



FUNDAÇÃO  
**Hemocentro**  
DE BRASÍLIA

**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
**FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA**  
**OUVIDORIA**

---



**OUVIDORIA**

**RELATÓRIO**

**2º 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 abril a 30 de junho 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

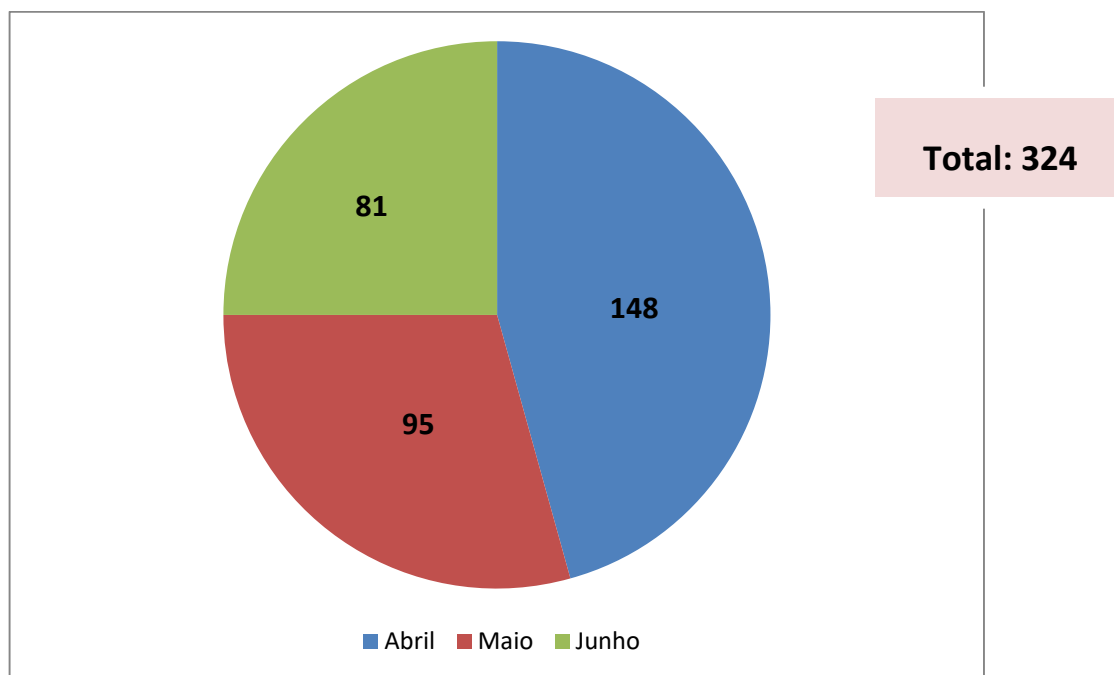


FUNDAÇÃO  
**Hemocentro**  
DE BRASÍLIA

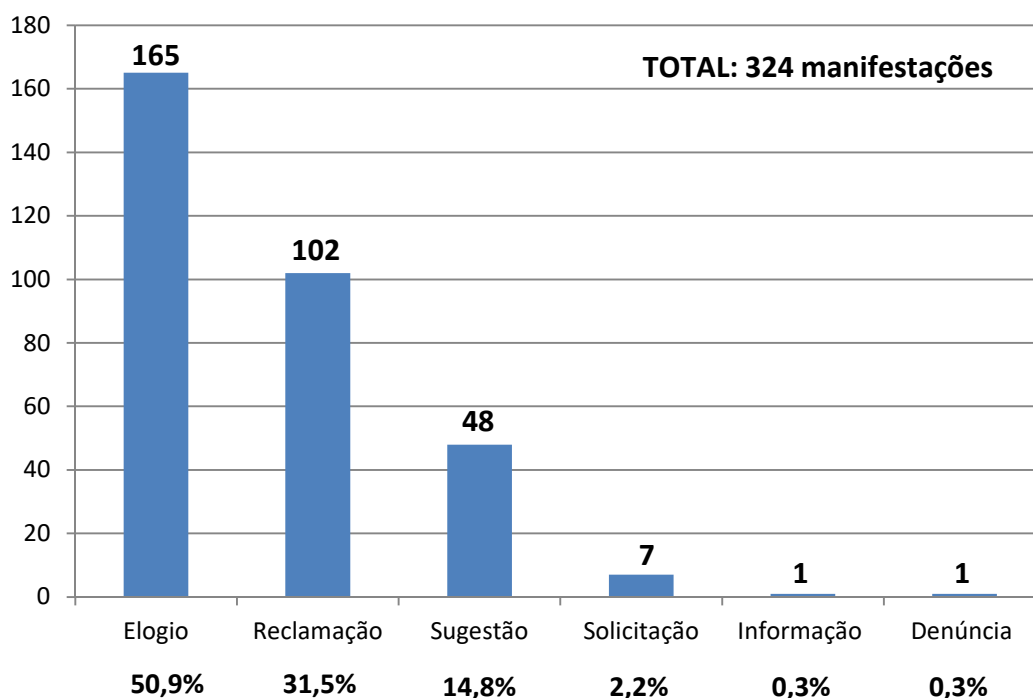
GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA  
OUVIDORIA

## 1. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

### TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DISTRIBUÍDAS POR MÊS

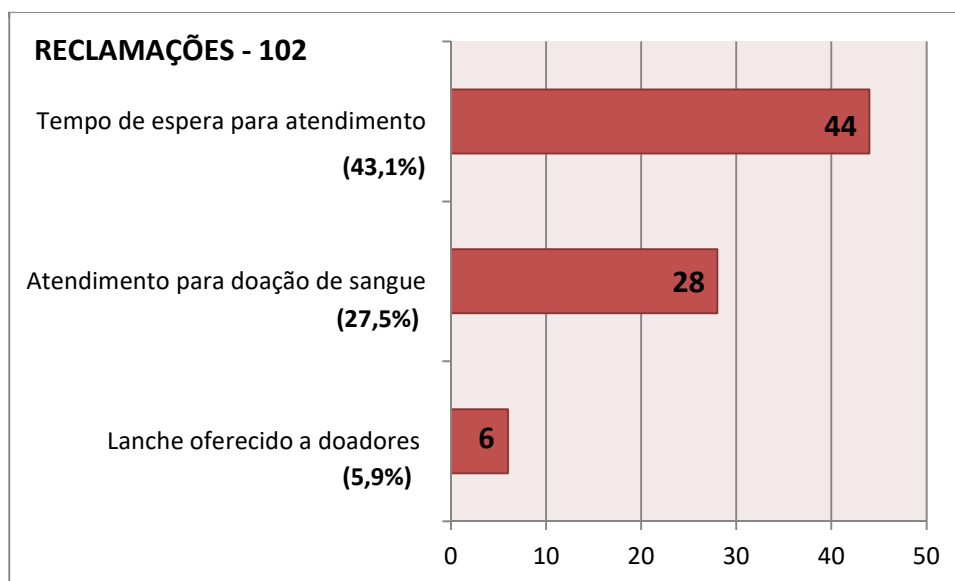
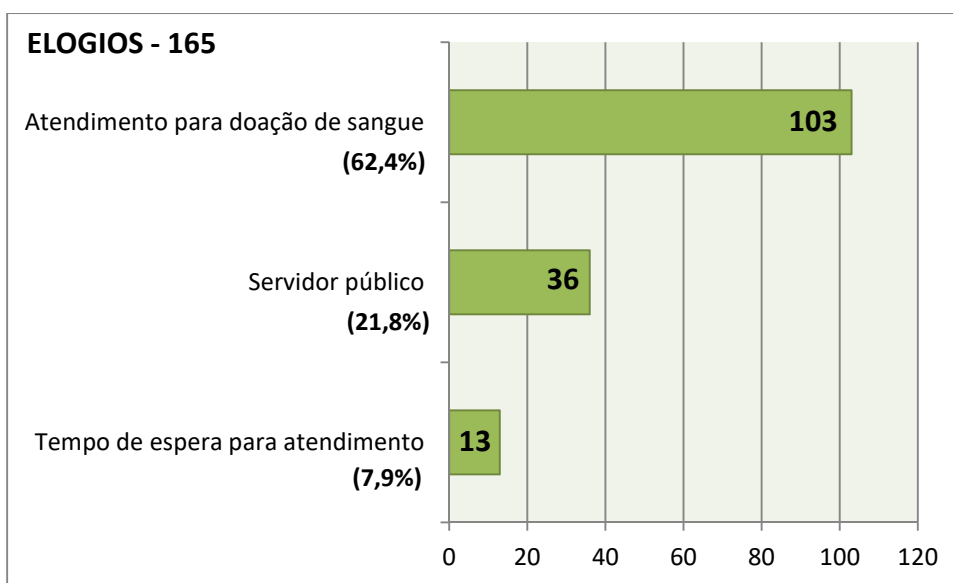


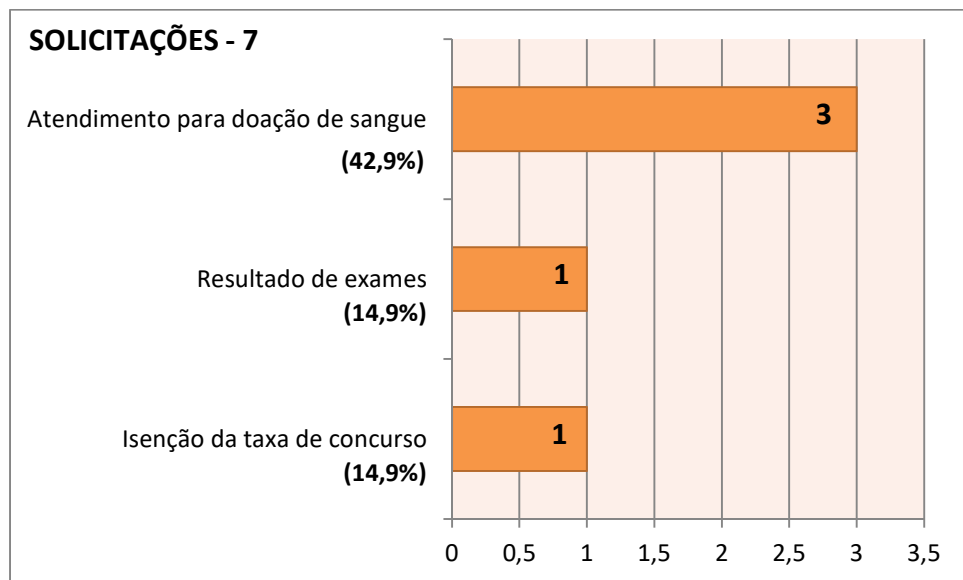
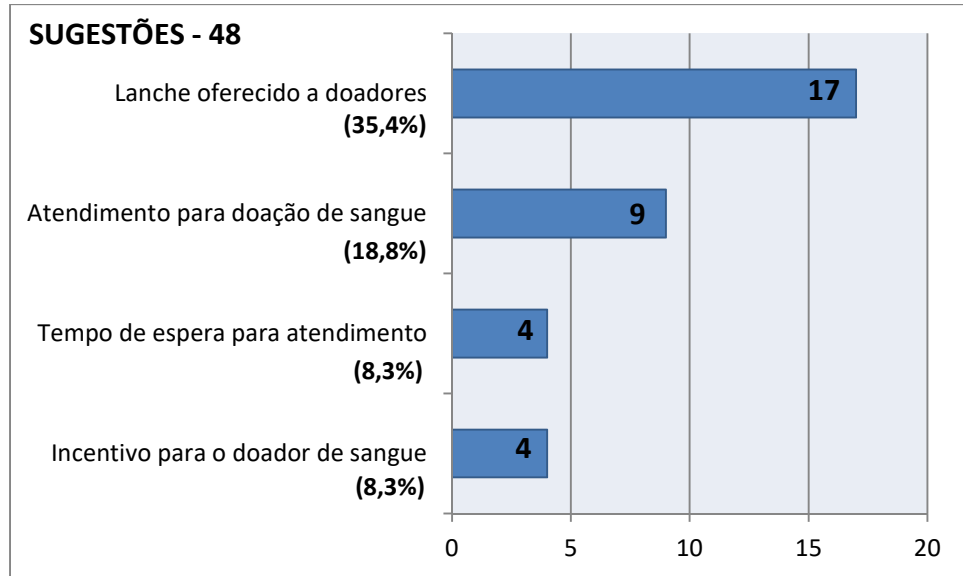
### MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO



## ASSUNTOS MAIS RECORRENTES POR CLASSIFICAÇÃO

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



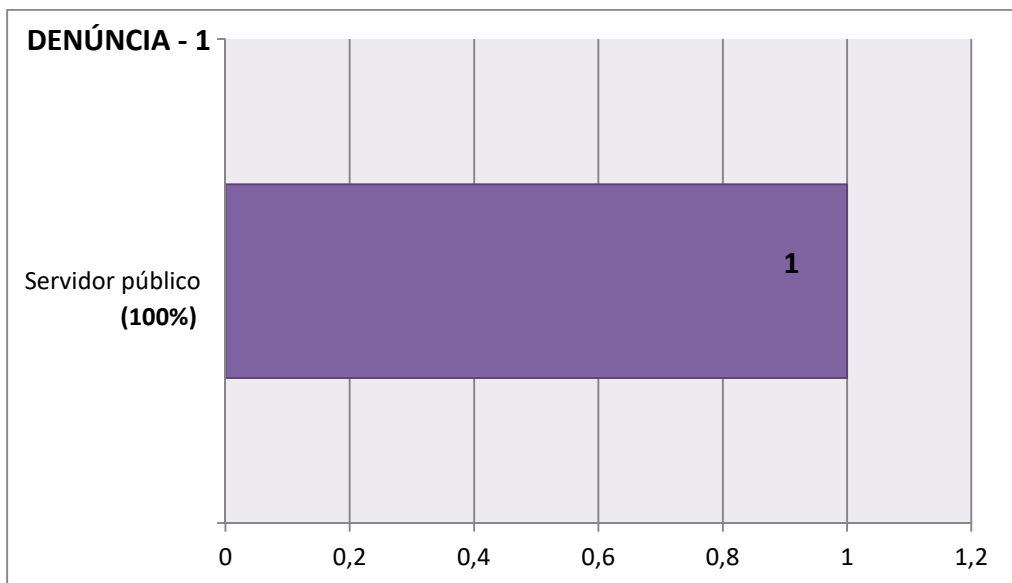
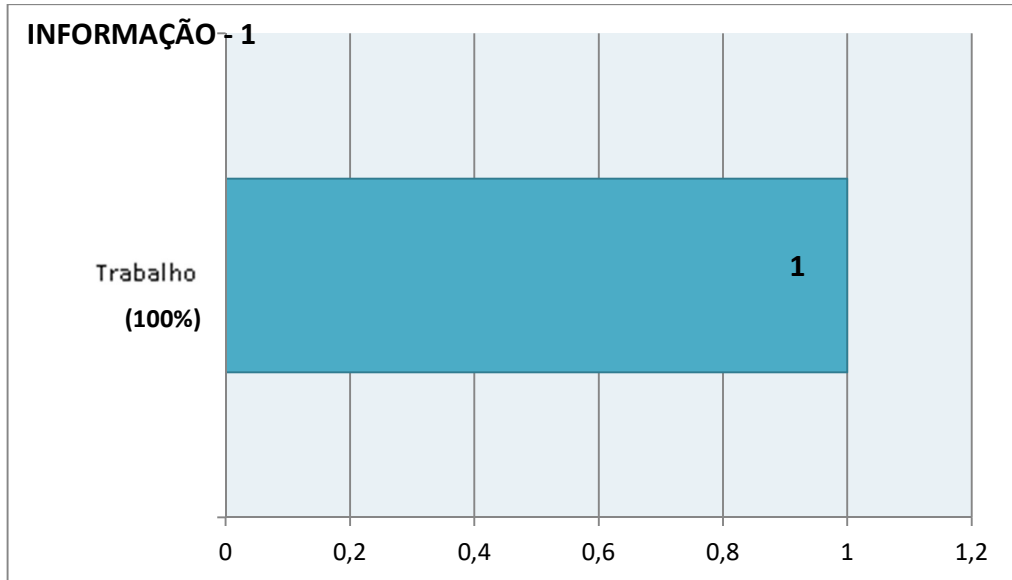




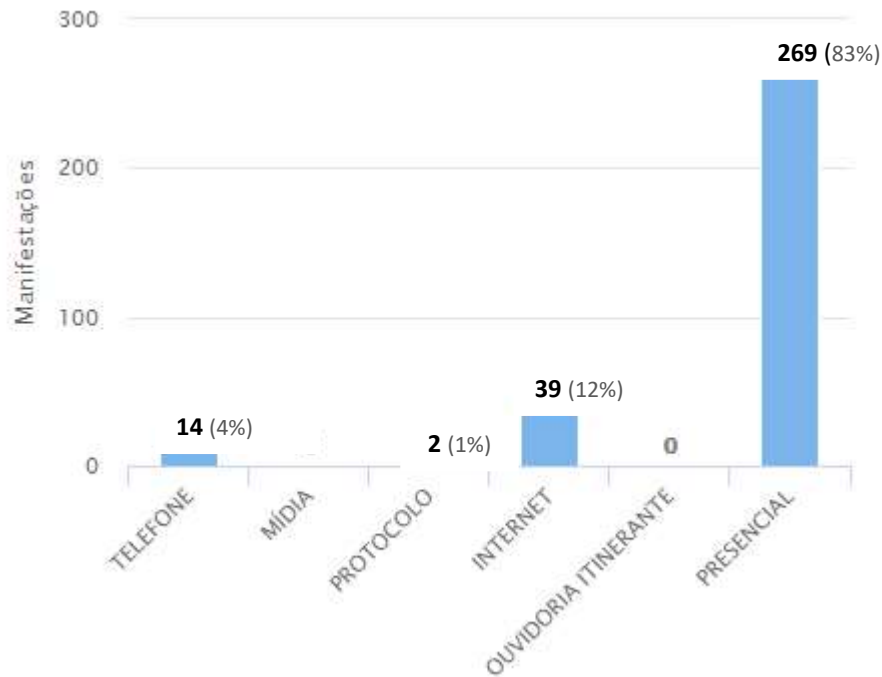
FUNDAÇÃO  
**Hemocentro**  
DE BRASÍLIA

**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
**FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA**  
**OUIDORIA**

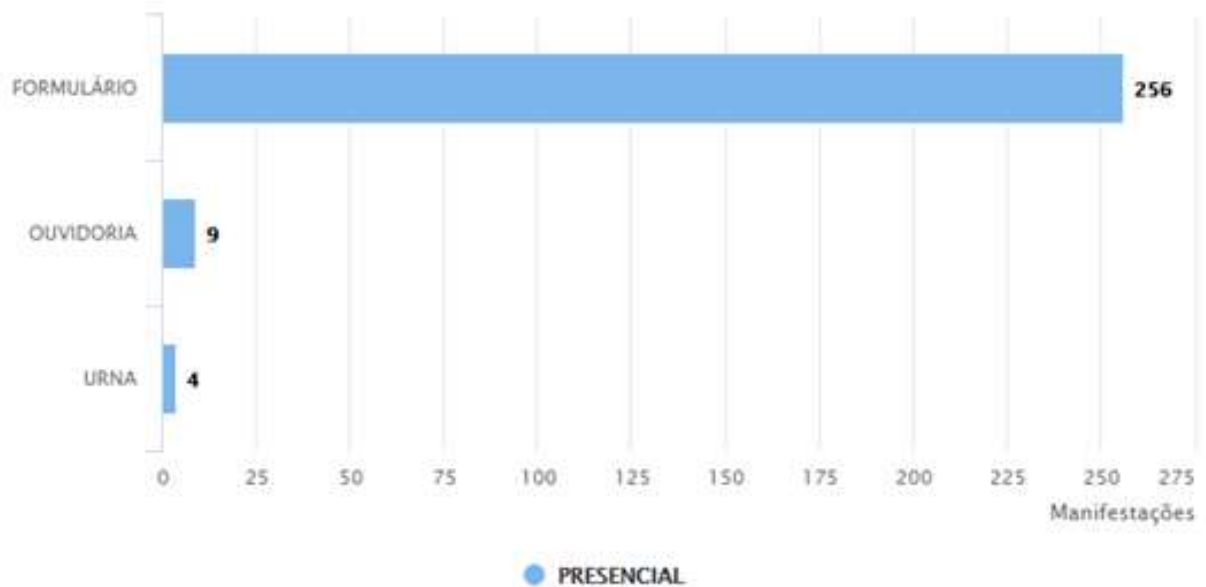
---



## FORMAS DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES



## Formas de Entrada - PRESENCIAL





**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
**FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA**  
**OUIDORIA**

---

Como se pode perceber, a forma de entrada presencial é 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.

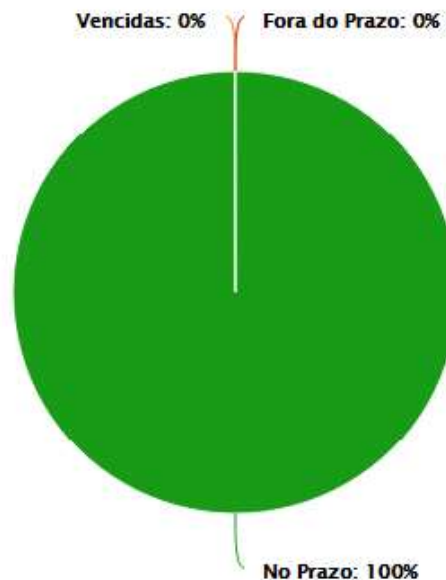
Neste trimestre, das 269 manifestações que entraram de forma presencial, 256 (79% das 324 manifestações) foram registradas nos formulários da Pesquisa de Satisfação dos Doadores de Sangue, entendida como uma oportunidade para obter as impressões dos usuários do serviço. Esse formulário de avaliação oferece ao doador a possibilidade de registrar o seu grau de satisfação quanto a pontos 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 um 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 quatro manifestações no segundo 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, nove 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. Comparado aos trimestres anteriores, houve uma redução na média, em virtude do número de elogios recebidos. Geralmente, não há necessidade de encaminhar essas manifestações para resposta das áreas específicas. Eles são enviados aos responsáveis, para ciência do servidor 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 segundo trimestre de 2020 obtivemos 87% de resolutividade.

Os índices de satisfação e de recomendação do serviço de ouvidoria foram, respectivamente, de 90% e 97%.

A verificação dos índices foi realizada em 06/07/2020. 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 DE OUIDORIA



## ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



## ANÁLISE E PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PARA SOLUÇÃO DAS PRINCIPAIS DEMANDAS

### ELOGIOS

Neste trimestre, diferentemente dos períodos anteriores, a quantidade de elogios recebidos (165) pela Fundação Hemocentro de Brasília foi 61,8% maior do que a de reclamações (102). Listamos abaixo os três principais assuntos que motivaram os elogios:

- Atendimento para doação de sangue:

Foram registrados 103 elogios para esse assunto, o que corresponde a um crescimento de 124% em relação ao primeiro trimestre deste ano, quando recebemos 46 manifestações elogiosas sobre o tema.

- Servidor público:

Recebemos 36 elogios nominais a servidores, equivalente a um aumento de 24% em relação às 29 manifestações do trimestre passado.

- Tempo de espera para atendimento:

Esse assunto não havia figurado, até então, entre os principais relacionados aos elogios. Foram 13 manifestações, que comparadas às três do trimestre anterior, significam um crescimento de 333%.

### RECLAMAÇÕES

A quantidade de reclamações neste trimestre (102) foi 24% menor do que no 1º trimestre deste ano (134). De toda forma, os assuntos mais recorrentes assim classificados, ainda são os mesmos desde 2019:

- Tempo de espera para o atendimento:

Entre as reclamações, este continua sendo o assunto mais presente. Ao compararmos com o trimestre anterior, entretanto, houve uma redução percentual de 33%. Foram 44 reclamações sobre o tempo de espera no atual período contra 66 no 1º trimestre.

Muitas reclamações referem-se à falta de prioridade para atendimento, já que a doação foi agendada. Antes da pandemia, os candidatos que realizavam o agendamento retiravam senha preferencial. Entretanto, como atualmente todos devem marcar a doação, o atendimento prioritário é destinado aos casos previstos em lei (idosos e pessoas com deficiência) e aos doadores convocados (quando há demanda dos serviços de saúde por sangue de tipo e/ou fenótipo específico para tratamento de pacientes).

Alguns doadores registram que a coleta não foi realizada no horário marcado. Temos explicado a eles que o processo da doação é totalmente integrado; assim, a hora marcada é relativa ao início dos procedimentos, que se dá no momento da identificação do doador no setor do Registro. O fluxo segue então pela Pré-Triagem, Triagem Clínica e Sala de Coleta.

- Atendimento para doação de sangue:

As reclamações aqui se referem, 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.

Esse assunto também apresentou uma pequena queda no segundo trimestre: foram 28 reclamações contra 31 do trimestre anterior (redução de 9,7%).

- Lanche para doadores de sangue:

Em relação ao trimestre anterior com 18 reclamações, esse assunto teve uma queda de 66,7% no segundo trimestre, com 6 registros. Duas manifestações foram sobre não haver lanche específico para intolerantes a glúten e a lactose; outras duas versaram sobre

a não observação de normas de higiene e uso de máscara; uma registrava a falta de cordialidade da copeira; e outra era sobre o fato de um produto industrializado (bolinho) não ser saudável.

As manifestações referentes às condutas das copeiras foram encaminhadas à empresa fornecedora do lanche à qual são vinculadas, para recomendações sobre a postura profissional.

Quanto às outras três reclamações, solicitaremos à Gerência de Serviços de Nutrição da Secretaria de Saúde a possibilidade de identificação e inclusão de itens específicos para o perfil da população doadora quando da renovação do contrato ou nova licitação.

Gostaríamos de ressaltar que, apesar de não constar entre os três assuntos com maior número de elogios no segundo trimestre, Lanche para doadores de sangue recebeu 11 manifestações assim classificadas.

Em relação aos **ELOGIOS** e **RECLAMAÇÕES**, compreendemos que dois fatores podem ter contribuído fortemente para as mudanças relatadas:

### **1. A obrigatoriedade do agendamento para a doação de sangue**

Diante da pandemia do coronavírus, esta Fundação teve que tomar providências para evitar aglomerações e preservar a saúde dos doadores. Desde o dia 25/03/2020, o atendimento para a doação de sangue tem sido feito mediante agendamento. A medida foi publicada no site e nas redes sociais do Hemocentro, além de ter sido divulgada por emissoras de rádio e televisão. Mesmo assim, na eventualidade de um candidato comparecer sem marcar a doação, é oferecido um encaixe para o próximo horário que estiver disponível.

Para facilitar o agendamento da doação nesse período, a Fundação Hemocentro ampliou os canais de comunicação, colocando à disposição dos candidatos os telefones do Núcleo de Captação, Registro e Orientação de Doadores (3327-4413 e 3327-4447). Além desses, o número 160 – opção 2, da Central de Atendimento do GDF, continua atendendo para marcar a data de doação.

## **2. A chegada de novos servidores**

Desde o final de 2019, o Hemocentro vem recebendo novos profissionais aprovados no concurso público. Em 2020 foram nomeados mais 50 servidores, fato que favorece a recomposição do quadro de pessoal na instituição.

Os servidores que tomaram posse em 2019 já estão adaptados ao trabalho e auxiliam os profissionais recém-chegados nesse processo.

Alguns têm se destacado na execução de suas atividades e foram elogiados nominalmente pelos doadores de sangue.

## **SOLICITAÇÕES**

Neste trimestre recebemos sete solicitações. Destas, quatro foram consideradas resolvidas, uma não resolvida e duas não foram avaliadas. Essas duas solicitações referem-se a informações sobre a carteirinha de doador de medula óssea, que deveria ter sido encaminhada pelo REDOME - Registro Nacional de Doadores Voluntários de Medula Óssea. Os manifestantes foram orientados a comparecer ao Hemocentro para recebê-las, mediante a apresentação de documento oficial com foto.

As manifestações avaliadas como resolvidas traziam as seguintes questões: resultados de exames para a doação; carteirinha do doador de sangue; implantação de uma unidade da FHB em Águas Claras; e informação sobre concurso público do Hemocentro.

Houve uma solicitação de prontuário de doador que, apesar de atendida, foi considerada não resolvida.

## 2. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO RECEBIDOS



CONTEÚDO	TOTAL
<b>Tratamento da hemofilia</b> (medicamentos - Hemobrás e Ministério da saúde)	<b>4</b>
<b>Vista a processos</b>	<b>3</b>
<b>Informações sobre cargos/nomeações</b> (concurso público da FHB)	<b>2</b>
<b>Lista de verificação de auditorias (FAIQ)</b>	<b>2</b>
<b>Contratos de serviços terceirizados durante a pandemia COVID-19</b>	<b>1</b>
<b>Bula e material informativo teste NAT</b>	<b>1</b>
<b>Realização de exame específico</b>	<b>1</b>
<b>Atendimento à decisão do STF – critério para doação</b>	<b>1</b>
<b>Histórico de doações realizadas no Hemocentro de Brasília</b>	<b>1</b>
	<b>16</b>

No segundo trimestre de 2020 foram registrados 16 pedidos de acesso à informação no Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC.

Quinze foram respondidos até o final do período. Um deles não era, de fato, um pedido de acesso, mas uma solicitação de serviço. A resposta foi registrada no sistema, com orientações para o cidadão.

Apenas um pedido, com prazo de resposta para 20/07/2020, está em análise no setor responsável.

O tempo médio de resposta neste trimestre foi de cinco dias. Não houve interposição de recurso.