



FUNDAÇÃO
Hemocentro
DE BRASÍLIA

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA
OUVIDORIA



OUVIDORIA

RELATÓRIO

1º TRIMESTRE 2019



FUNDAÇÃO
Hemocentro
DE BRASÍLIA

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA
OUVIDORIA

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 março de 2019. Os dados aqui publicados foram extraídos dos Painéis de Monitoramento do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – OUV-DF.

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 – Ouvidora

Lauciene Maria Montalvão – Assistente de Ouvidoria

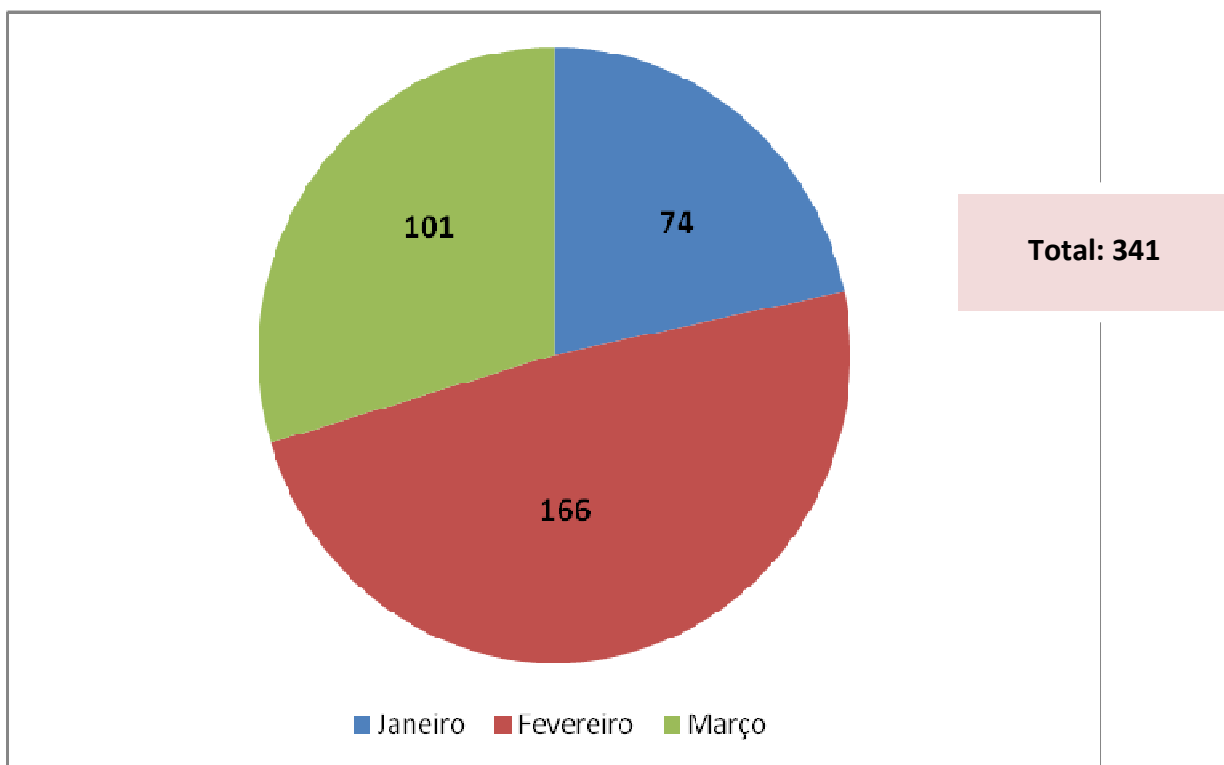


FUNDAÇÃO
Hemocentro
DE BRASÍLIA

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA
OUVIDORIA

1. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO TRIMESTRE

Total de manifestações distribuídas por mês



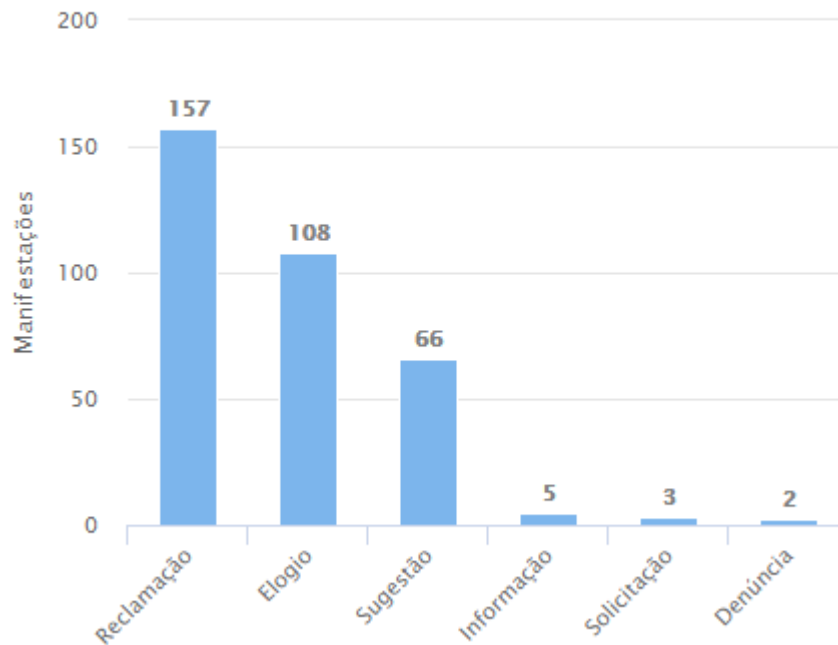


FUNDAÇÃO
Hemocentro
DE BRASÍLIA

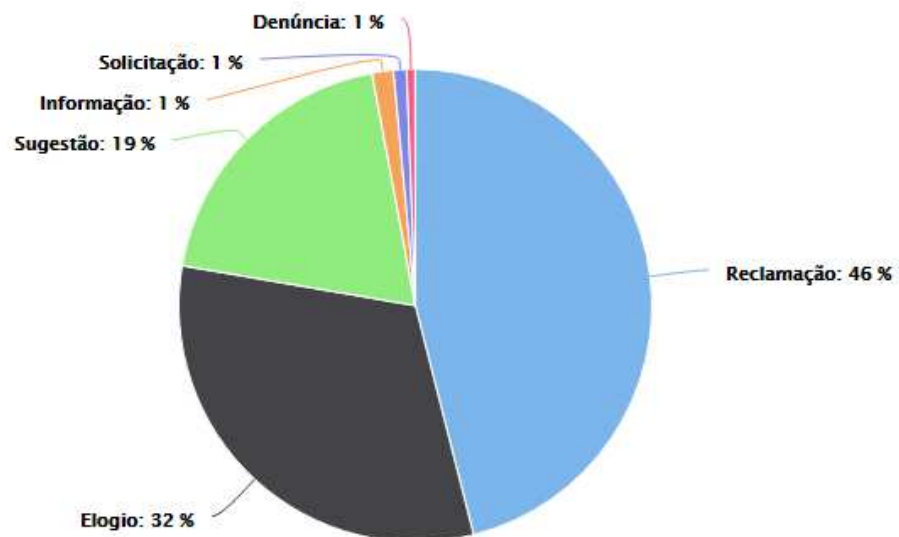
GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA
OUIDORIA

Por Classificação

341 manifestações

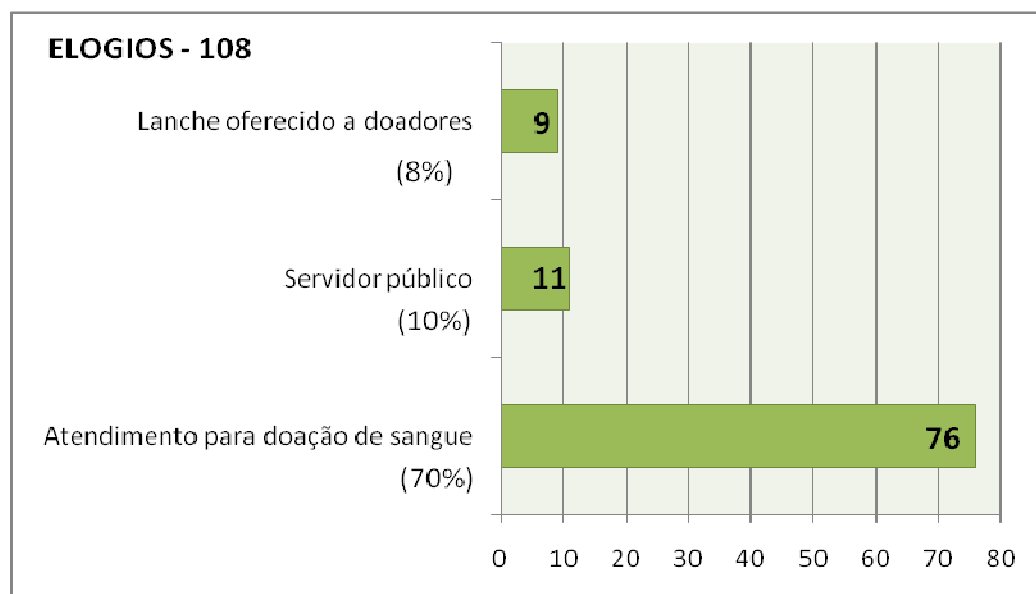
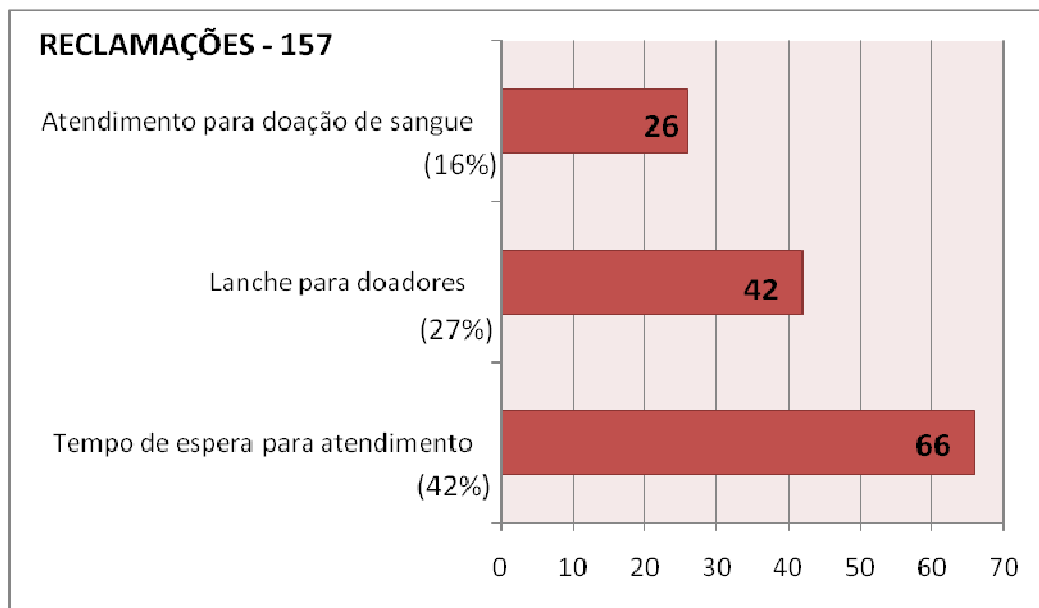


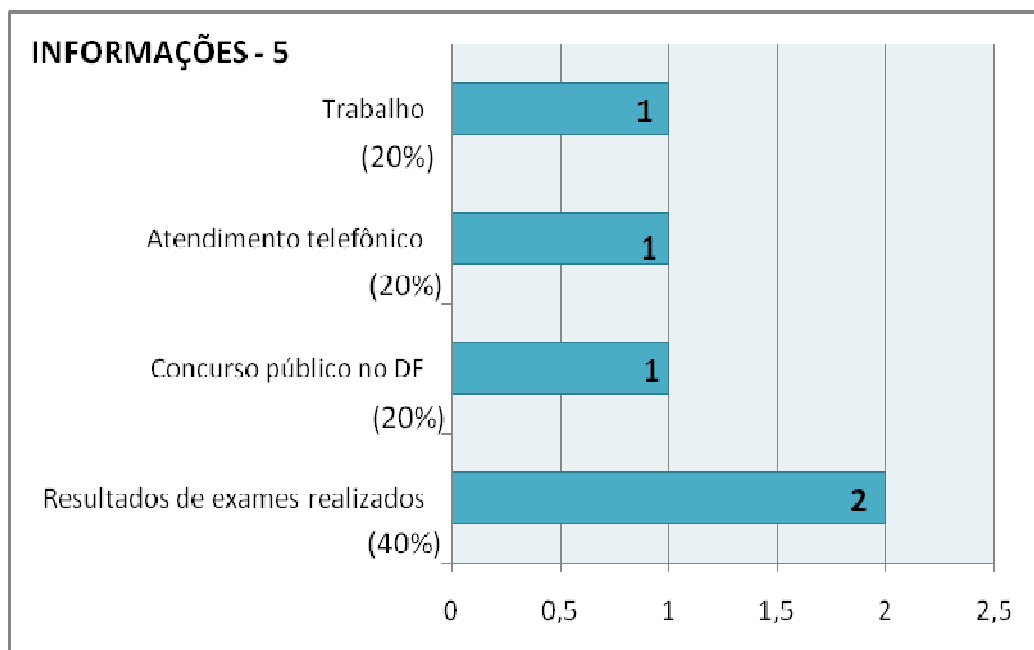
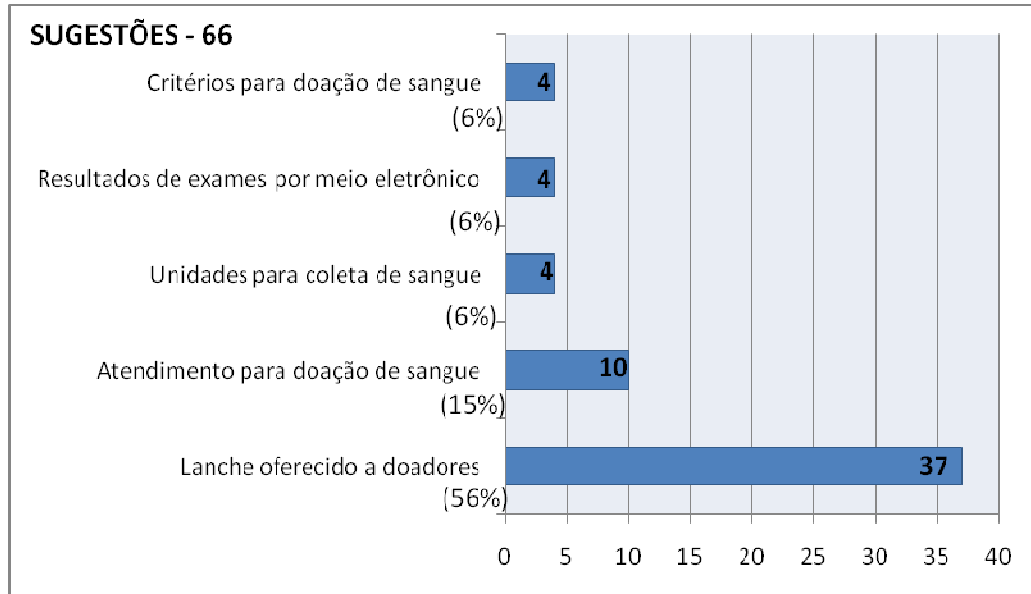
Classificação



Assuntos mais recorrentes por classificação

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

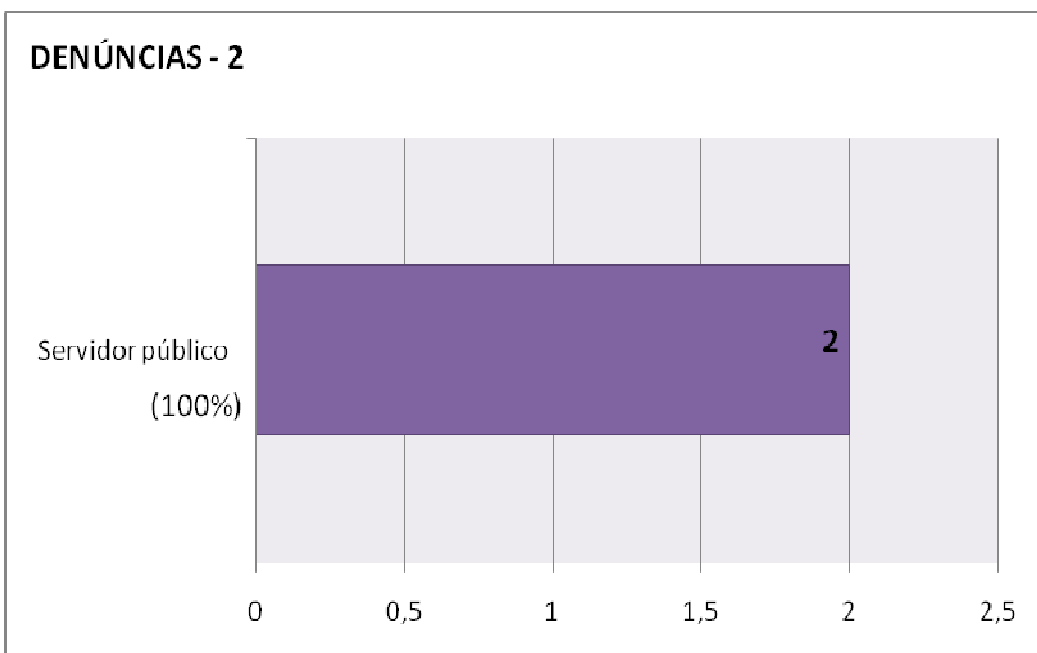
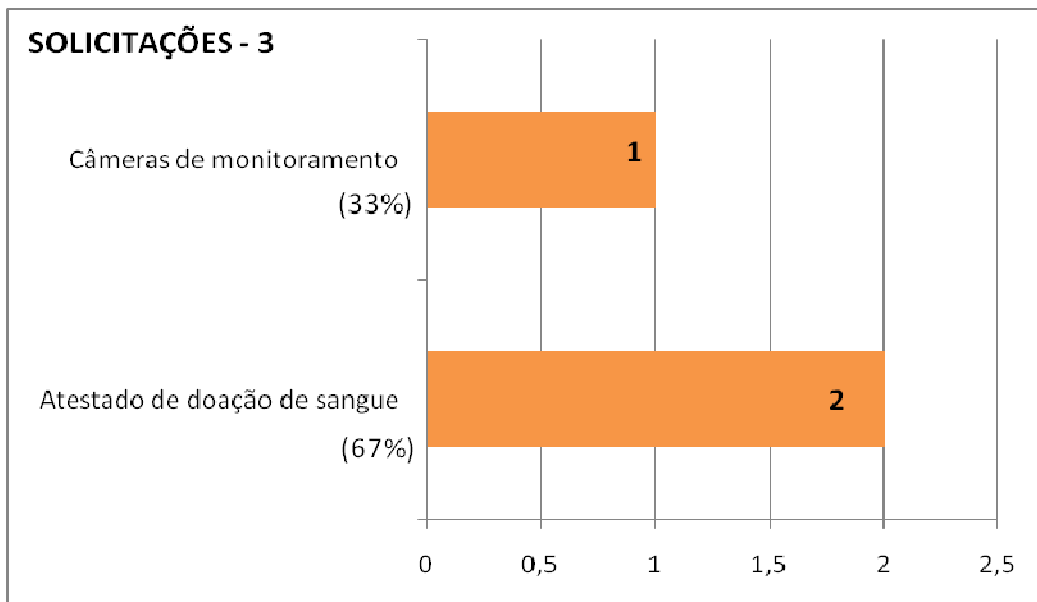






FUNDAÇÃO
Hemocentro
DE BRASÍLIA

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA
OUIDORIA

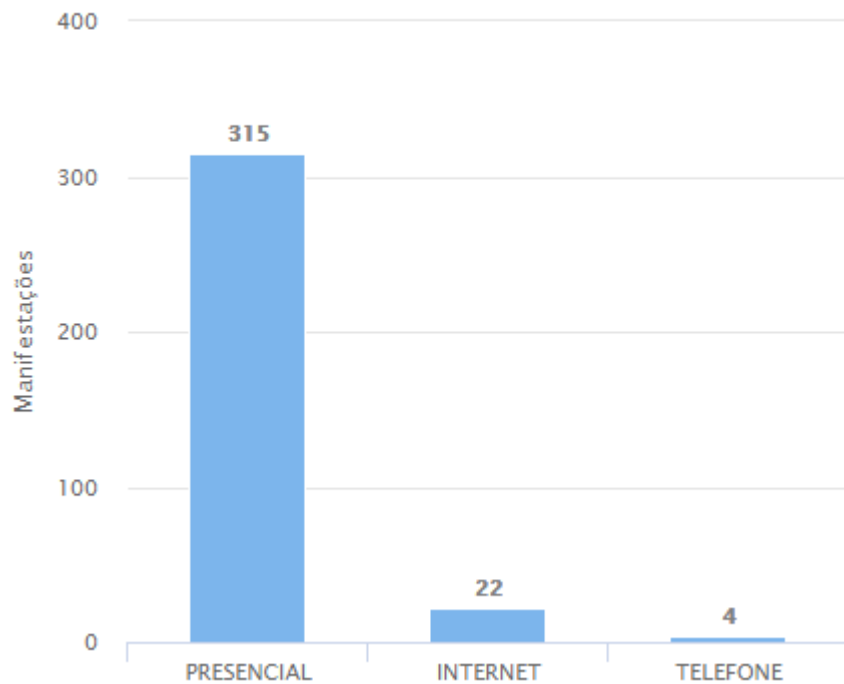




FUNDAÇÃO
Hemocentro
DE BRASÍLIA

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA
OUVIDORIA

Formas de entrada das manifestações





FUNDAÇÃO
Hemocentro
DE BRASÍLIA

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA
OUIDORIA

É importante esclarecer que a forma de entrada presencial considera as manifestações recebidas por formulários e urnas, bem como as realizadas diretamente nas ouvidorias.

No Hemocentro, a maioria das manifestações registradas no sistema OUV-DF é captada 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 específicos do atendimento. O instrumento também permite o registro das reclamações, sugestões, elogios, que são lançados no sistema de ouvidoria.

O Registro de Manifestação à Ouvidoria deve ser depositado em uma das duas urnas, localizadas no setor de Registro do Ciclo do Doador e na recepção do Ambulatório do Hemocentro. Destina-se à manifestação dos cidadãos que, porventura, não queiram se dirigir à Ouvidoria, ou ainda para não perder a chance de receber a consideração de um usuário aos sábados, ou na eventual ausência da equipe.

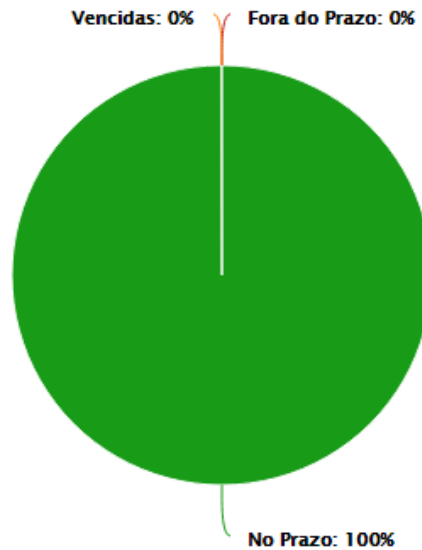
O atendimento presencial na Ouvidoria do Hemocentro é oferecido de segunda a sexta-feira (exceto feriados), das 7h às 18h. É importante esclarecer que o atendimento presencial nem sempre resulta em uma manifestação registrada no sistema. Há situações em que o cidadão busca a ouvidoria, mas após o atendimento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



FUNDAÇÃO
Hemocentro
DE BRASÍLIA

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA
OUIDORIA

Índice de cumprimento do prazo de resposta



Tempo médio de resposta



11

Prazo médio de resposta (em dias)



FUNDAÇÃO
Hemocentro
DE BRASÍLIA

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA
OUIDORIA

Índice de resolutividade



O índice de resolutividade da Ouvidoria do Hemocentro de Brasília compõe o painel de indicadores estratégicos desta Fundação. 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, em 2019, é que 70% das manifestações sejam consideradas resolvidas pelos cidadãos. No primeiro trimestre alcançamos 74%. Como as pesquisas de satisfação ficam abertas para os cidadãos acessarem quando desejarem, pode haver variação do índice em momentos de verificação diferentes.

Quanto aos índices de satisfação e de recomendação do serviço de ouvidoria os resultados foram idênticos: 93% nesse primeiro trimestre.

Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



Índice de Recomendação





FUNDAÇÃO
Hemocentro
DE BRASÍLIA

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA
OUIDORIA

Providências adotadas para solução das principais demandas

Tempo de espera para atendimento:

A Carta de Serviços do Hemocentro esclarece que o procedimento completo da doação leva, em média, 90 minutos. No entanto, essa média tem sido extrapolada, não apenas às sextas-feiras e sábados – quando há mais movimento de doadores – mas em outros dias da semana anteriormente considerados mais tranquilos.

Atualmente, a Fundação apresenta um déficit de pessoal de aproximadamente 33% do quadro da instituição. Os gestores têm buscado soluções junto a outros órgãos do Distrito Federal, incluindo a nomeação dos candidatos aprovados no último concurso público, para preenchimento das vagas remanescentes, demanda essa já formalizada junto à Secretaria de Estado de Fazenda, Planejamento, Orçamento e Gestão do Distrito Federal.

Também com o objetivo de reduzir o tempo de espera, esta Fundação oferece o agendamento aos candidatos à doação, que têm prioridade de atendimento no horário marcado. Os doadores têm sido informados sobre essa possibilidade.

Lanche oferecido aos doadores:

Em função de um novo contrato entre a Secretaria de Saúde e a empresa fornecedora, em junho de 2018 houve mudança na composição do lanche dos doadores. Desde então as reclamações sobre o lanche aumentaram. Os alimentos servidos após a doação são um sanduíche de queijo, uma fruta e suco.

Com o objetivo de melhorar sua qualidade, há dois processos em andamento:

1. Compra de “lanche seco” – biscoitos, bolinhos, bombons, entre outros itens - para reforçar o lanche dos doadores. Na segunda semana de abril obtivemos êxito na

aquisição dos produtos, que devem ser entregues no Hemocentro até a segunda quinzena de maio;

2. Contratação de um serviço de lanche que ofereça mais opções para os doadores. Esse processo está em fase inicial. Ainda serão necessários alguns ajustes, pesquisa de preço e outros procedimentos para que a licitação seja realizada.

Atendimento para doação de sangue:

As reclamações referem-se essencialmente à postura profissional de alguns servidores. Quando isso ocorre, as recomendações referentes à postura ética, à atenção e ao respeito que devem ser dispensados aos doadores são reforçadas com a equipe, visto que a humanização e o bom acolhimento são valores fundamentais para esta Fundação.

2. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO RECEBIDOS NO TRIMESTRE



e-SIC

Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão

SITUAÇÃO	JAN	FEV	MAR	
Concedido	1	5	1	7
Negado	-	-	-	-
Não é um Pedido	-	1	-	1
Reencaminhado	-	-	-	-
TOTAL				8



FUNDAÇÃO
Hemocentro
DE BRASÍLIA

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA
OUVIDORIA

A Ouvidoria do Hemocentro atua, também, como Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), para garantir o acesso a informações produzidas e armazenadas pelo Estado.

No primeiro trimestre de 2019 foram feitos oito pedidos de informação pela internet, todos respondidos no prazo.

Uma das solicitações não era um pedido de informação, mas um requerimento de prestação de um serviço. Na resposta oferecemos instruções para o recebimento do documento desejado.

Houve um recurso em primeira instância de um dos demandantes. Apesar de não se configurar como tal e, sim, como sugestão, o recurso foi deferido, acolhendo a proposta e ratificando as orientações oferecidas na primeira resposta.