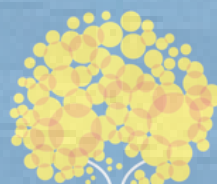


Fundação Hemocentro de Brasília

Relatório de Ouvidoria

3º TRIMESTRE DE 2023

JULHO - SETEMBRO



GDF

É tempo de ação.

O que você vai encontrar aqui

Olá!

Neste relatório iremos apresentar os resultados alcançados pela Ouvidoria no 3º trimestre de 2023, as evoluções em relação ao 2º trimestre, as ações realizadas pela ouvidoria nesse período 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.

Um plano de ação adotado pelo setor está sendo a conscientização do cidadão, por meio das nossas respostas, de maneira a estimulá-los a participarem da nossa pesquisa de satisfação. Com essa atitude, possivelmente teremos mais participação e consequentemente, um aumento na taxa de manifestações resolvidas e satisfação com as respostas.

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

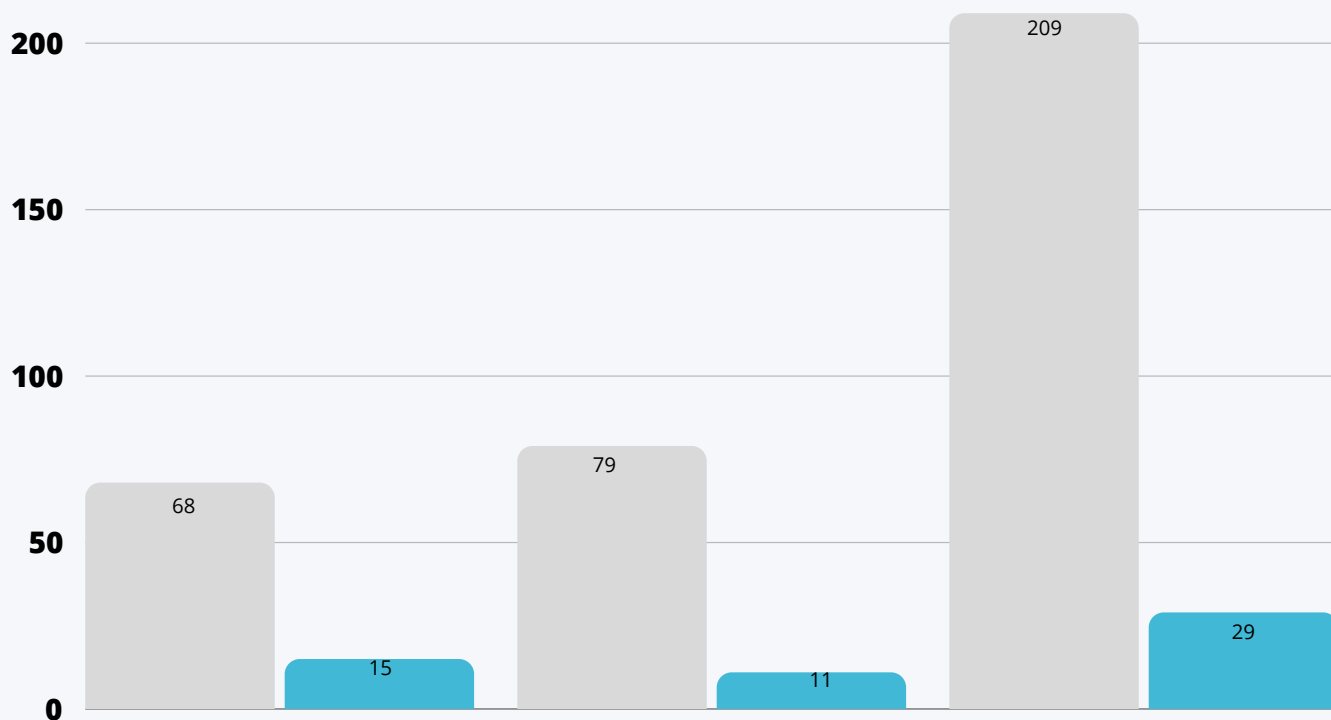


GDF
É tempo de ação.

Quantitativo de Manifestações

No gráfico apresentamos o quantitativo de manifestações referente aos meses de julho, agosto e setembro.

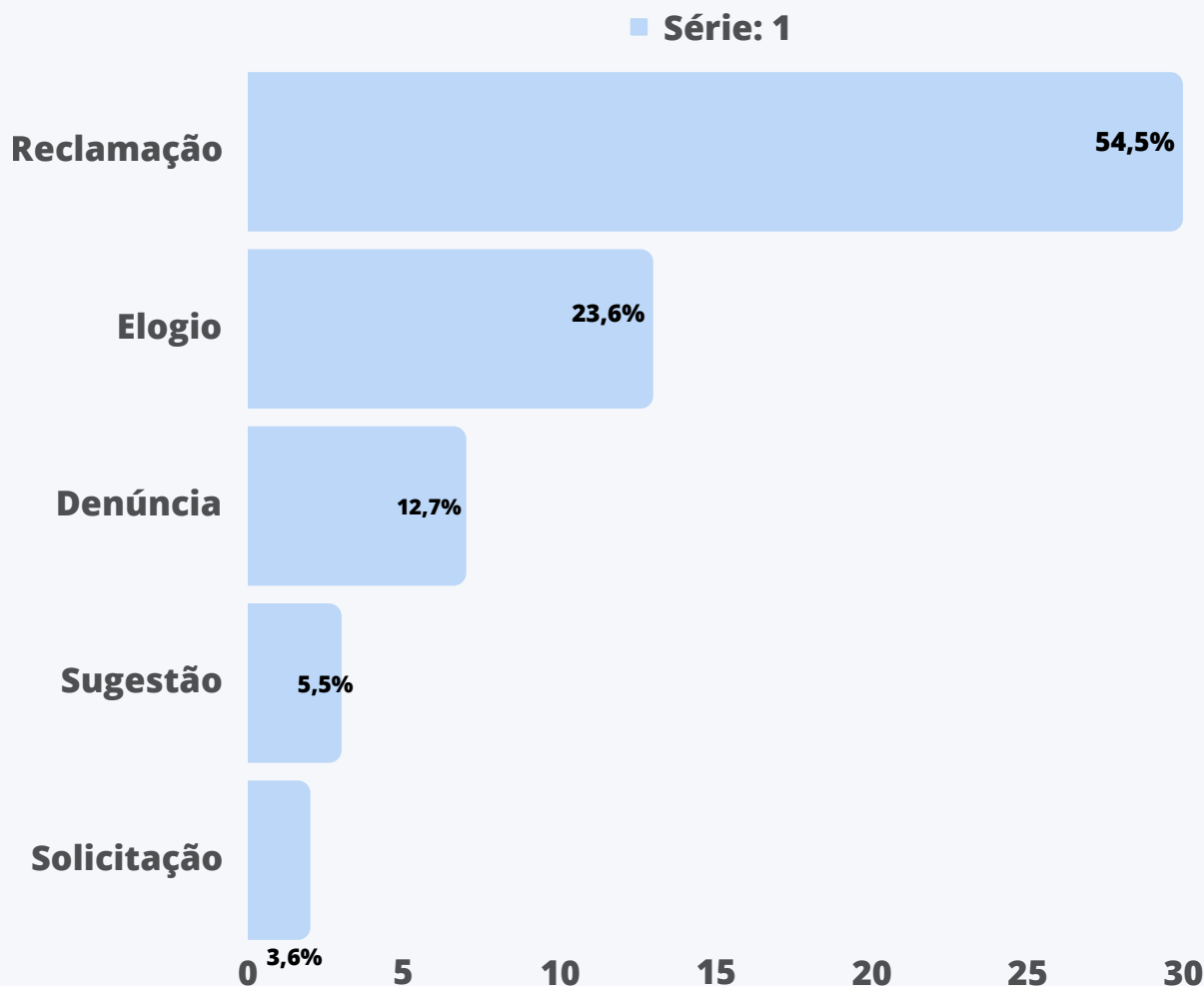
Podemos observar que em relação ao primeiro mês do trimestre, em comparação ao terceiro mês, houve um aumento de quase 50% no quantitativo de manifestações recebidas.



GDF
É tempo de ação.

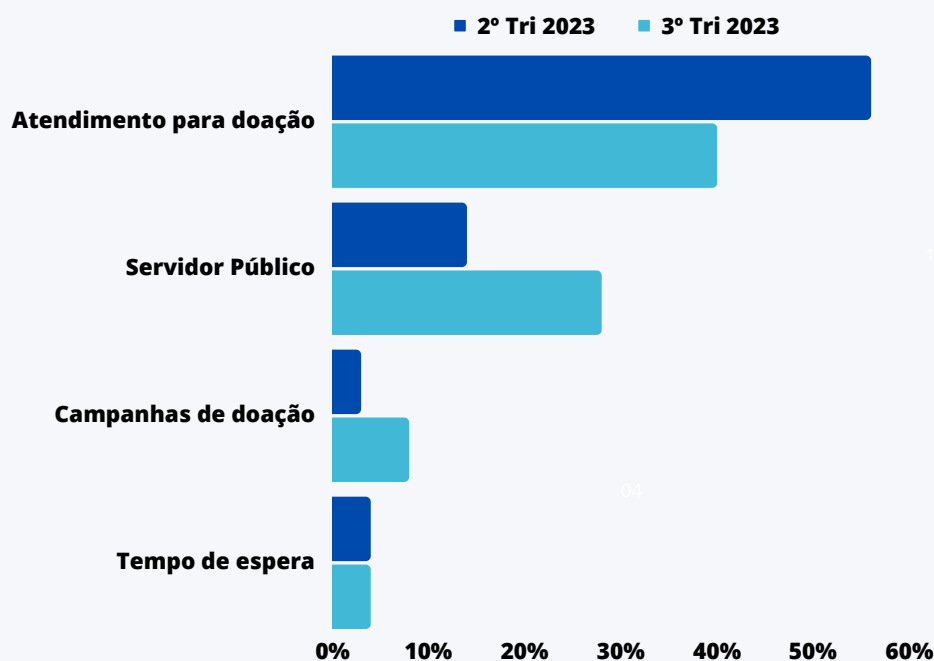
Os nossos indicadores

Tipologia



Cabe destacar que o período em que a Ouvidoria ficou sem servidor impactou nos resultados percebidos. Os formulários de pesquisa de satisfação, canal onde recebemos uma grande quantidade de elogios e sugestões, não eram lançados no sistema. Com a chegada da Ouvidora, havia muitas manifestações em atraso no participa.df e escassez de tempo hábil para que os formulários fossem cadastrados. Isso refletiu na queda da quantidade de elogios.

Qual o assunto mais citado pelos nossos doadores no 3º Trimestre?



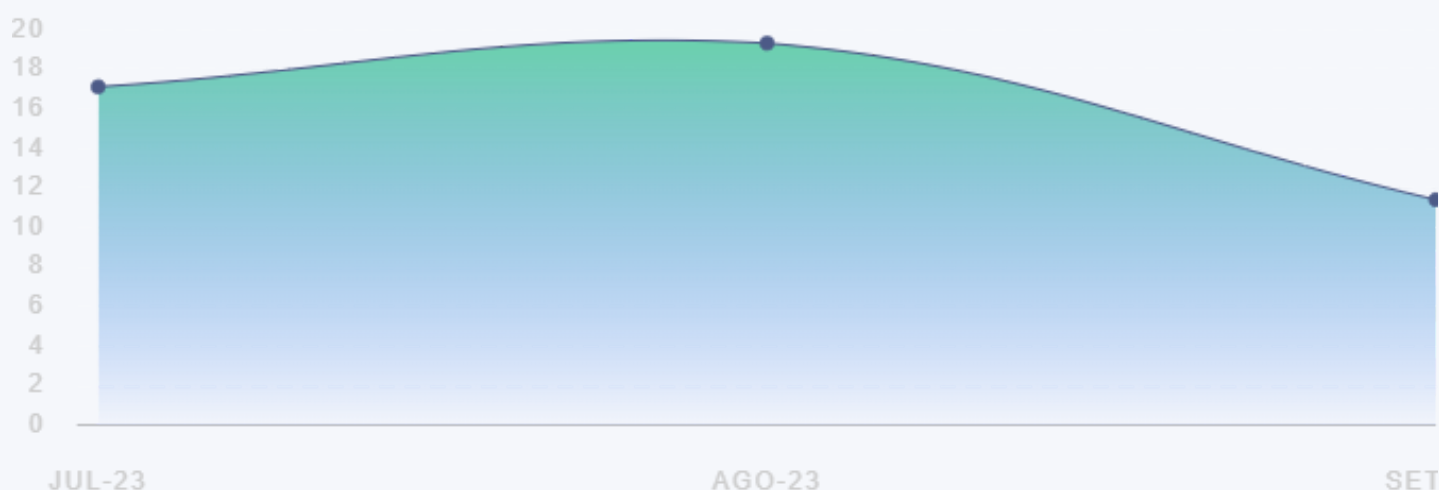
O assunto atendimento para doação foi o tema mais recorrente no 3º trimestre, totalizando 40% das manifestações.

Cabe ressaltar que esse tema abrange diversos assuntos, dentre os quais o mais apontado é a DEMORA no atendimento. Pode-se, portanto, inferir que é um tema extremamente relevante às intervenções, na busca de posteriores melhorias.

Outra temática contemplada no atendimento para doação é o elogio aos servidores, correspondente a 30% do quantitativo.

Prazo médio de resposta

14,5 dias



Desde a entrada da Ouvidora, em julho, os prazos de resposta estão cada vez menores, regredindo nesse 3º trimestre de 17,1 para 11,4 dias.

O prazo extenso de resposta se deve às manifestações que ficaram acumuladas entre os meses de junho e julho.



GDF
É tempo de ação.

Ações extraprojetos

Durante o 3º trimestre de 2023 houve uma participação da Ouvidoria em diversos cursos e reuniões oferecidos e organizados pela Ouvidoria Geral.

Essas participações propiciam o aprimoramento de conceitos e metodologias de trabalho, contribuindo com uma evolução da Ouvidoria para além de um canal de recebimento de reclamação, transformando-se em uma área de governança.

O maior objetivo ao participar dessas ações é melhorar os serviços prestados ao cidadão.



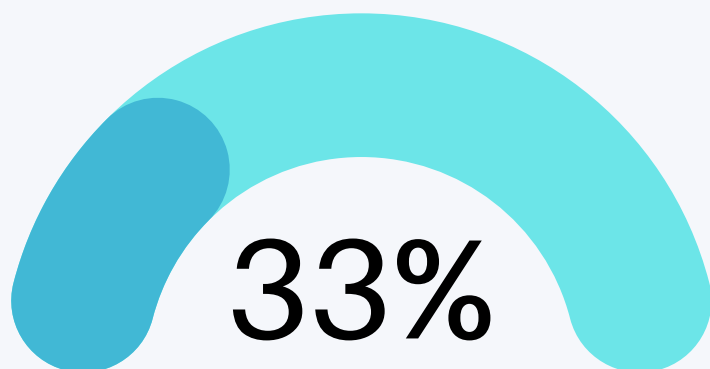
- ✓ **Produzindo resultados de Ouvidoria**
- ✓ **Ambientação para os novos ouvidores**
- ✓ **Formação em Governança**
- ✓ **Reunião da Rede Sigo com o tema “Denúncias”**
- ✓ **Reunião de Planejamento da Rede Sigo**



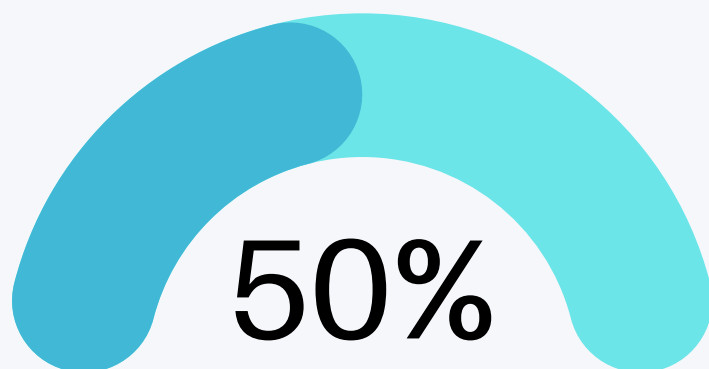
GDF
É tempo de ação.

Indicadores de Performance Institucional

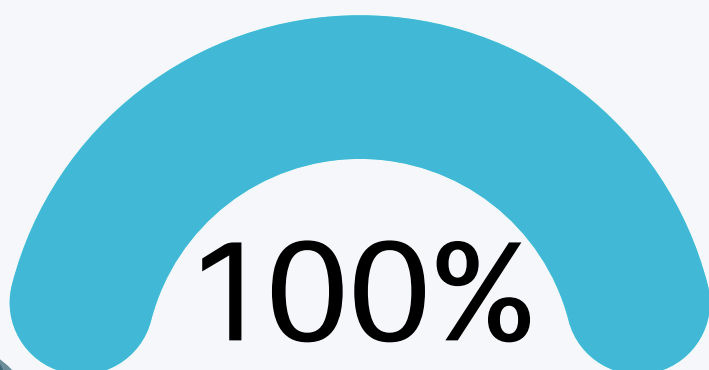
Índice de resolutividade



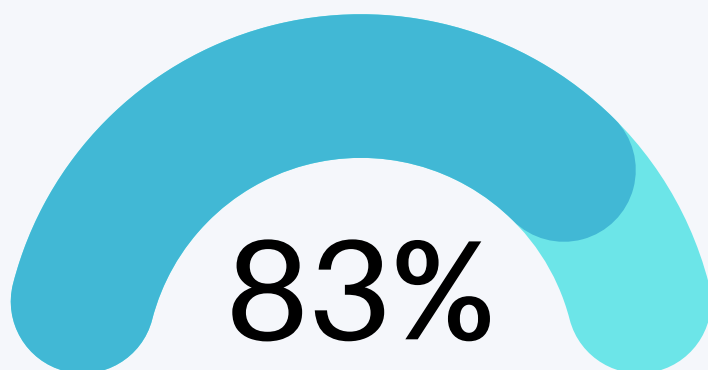
Satisfação com a resposta



Recomendação



Satisfação com o serviço de ouvidoria



Conclusões e Perspectivas

O 3º trimestre de 2023 foi desafiador e trouxe mudanças para a Ouvidoria.

A área ficou sem servidor durante 2 meses, impactando nos resultados estatísticos demonstrados no Painel de Ouvidoria.

Em 18/07/2023 uma nova ouvidora foi nomeada e as manifestações de ouvidoria voltaram a ser tratadas. Os formulários de pesquisa de satisfação atrasados começaram a ser cadastrados novamente no sistema.

Foi possível a realização de capacitações com o objetivo de aprimorar a metodologia de trabalho, confeccionar relatórios mais apurados e transformar a imagem da ouvidoria de uma receptora de reclamações e denúncias para uma instância de Governança.

Existe a perspectiva da vinda de uma nova servidora para começar a recompor a equipe novamente e com isso, uma reestruturação das ações e projetos a serem desenvolvidos e melhoria dos resultados estatísticos observados.

O propósito do trabalho da Ouvidoria é contribuir com a melhoria da gestão e da prestação dos serviços ao doador de sangue.

