



FUNDAÇÃO
Hemocentro
DE BRASÍLIA

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA
OUVIDORIA



RELATÓRIO DE GESTÃO

4º TRIMESTRE 2020



FUNDAÇÃO
Hemocentro
DE BRASÍLIA

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA
OUIDORIA

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 outubro a 31 de dezembro de 2020. Os dados aqui publicados foram extraídos dos Painéis de Monitoramento do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – OUV-DF, bem como do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC.

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

Lauciene Maria Montalvão

Thays Rachel Borba Souza Machado

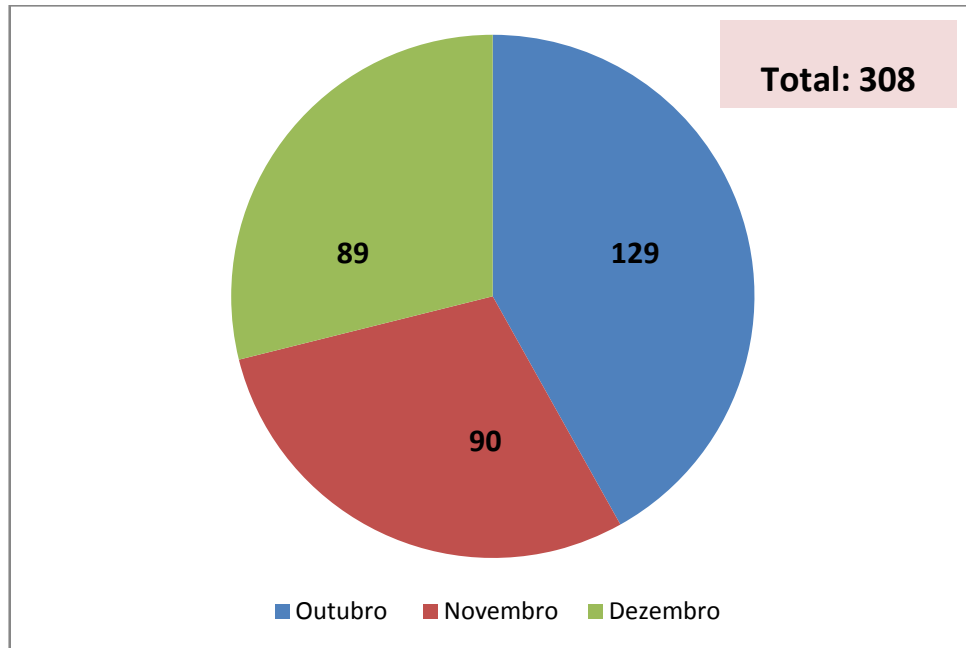


FUNDAÇÃO
Hemocentro
DE BRASÍLIA

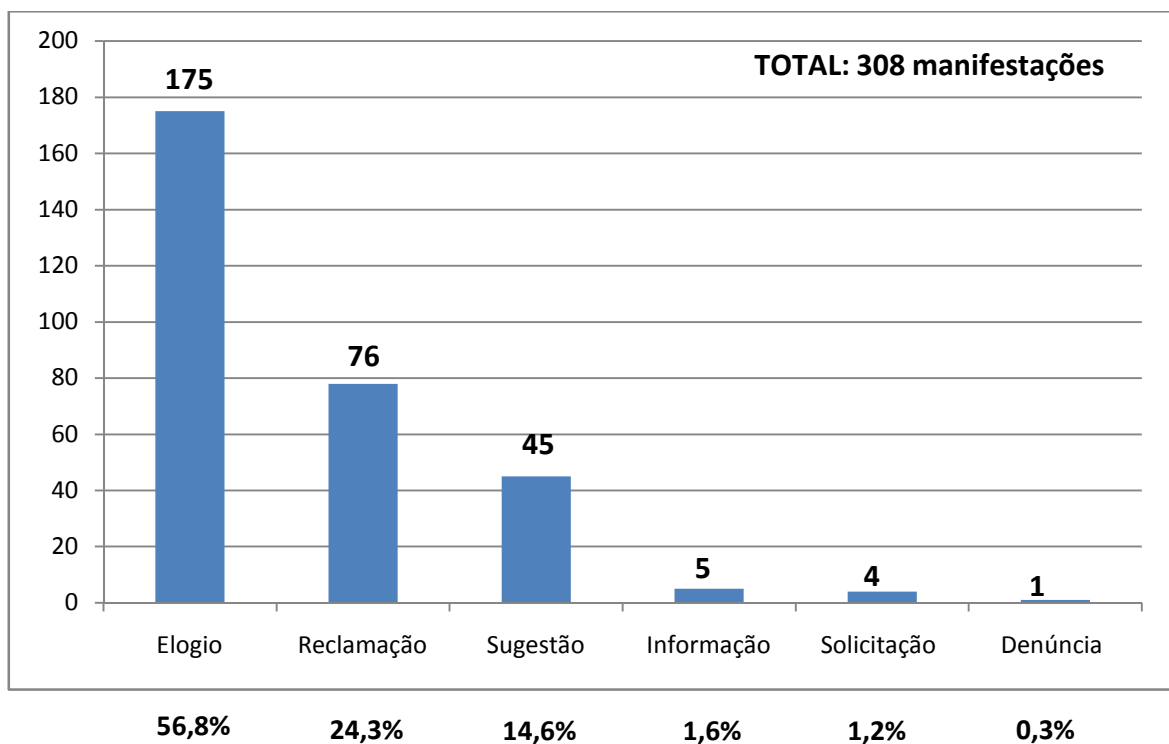
GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA
OUVIDORIA

1. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DISTRIBUÍDAS POR MÊS



MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO



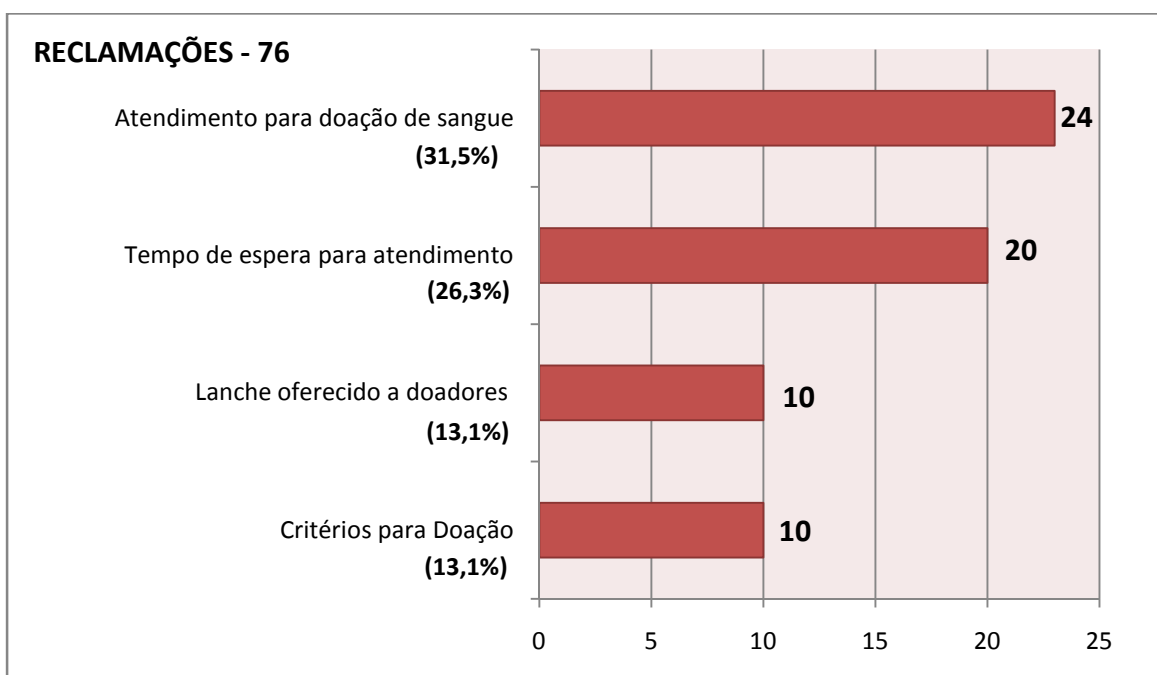
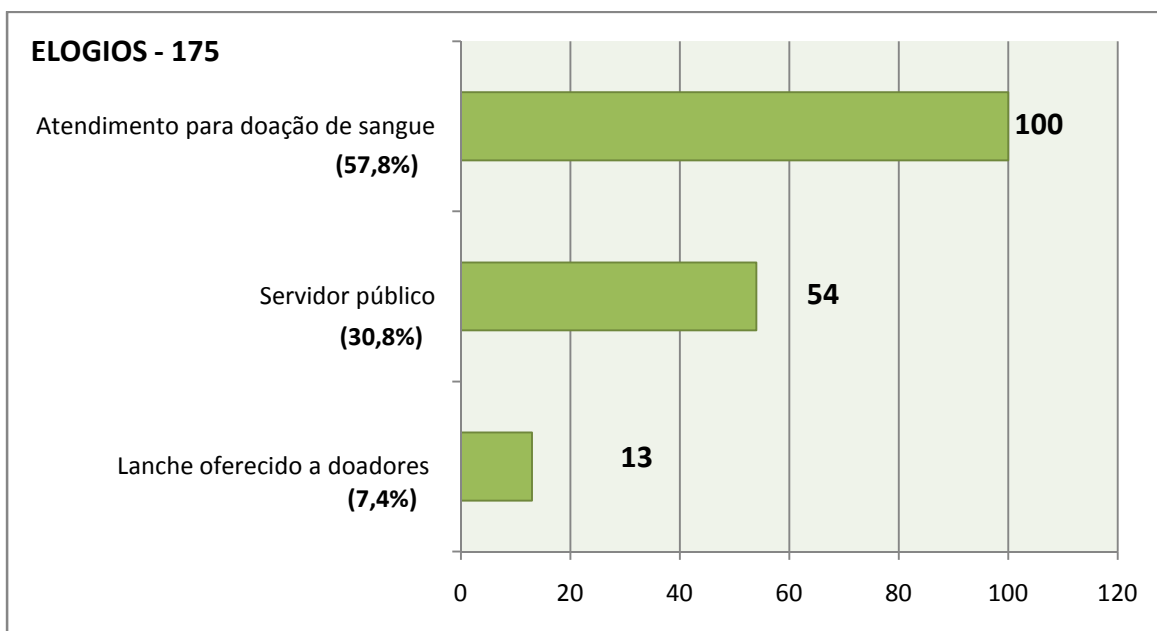


FUNDAÇÃO
Hemocentro
DE BRASÍLIA

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA
OUIDORIA

ASSUNTOS MAIS RECORRENTES POR CLASSIFICAÇÃO

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

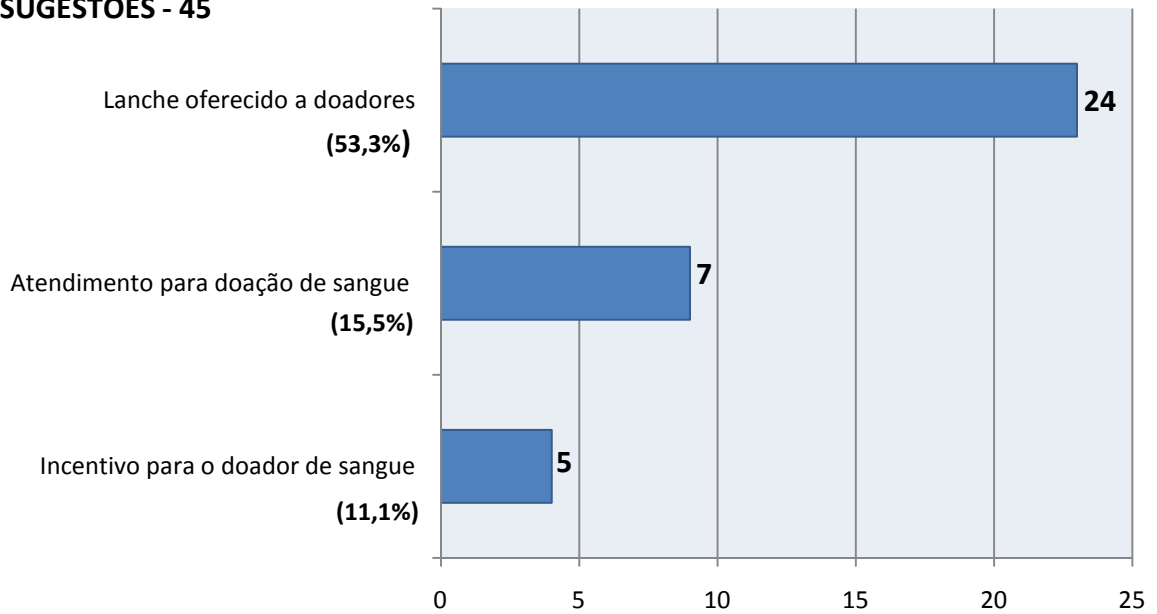




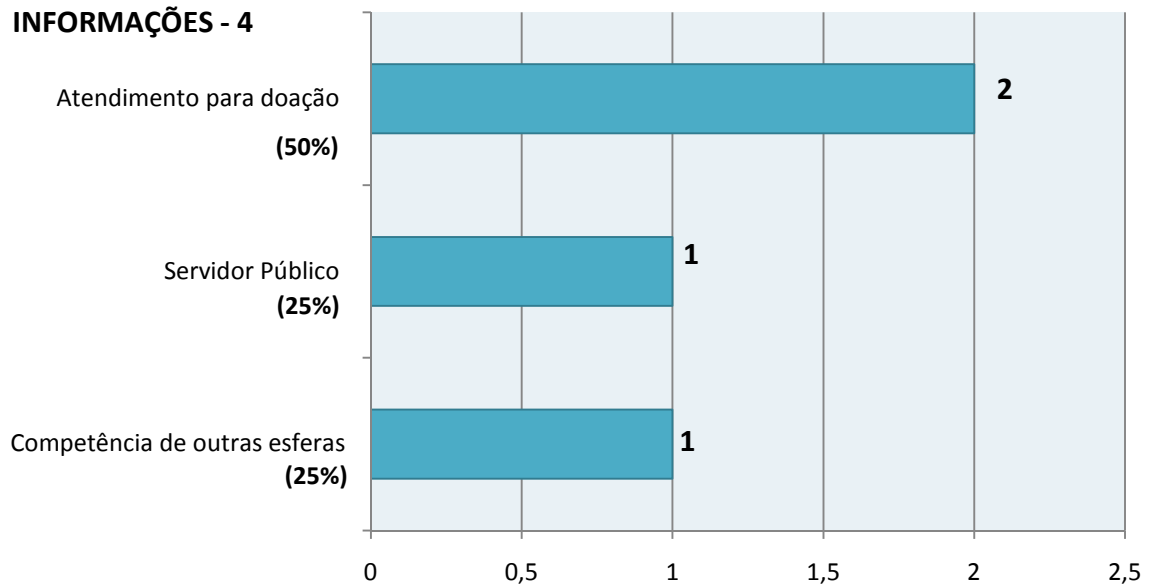
FUNDAÇÃO
Hemocentro
DE BRASÍLIA

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA
OUIDORIA

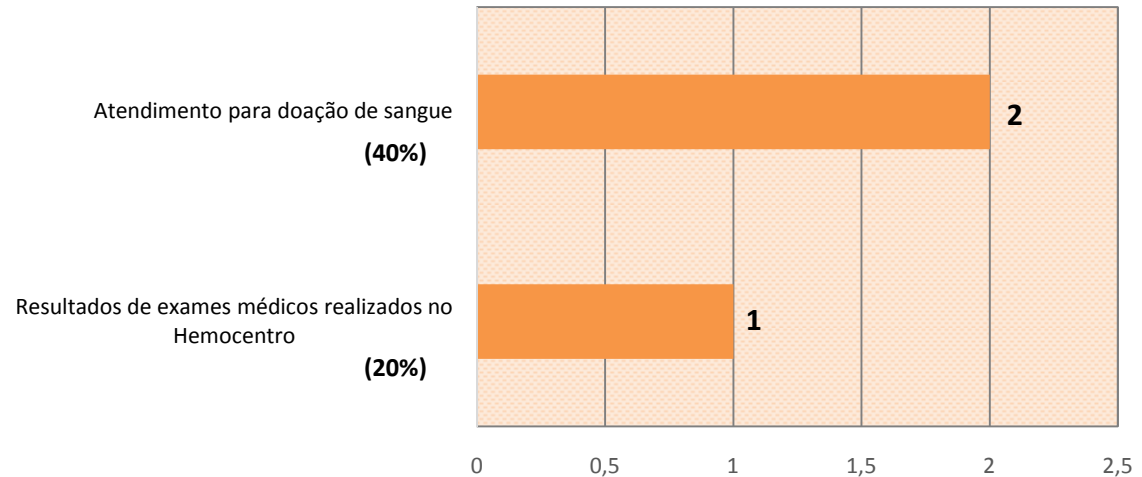
SUGESTÕES - 45



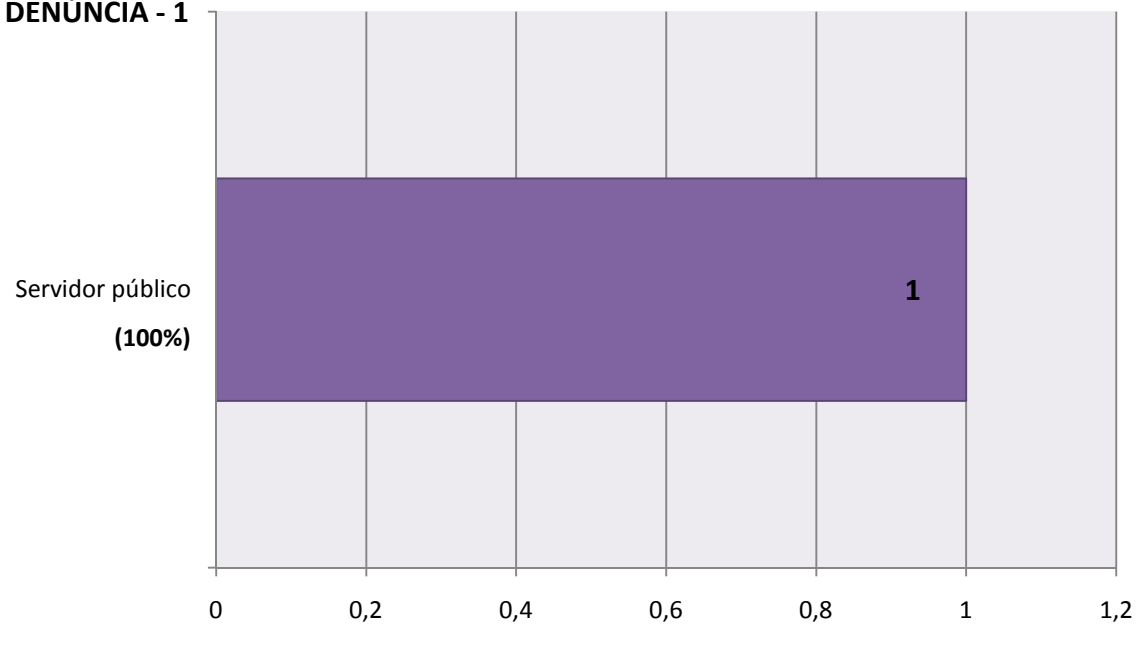
INFORMAÇÕES - 4



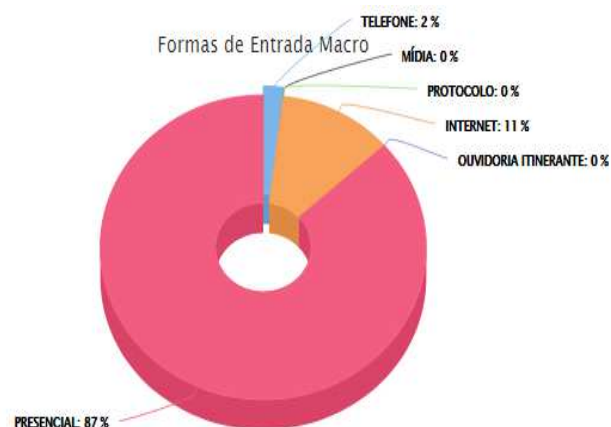
SOLICITAÇÕES - 5



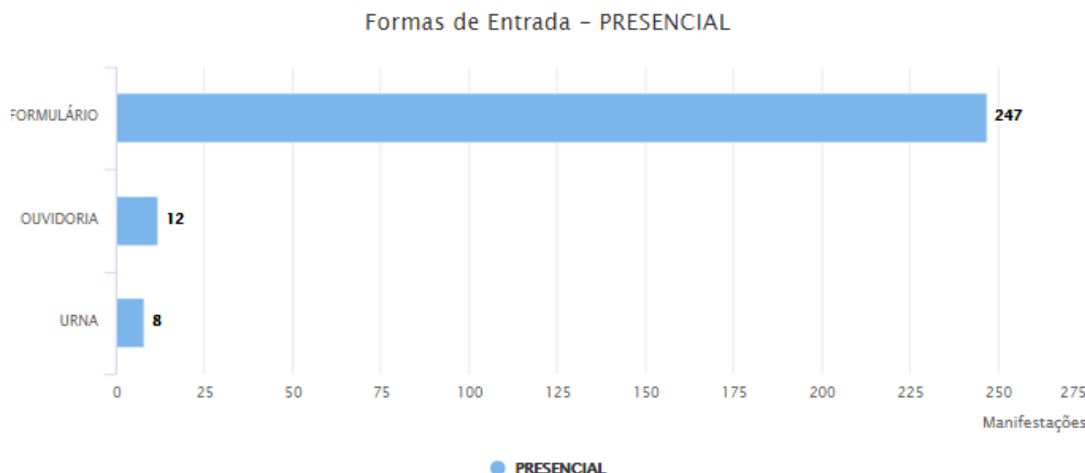
DENÚNCIA - 1



FORMAS DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA
OUIDORIA



Como se pode perceber, a forma de entrada presencial continua sendo responsável pela maior parte das manifestações recebidas no Hemocentro. Além do atendimento ao cidadão na sala da ouvidoria, essa forma considera também os registros feitos em formulários específicos e os depositados nas urnas.

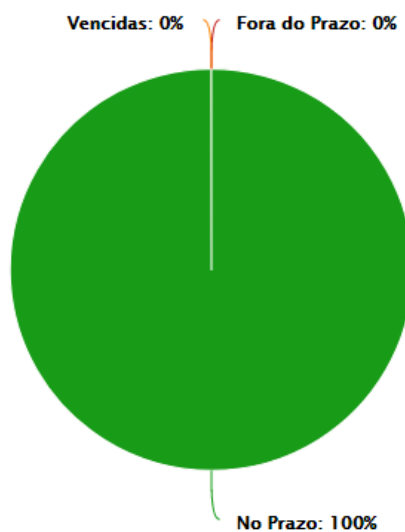
Neste trimestre, das 267 manifestações que entraram dessa forma, 247 foram registradas nos formulários das Pesquisas de Satisfação. Esse quantitativo corresponde a 92,5% do total de manifestações presenciais. Esses formulários de avaliação oferecem aos doadores de sangue e aos pacientes do Ambulatório de Coagulopatias a possibilidade de registrar o grau de satisfação quanto a pontos relativos ao atendimento. O instrumento também permite o registro das reclamações, sugestões, elogios, que são lançados no sistema de ouvidoria do Distrito Federal, o OUV-DF.

O Registro de Manifestação à Ouvidoria é outro formulário, que fica disponível junto às urnas da ouvidoria, 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. Por esse meio foram recebidas 8 manifestações no quarto trimestre de 2020.

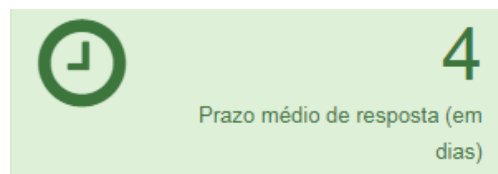
O atendimento presencial na Ouvidoria do Hemocentro é oferecido de segunda a sexta-feira (exceto feriados), das 7h às 18h. Nem sempre o atendimento presencial resulta em uma manifestação registrada no sistema. Há situações em que o cidadão busca a

ouvidoria, mas após o atendimento opta por não realizar o registro, por estar satisfeito com as informações ou explicações oferecidas. Entre os cidadãos que se dirigiram à sala da Ouvidoria do Hemocentro, 12 registraram manifestações.

ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA



TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA



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 quatro dias. O mesmo que no trimestre anterior.

Assim como no trimestre anterior, acreditamos que isso ocorreu devido ao número de elogios recebidos. Geralmente, não há necessidade de encaminhar essas manifestações para resposta das áreas específicas. Eles são consolidados em relatório e, quando nominais, enviados aos responsáveis para ciência do servidor elogiado e de sua respectiva chefia.

ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE



O índice de resolutividade da Ouvidoria do Hemocentro de Brasília compõe o painel de indicadores estratégicos da Fundação Hemocentro de Brasília (FHB). No quarto trimestre de 2020 obtivemos 61% de resolutividade.

Os índices de satisfação e de recomendação do serviço de ouvidoria foram, respectivamente, de 92% e 97%.

A verificação dos índices foi realizada em 12/01/2021. É importante lembrar que as pesquisas de satisfação ficam abertas para que os cidadãos as acessem quando desejarem. Assim, poderá haver variação em momentos de verificação diferentes.

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DA OUVIDORIA



ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO DOS SERVIÇOS DA OUVIDORIA



ANÁLISE E PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PARA SOLUÇÃO DAS PRINCIPAIS DEMANDAS

ELOGIOS

Neste trimestre, a quantidade de elogios recebidos (175) pela Fundação Hemocentro de Brasília foi 56,5% maior do que a de reclamações (76). Listamos abaixo os três principais assuntos que motivaram os elogios:

- Atendimento para doação de sangue:

Foram registrados 100 elogios para esse assunto. Os manifestantes relatam satisfação e agradecimentos ao atendimento recebido, sem citar nominalmente os profissionais.

- Servidor público:

Recebemos 54 elogios nominais a servidores, mantendo um padrão em relação às manifestações do mesmo assunto registradas no trimestre passado. Esse quantitativo é 42,5% maior que a quantidade de elogios a servidores públicos registrados no mesmo período do ano anterior.

- Lanche oferecido aos doadores:

Assim como no terceiro trimestre de 2020, esse assunto permanece entre os três principais, com 13 manifestações elogiosas ao lanche.

RECLAMAÇÕES

A quantidade de reclamações no quarto trimestre de 2020 (76) permaneceu menor do que no 3º trimestre do ano (79). Seguem os assuntos mais recorrentes assim classificados:

- Atendimento para doação de sangue:

Neste trimestre, o total de manifestações registradas sobre esse assunto foi de (23).

Em sua maioria, são relativas ao acolhimento, empatia e postura profissional dos servidores. Para evitar que situações semelhantes àquelas que geraram as reclamações se

repitam, a área responsável trata as questões individualmente - quando identificado o profissional ou com a equipe do setor envolvido.

- Tempo de espera para o atendimento:

Comparado ao trimestre anterior (20 reclamações), observa-se uma manutenção dos índices de reclamações registradas sobre o assunto.

A maior parte das reclamações sobre tempo de espera está relacionada ao não cumprimento do horário agendado. Em nossas respostas, explicamos que a hora marcada refere-se ao início dos procedimentos e não especificamente ao momento da coleta, visto que o processo da doação é totalmente integrado. A gerência do Ciclo do Doador tem observado que, além de contribuir para evitar aglomerações e preservar a saúde dos doadores, o agendamento tem sido fator de redução do tempo médio de espera.

Ampliando os canais para a marcação da doação de sangue, a Fundação Hemocentro de Brasília passou a integrar, em 24/08/2020, a plataforma de agendamento pela internet do GDF - Agenda-DF. Esse serviço vem ao encontro do desejo de muitos doadores, que sugeriam uma forma de agendamento mais autônoma e dinâmica.

- Lanche para doadores de sangue e Critérios para doação de sangue:

Esses dois assuntos ficaram empatados como o quarto mais citado em reclamações com um total de 10 registros cada. Os manifestantes pedem que sejam oferecidos novamente alguns itens servidos até meados de 2018 (rapadura, carne, café, leite), quando houve mudança no contrato da Secretaria de Saúde (SES) com a empresa fornecedora do lanche. Outras manifestações se referem à qualidade do lanche. Ainda existem reclamações por não existir lanche específico para veganos, ou intolerantes a glúten e a lactose.

A Direção da FHB solicitou à SES, responsável pelo fornecimento do lanche, que na oportunidade de renovação do contrato ou de nova licitação, sejam incluídos alimentos específicos para o perfil da população doadora.

Em relação ao assunto “Critérios para doação de sangue” foi observado que a maioria delas (04) é a respeito do impedimento ao candidato que mantém relações sexuais casuais, ainda que com o uso do preservativo, três são por medicações e/ou doenças que

impedem a doação, outras duas por ter morado por mais de cinco anos no exterior e uma devido a problemas com documentos.

2. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO



CONTEÚDO	TOTAL
Informações sobre cargos/nomeações (concurso público da FHB)	1
Informações sobre doação de sangue (resultados de exames, carteirinha)	3
Tratamento da hemofilia (medicamentos - Hemobrás e Ministério da Saúde)	2
Solicitação de documentos internos de procedimentos operacionais	1
	7

No quarto trimestre de 2020 foram registrados sete 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 nove dias. Não houve interposição de recursos.

Brasília, 12 de janeiro de 2021.