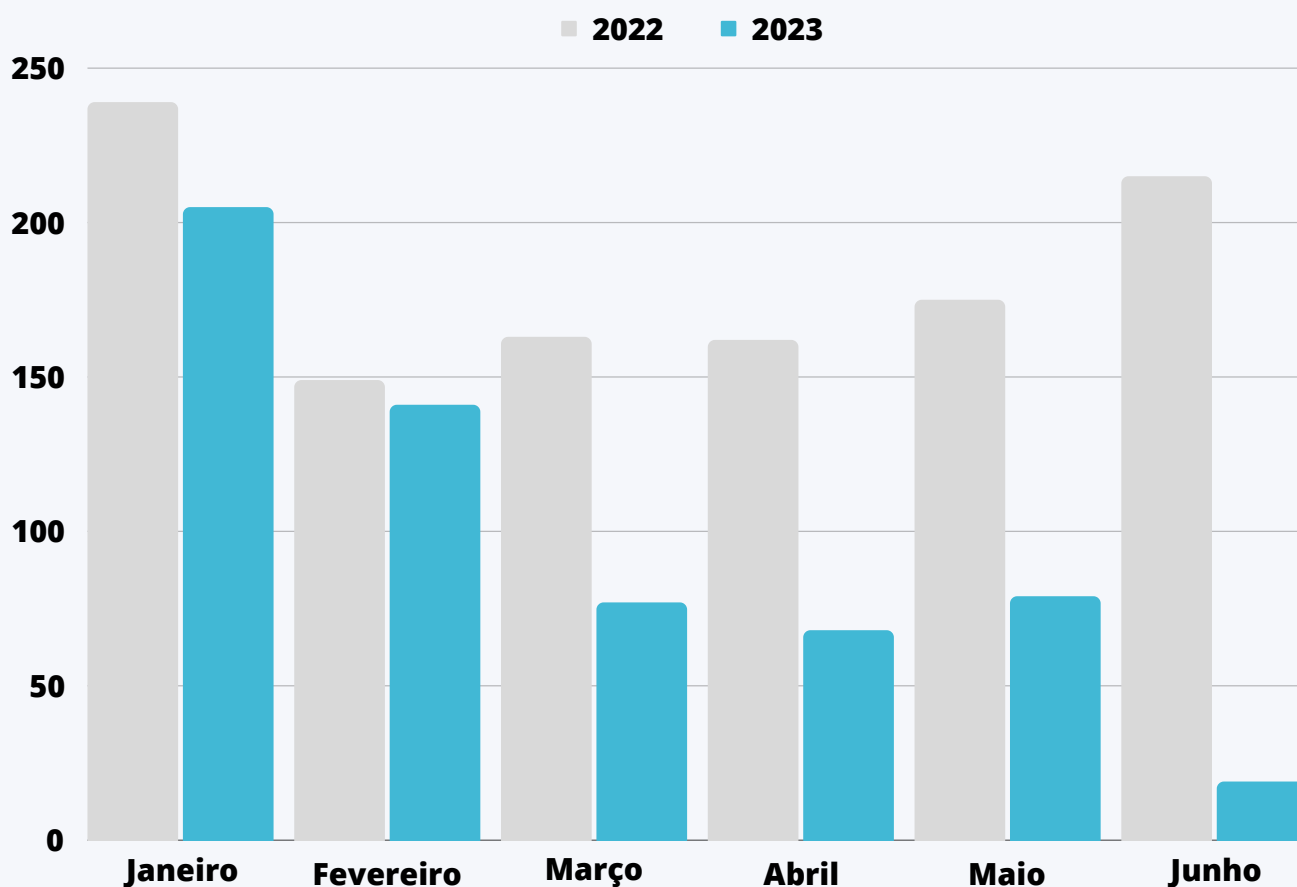


**GDF**  
É tempo de ação.

# Número de Manifestações

No primeiro semestre de 2023, a Ouvidoria da Fundação Hemocentro de Brasília recebeu um total de 589 manifestações.

Identificamos que houve uma queda no quantitativo de manifestações de 2023, comparado ao ano de 2022. Podemos inferir que a diminuição da quantidade de manifestações ocorreu devido ao período que a Ouvidoria ficou sem servidor.



# Os nossos indicadores

## Tipologia

Elogios

290

Sugestões

122

Reclamações

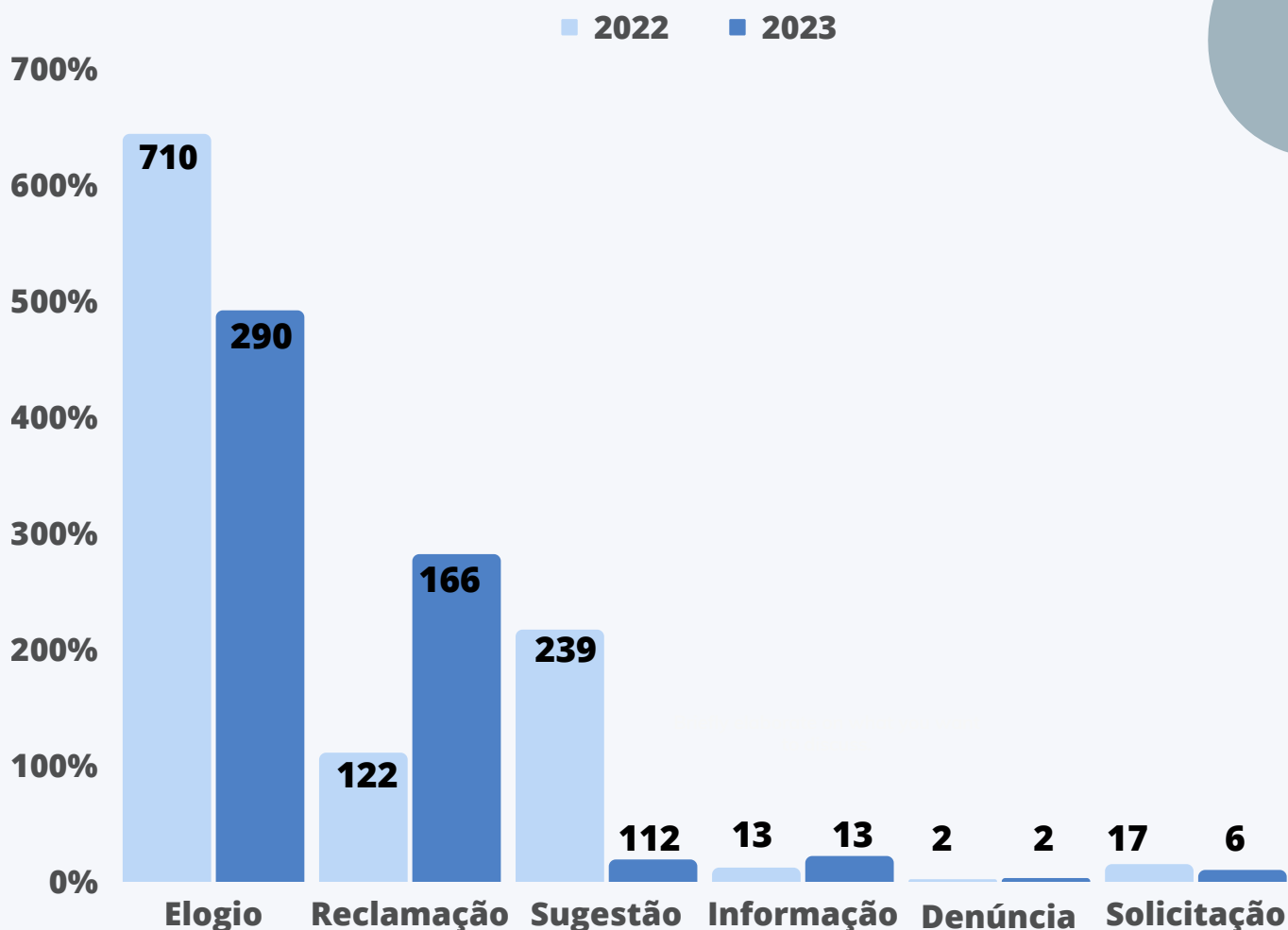
166



**GDF**  
É tempo de ação.

# Os nossos indicadores

## Tipologia

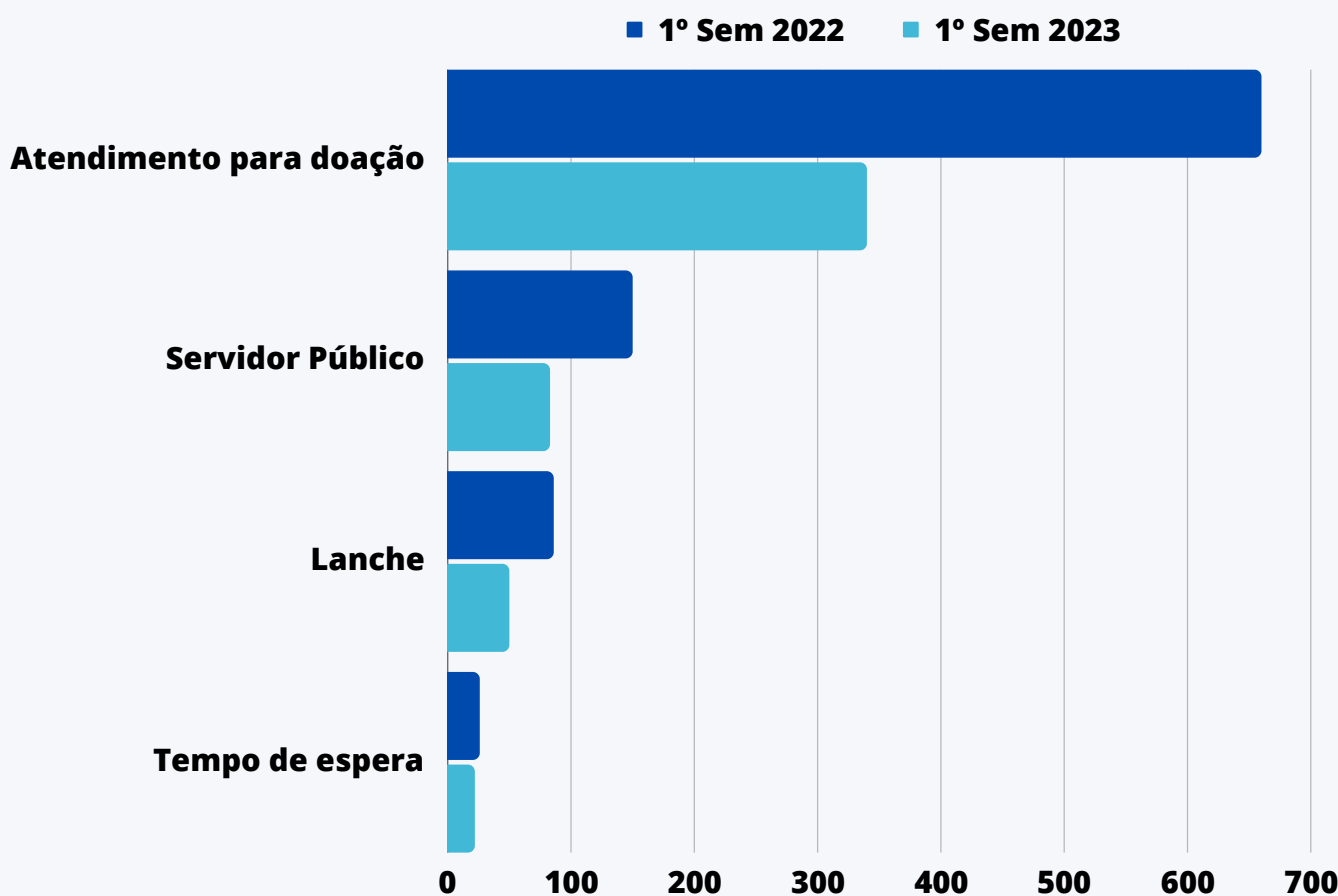


A tipologia que apresenta o maior número de manifestações é o elogio, que corresponde a 49,23% do total das manifestações registradas de janeiro a junho.



**GDF**  
É tempo de ação.

# Qual o assunto mais citado pelos nossos doadores?



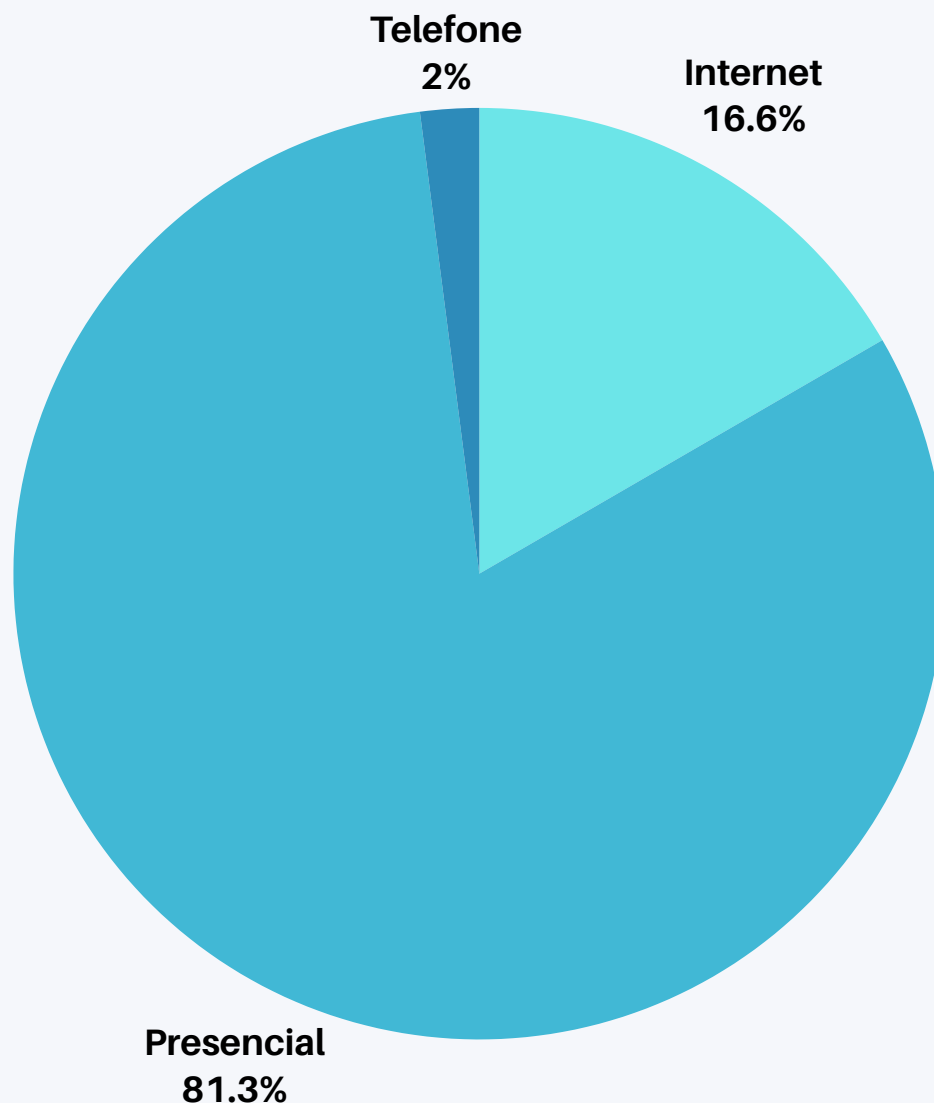
O assunto atendimento para doação foi o tema mais recorrente em 2023, totalizando 340 manifestações, e, comparando com o ano de 2022, houve uma considerável redução em relação ao ano de 2023.

Cabe ressaltar que esse tema abrange diversos assuntos, entre os mais citados estão a demora no atendimento, instalações e prioridade para quem está agendado.

As manifestações com a temática servidor público também reduziram em quase 50% em 2023, comparado ao mesmo período de 2022.

Em relação ao tempo de espera, podemos concluir que não houve uma redução significativa. Esse é um assunto bem recorrente nas manifestações.

# Formas de entrada das manifestações



A forma de entrada mais utilizadas na Ouvidoria da FHB é a presencial, totalizando 479 manifestações, recebidas no período de janeiro a junho de 2023, correspondendo a 81,3% do total.

Os formulários de pesquisa de satisfação estão inseridos dentro dessa estatística.

# Indicadores de Performance Institucional

Índice de resolatividade

52%

Satisfação com a resposta

91%

Recomendação

100%

Satisfação com o serviço de ouvidoria

97%



**GDF**  
É tempo de ação.



# Os nossos projetos

Durante o primeiro semestre de 2023 foram realizados alguns projetos, entre eles a III Semana de Ouvidoria, Integridade e Transparência, A Ouvidoria no Ciclo e o Bate papo entre a Ouvidoria e a Alta Gestão da FHB.



**GDF**  
É tempo de ação.