



FUNDAÇÃO
Hemocentro
DE BRASÍLIA

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA
OUVIDORIA



RELATÓRIO ANUAL

2020



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 dezembro de 2020. Os dados aqui publicados foram extraídos dos Painéis de Monitoramento do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – OUV-DF e também 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



1. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

O compromisso da Ouvidoria do Hemocentro é estimular a participação social, oferecendo aos cidadãos espaço de expressão para suas manifestações. Sinergicamente, deve subsidiar a gestão na implantação de medidas que promovam o aprimoramento dos serviços e a satisfação dos cidadãos.

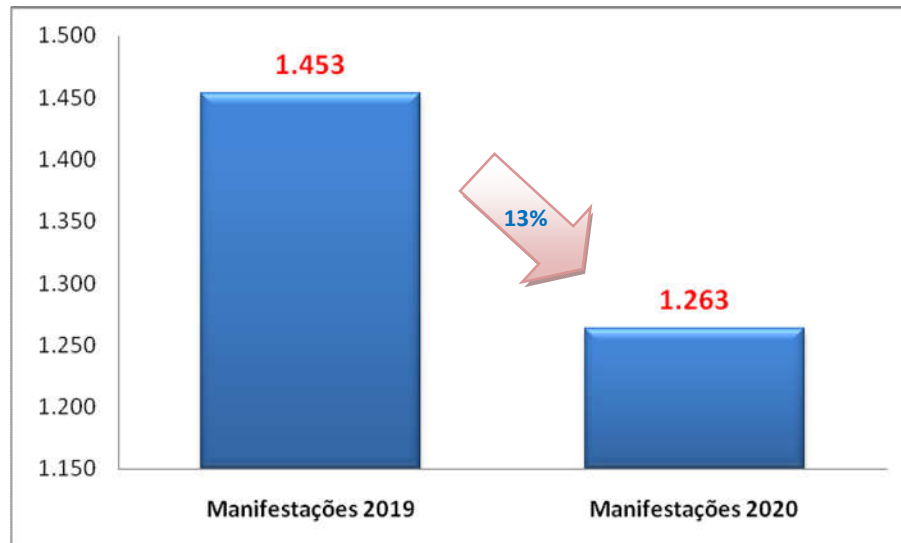
Em 2020, a Ouvidoria da FHB recebeu 1.263 manifestações relativas ao atendimento na Fundação Hemocentro de Brasília (FHB), classificadas da seguinte forma: 626 elogios (49,5%), 392 reclamações (31%), 211 sugestões (16,7%), 18 solicitações (1,4%), 12 informações (0,9%) e 4 denúncias (0,3%). Pela primeira vez, desde que o Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal (OUV-DF) entrou em funcionamento, o número de elogios foi maior do que o de reclamações.

Em comparação a 2019, quando foram registradas 1.453 manifestações, houve uma pequena redução no total recebido. Provavelmente devido à pandemia, um número menor de doadores compareceu ao Hemocentro durante esse ano (12.287 doadores a menos que o ano anterior, segundo dados do SISTHEMO).

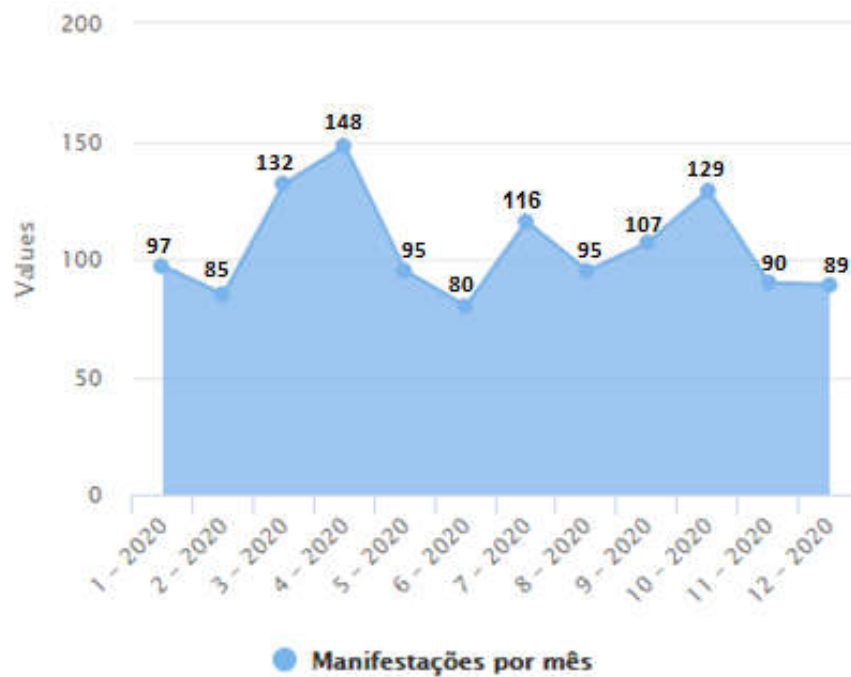
De acordo com a pesquisa de satisfação disponível no (OUV-DF), o índice de resolutividade alcançado em 2020 pela Ouvidoria do Hemocentro foi de 76%. A pesquisa retrata, entre outros pontos, a avaliação dos cidadãos às respostas definitivas fornecidas pela instituição às suas demandas. Esse índice ultrapassou a meta estabelecida no painel de indicadores estratégicos da FHB, que era de 70% para 2020.

A Ouvidoria do Hemocentro é também responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC). Nesse período foram recebidos e respondidos 36 pedidos de acesso à informação.

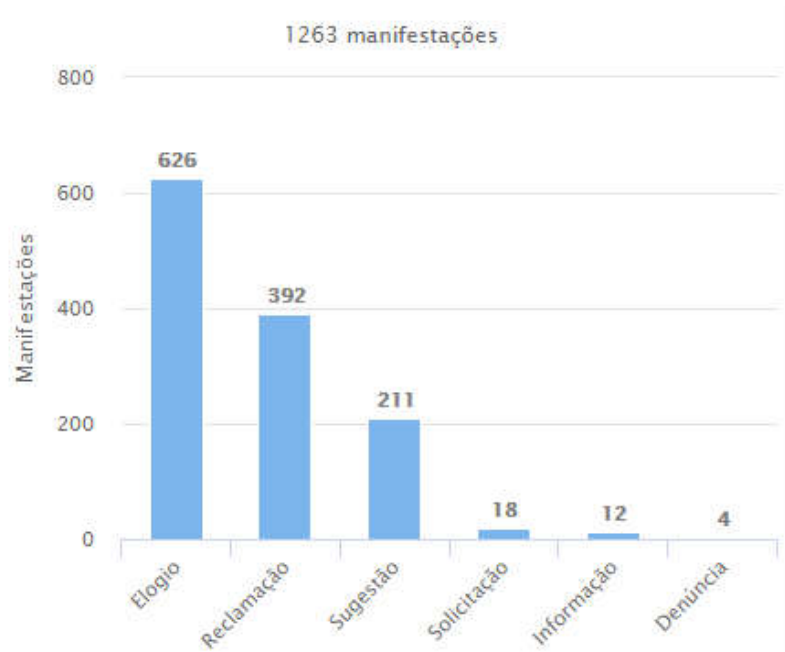
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES



TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR MÊS

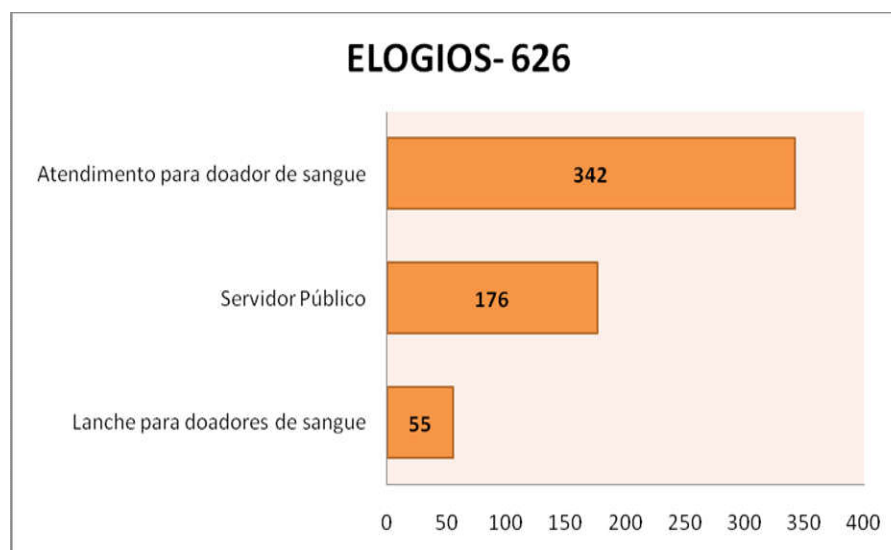


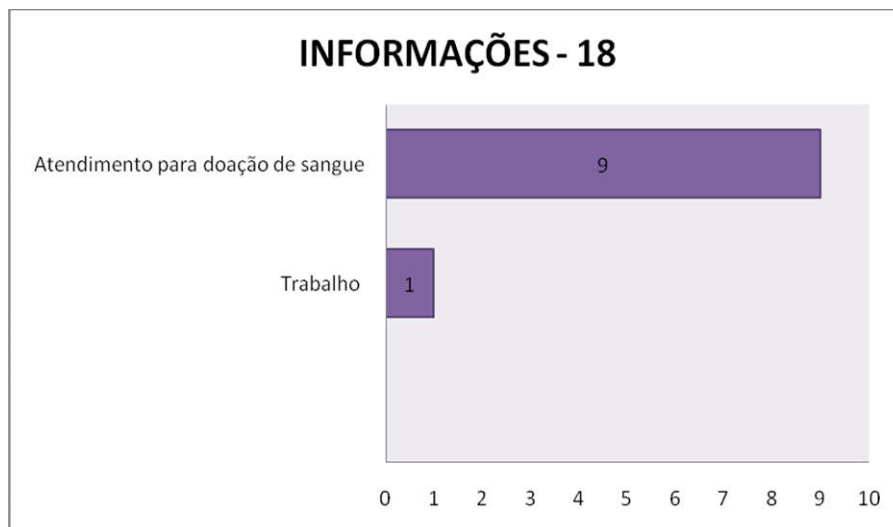
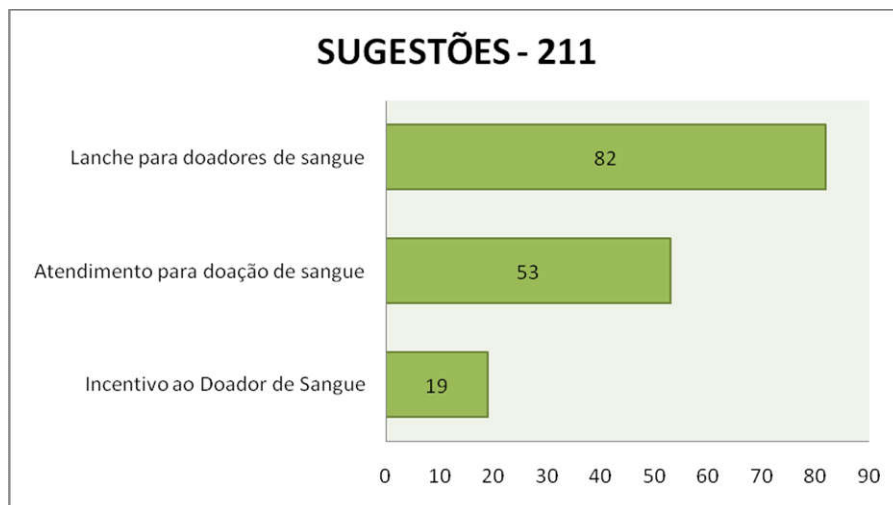
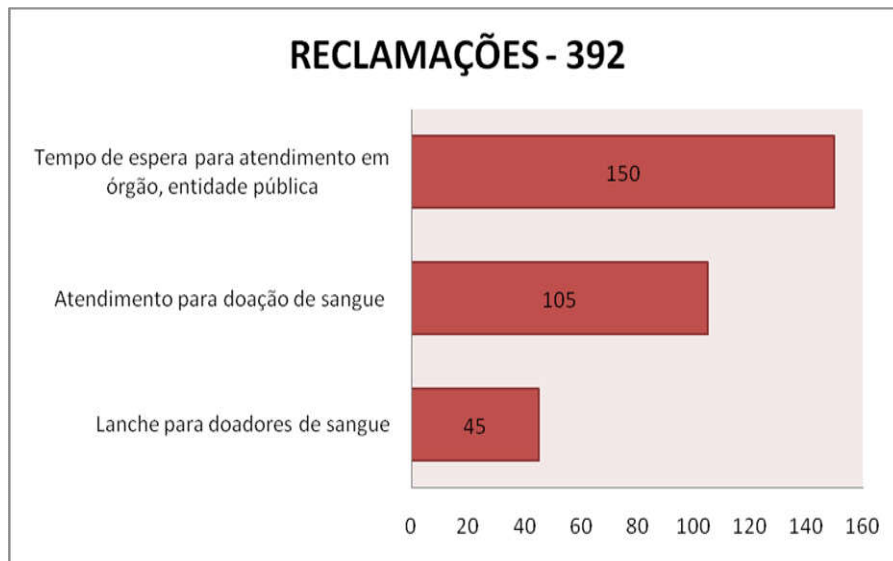
MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO

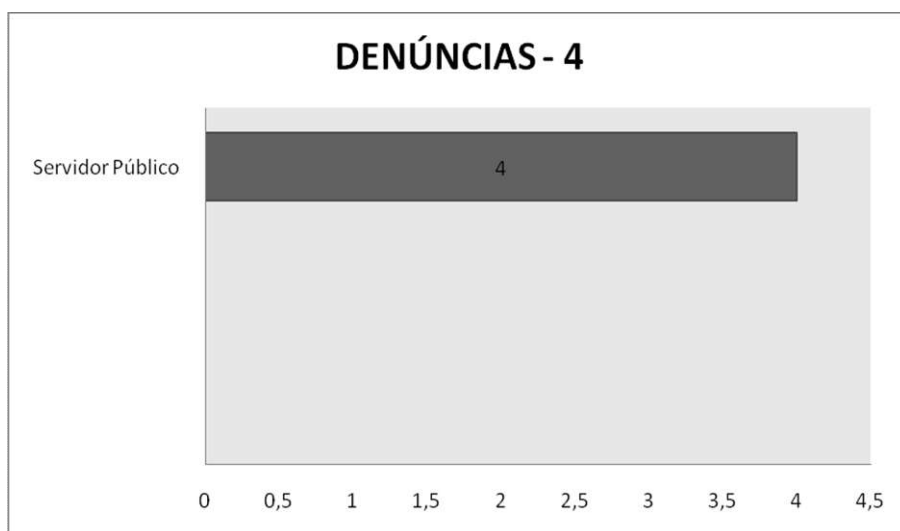
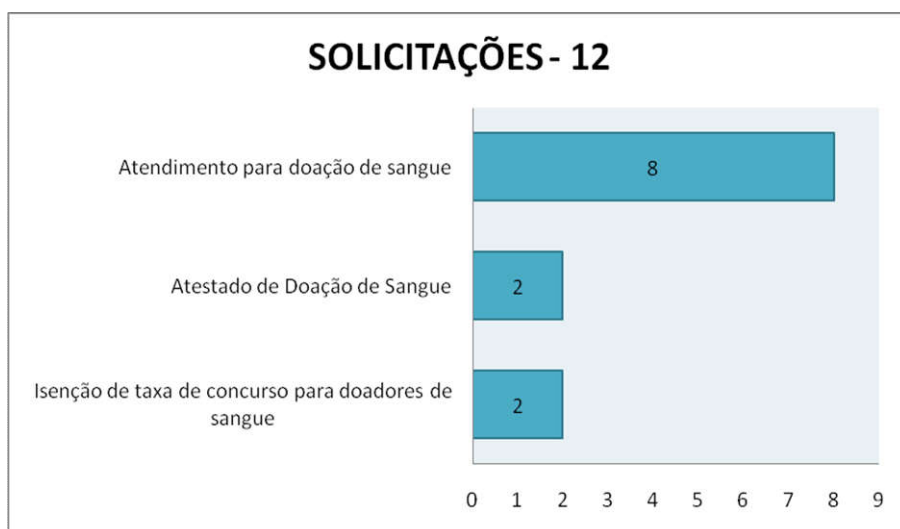


ASSUNTOS MAIS RECORRENTES POR CLASSIFICAÇÃO

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



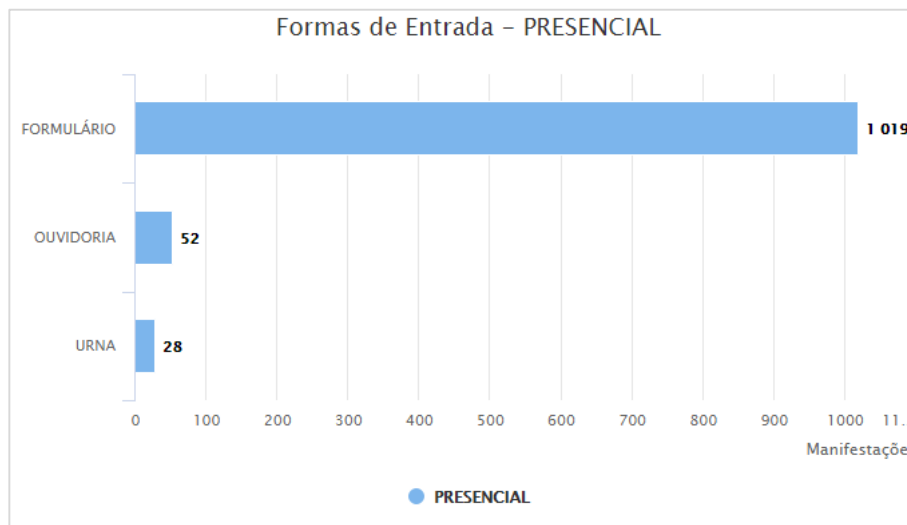
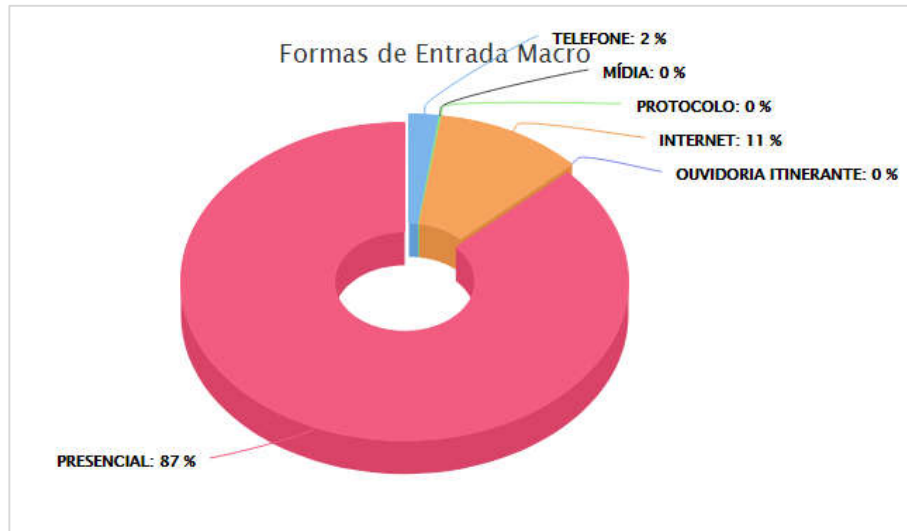




Em 2020 foram registradas 251.800 manifestações em toda rede de ouvidorias do Governo do Distrito Federal (SIGO-DF). O número de manifestações recebidas na Fundação Hemocentro – 1.263 – corresponde a apenas 0,5% desse total.

No entanto, esta instituição figura no ranking das cinco instituições do GDF com mais demandas classificadas como sugestões e elogios. Das 3.667 sugestões registradas no SIGO-DF, 5,7% (210) são de usuários do Hemocentro. Já os 626 elogios recebidos nesta instituição correspondem a 6% dos 10.396 inseridos em toda rede.

FORMAS DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES



São três os canais oficiais para o recebimento das manifestações nas ouvidorias:

- Internet: www.ouv.df.gov.br
- Telefone: 160
- Presencial: nas ouvidorias dos órgãos do GDF



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA
OUVIDORIA

Além das manifestações realizadas diretamente nas ouvidorias, a forma de entrada presencial considera os registros feitos em formulários específicos e os depositados nas urnas.

No Hemocentro, 1.019 manifestações (80,6% do total) foram registradas em formulários, em 2020. Dessas, 1.011 foram captadas pelas Pesquisas de Satisfação entendida como uma oportunidade para obter as impressões dos usuários do serviço.

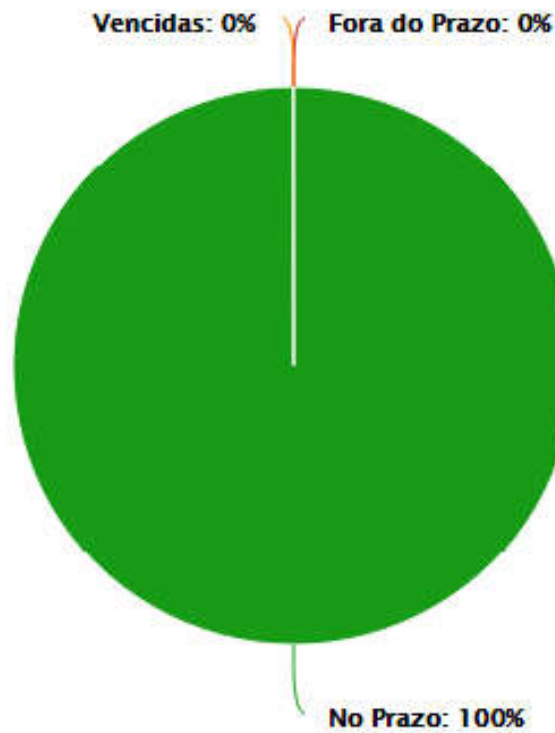
A Gerência do Ciclo do Doador disponibiliza formulário de Pesquisa de Satisfação do Doador de Sangue, que oferece ao doador a possibilidade de registrar o seu grau de satisfação quanto a pontos relativos ao atendimento. O instrumento também permite o registro das reclamações, sugestões, elogios, que são lançados no sistema de ouvidoria do Distrito Federal, o OUV-DF.

Da mesma forma, o Ambulatório de Coagulopatias avalia a percepção dos pacientes e familiares, utilizando a Pesquisa de Satisfação do Paciente do Ambulatório. Também a Assessoria da Hemorrede aplica a Pesquisa de Satisfação com Hospitais da Hemorrede Pública da SES/DF para verificar o grau de satisfação com os serviços prestados pela FHB. As opiniões escritas pelos respondentes nesses instrumentos são inseridas no OUV-DF.

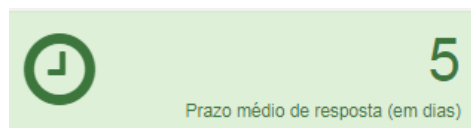
Já o Registro de Manifestação à Ouvidoria - RMO é um impresso que fica disponível junto às urnas da ouvidoria, que estão localizadas no setor de registro do doador e na recepção do Ambulatório. O RMO destina-se à manifestação dos cidadãos que, porventura, não queiram se dirigir à sala da Ouvidoria, ou para não perder a chance de receber a consideração de um usuário aos sábados, ou ainda 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. 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 sentir-se contemplado com as informações ou explicações oferecidas.

ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA



TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA



Todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria do Hemocentro foram respondidas dentro do prazo legal de 20 dias. O tempo médio para a resposta definitiva ao cidadão foi de 05 dias.

ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE DOS SERVIÇOS DE OUVIDORIA



Esse índice compõe o painel de indicadores estratégicos desta instituição. 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 estabelecida para o ano de 2020 foi de 70% de resolutividade. Esse indicador é obtido por meio da avaliação que o cidadão faz, após receber a resposta definitiva à sua manifestação (denúncias, reclamações e solicitações de serviço), classificando-a como resolvida ou não resolvida.

De acordo com o painel de monitoramento do Sistema de Ouvidoria do DF, o índice alcançado pela Ouvidoria do Hemocentro foi de 76%, superando a meta pactuada.

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS DE OUVIDORIA



ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO DOS SERVIÇOS DE OUVIDORIA



Os índices de satisfação e de recomendação para com o serviço de ouvidoria alcançaram, respectivamente, 91% e 94%. Esses indicadores são obtidos a partir das respostas dos cidadãos a uma Pesquisa de Satisfação, disponível no sistema OUV-DF.

É importante lembrar que a pesquisa fica aberta para que os cidadãos acessem quando desejarem. Assim, poderá haver variação em momentos de verificação diferentes.

PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PARA SOLUÇÃO DAS PRINCIPAIS DEMANDAS

- Tempo de espera para o atendimento:

Entre as reclamações, esse é o assunto mais recorrente em 2020 e o mais sensível para esta Fundação. A Ouvidoria do Hemocentro recebeu 150 manifestações sobre esse assunto específico (47% de 392).

Com a necessária adaptação dos serviços diante da pandemia da COVID-19, a gestão responsável pelo Ciclo do Sangue adotou a exclusividade das doações por meio de agendamento do horário de forma antecipada, com vistas a manter os cuidados exigidos para evitar a propagação da doença.

Como meio de ampliar 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 veio ao encontro do desejo de muitos doadores, que sugeriam uma forma de agendamento mais autônoma e dinâmica.

Após a determinação do serviço de agendamento e a conseqüente adaptação por parte dos usuários do serviço, o assunto “tempo de espera para o atendimento” deixou de figurar como o mais tratado nas reclamações registradas na ouvidoria a partir do início do 2º semestre de 2020.

A maior parte das reclamações sobre tempo de espera agora 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.

Portanto, apesar do tempo de espera ainda figurar como o assunto mais recorrente para as reclamações registradas no ano, é importante ressaltar que a influência do 1º semestre foi imperativa para esse resultado, pois posteriormente os índices baixaram consideravelmente. Acredita-se que com a manutenção das doações por agendamento a tendência é que esses índices se mantenham ou diminuam.

- Atendimento para doação de sangue:

Sobre esse assunto foram registradas 105 manifestações (26,7% de 392 reclamações). Referem-se, em sua maioria, à conduta profissional dos servidores. A área responsável trata as questões apresentadas, individualmente ou com a equipe do setor envolvido, com o objetivo de evitar a reincidência de situações semelhantes às descritas pelos doadores.

Frente aos problemas apresentados, a Fundação Hemocentro de Brasília estabeleceu um conjunto de estratégias para melhorar o atendimento dos cidadãos. São políticas, programas, projetos e planos de ação que visam obter boas respostas em três dimensões institucionais: Pessoas, Processos de trabalho e Infraestrutura e tecnologia da informação.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA
OUVIDORIA

O Programa de Fidelização dos Doadores e o Projeto de Melhoria de Atendimento e Agendamento são exemplos dessas estratégias. As ações desenvolvidas pretendem aprimorar o fluxo de atendimento do Ciclo do Doador e as alternativas de agendamento da doação, rever o dimensionamento de profissionais nos setores, implantar medidas de prevenção de lesões relacionadas ao trabalho e incrementar as capacitações destinadas aos servidores.

Importante ressaltar que o assunto teve um aumento de 9% dos ELOGIOS registrados em comparação ao ano anterior além de uma queda de 29% de RECLAMAÇÕES também em relação ao ano anterior. Acreditamos as medidas tomadas no ano de 2020, se mantidas e aprimoradas, trarão ainda mais resultados positivos.

- Lanche oferecido aos doadores:

Em 2020, o total de reclamações sobre esse assunto foi de 45 (11,4% de 392).

No primeiro trimestre do ano, o tema foi o terceiro mais registrado entre as reclamações, com 18 manifestações no segundo trimestre foram 06 reclamações. No terceiro trimestre o número de queixas sobre o lanche aumentou para 10. No quarto trimestre permaneceu o mesmo quantitativo do terceiro trimestre, sendo 10 reclamações sobre o assunto.

Assim, do primeiro para o quarto trimestre, houve uma redução de 45% das reclamações sobre o lanche, provavelmente um resultado da aquisição do chamado “lanche seco”: biscoitos, bolinhos, bombons - entre outros itens - que estão sendo servidos aos doadores desde 14/06/2019.

Em relação às solicitações recorrentes de manifestantes que se referem à qualidade do lanche de forma geral, ou ainda reclamações por não existir lanche específico para veganos, ou intolerantes a glúten e a lactose, aguarda-se posicionamento da SES, responsável pelo fornecimento do lanche, em relação à inclusão de alimentos específicos para o perfil da população doadora assim que surja oportunidade de renovação do contrato ou de nova licitação.

2. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO RECEBIDOS



CONTEÚDO	TOTAL
Concurso/Cargos/Nomeações	07
Gestão (Certificação ISO, Gestão de Riscos, SEI, Processos e Licitações, etc.)	08
Produtos oriundos da Hemobrás/Ministério da Saúde (Para hemofilia)	10
Não é pedido de acesso à informação	11
	36

Em 2020 foram registrados 36 pedidos de acesso à informação no Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC. Todos foram respondidos respeitando-se o prazo máximo de 20 dias; o tempo médio para resposta foi de 07 dias.

Onze demandas não se caracterizaram como pedidos de acesso, visto serem requisições de prestação de um serviço, constantes da Carta de Serviços (p. ex.: resultados de exames, tempo de espera para a doação de sangue). Os cidadãos foram orientados sobre como proceder para serem atendidos.

TRANSPARÊNCIA ATIVA

A Assessoria de Comunicação Social, a Assessoria de Planejamento e Gestão e a Ouvidoria são responsáveis pelo trabalho para o aprimoramento da transparência ativa na Fundação Hemocentro de Brasília. Com o envolvimento de diversas áreas da instituição, o Hemocentro alcançou - pelo quarto ano consecutivo - 100% do Índice de Transparência



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA
OUVIDORIA

Ativa no ranking estabelecido pela Controladoria-Geral do Distrito Federal. Dessa forma, esta Fundação contribui para o aperfeiçoamento da transparência pública, garante o direito de acesso da população à informação de qualidade e proporciona o fortalecimento do controle social.

Brasília, 13/01/2021