



FUNDAÇÃO
Hemocentro
DE BRASÍLIA

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA
OUVIDORIA



OUVIDORIA

RELATÓRIO

3º TRIMESTRE 2020



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 julho a 30 de setembro 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

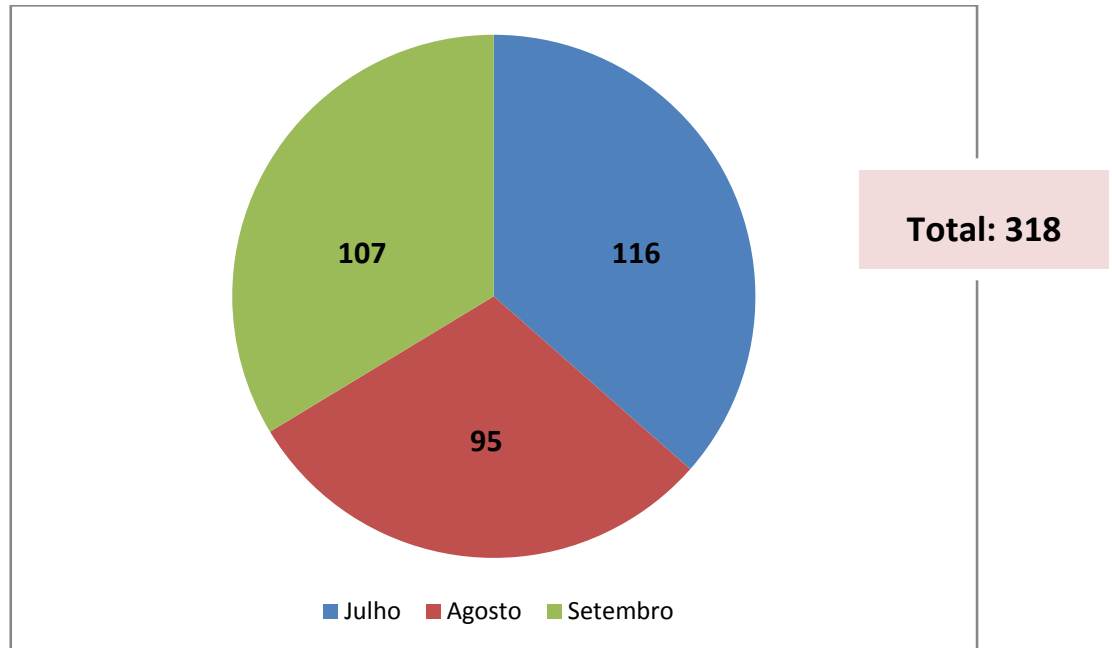


FUNDAÇÃO
Hemocentro
DE BRASÍLIA

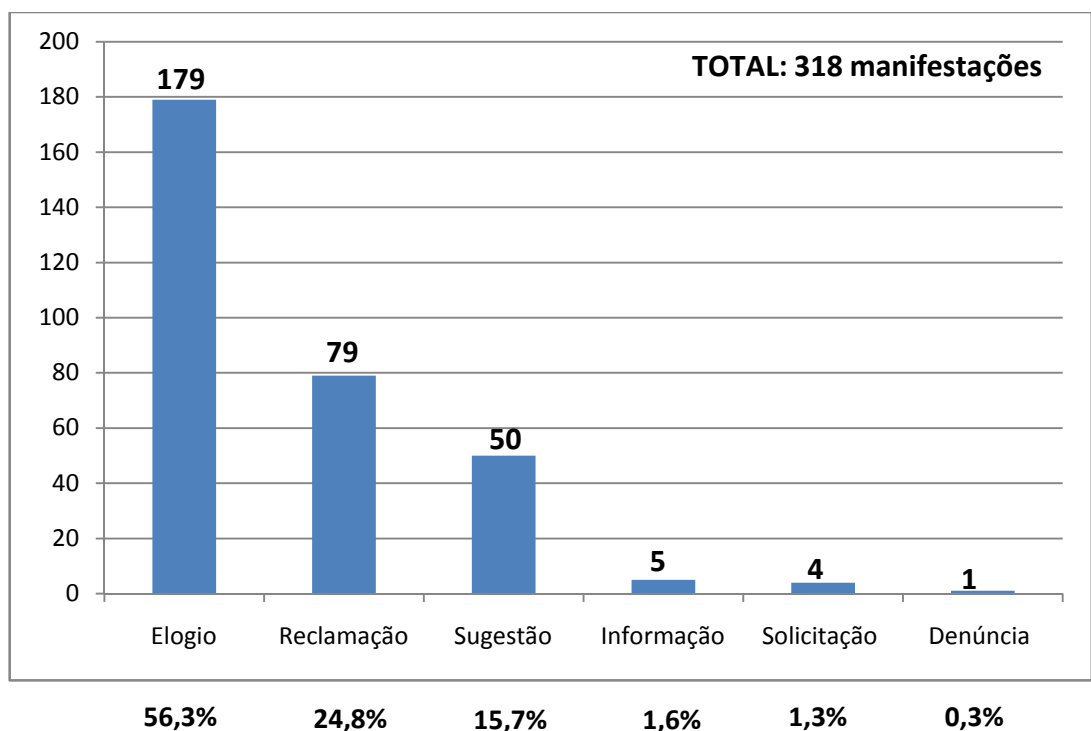
GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA
OUVIDORIA

1. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DISTRIBUÍDAS POR MÊS



MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO



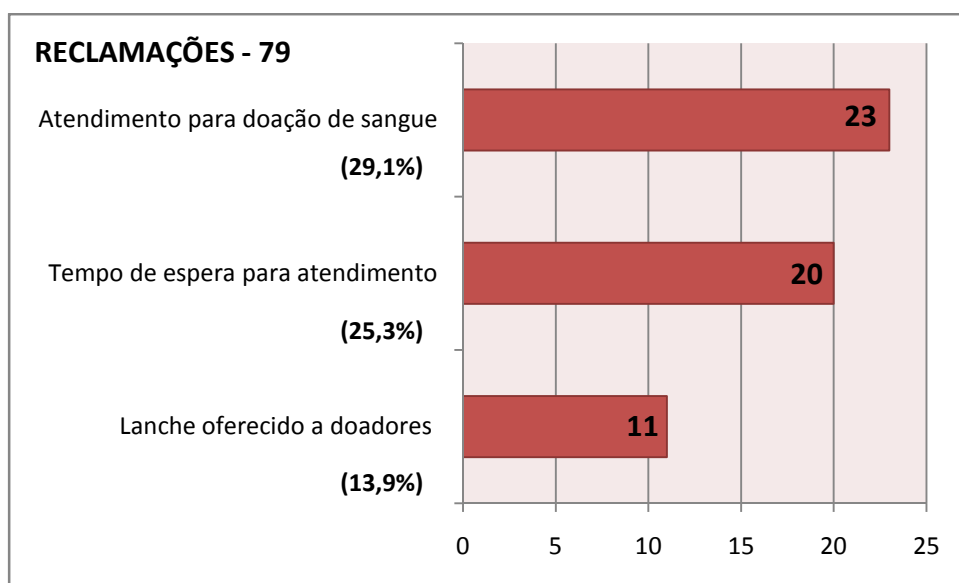
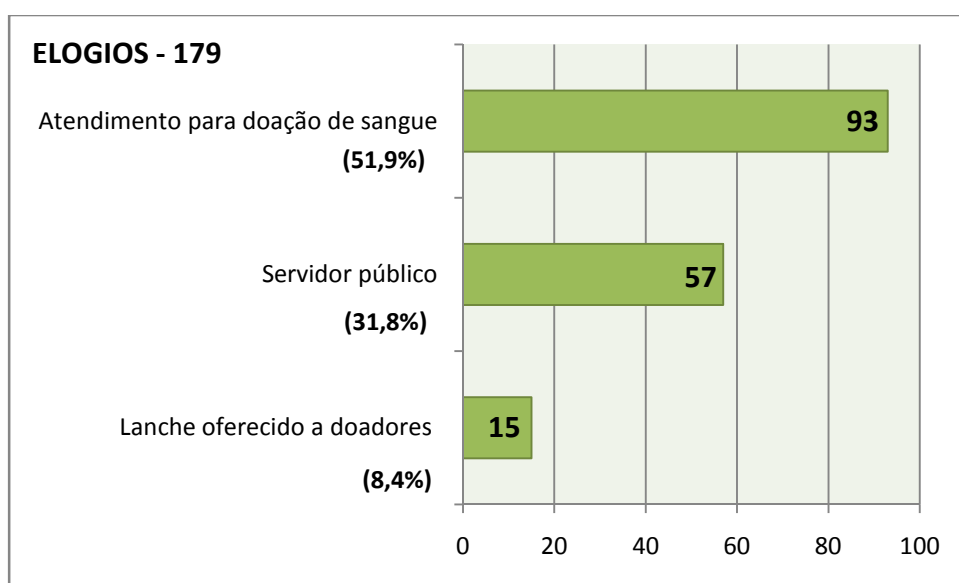


FUNDAÇÃO
Hemocentro
DE BRASÍLIA

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:

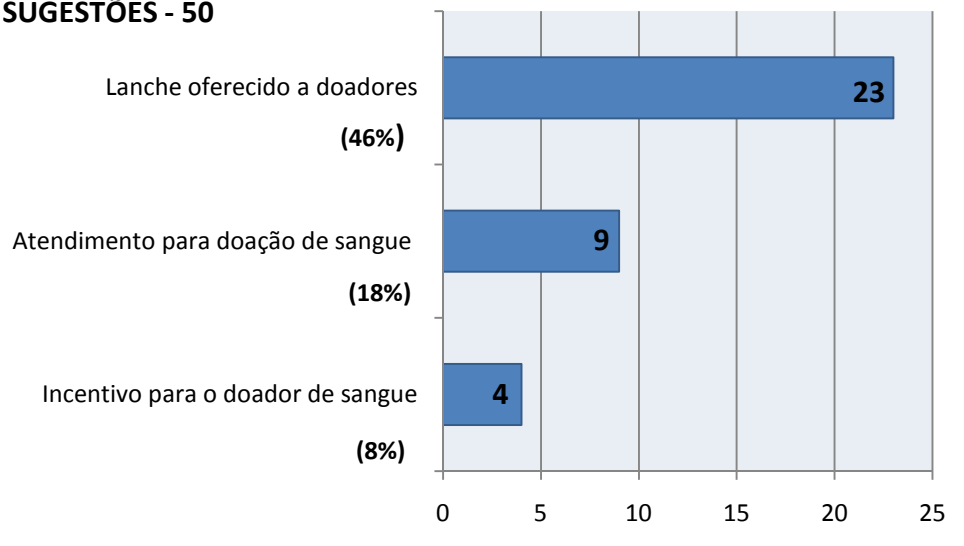




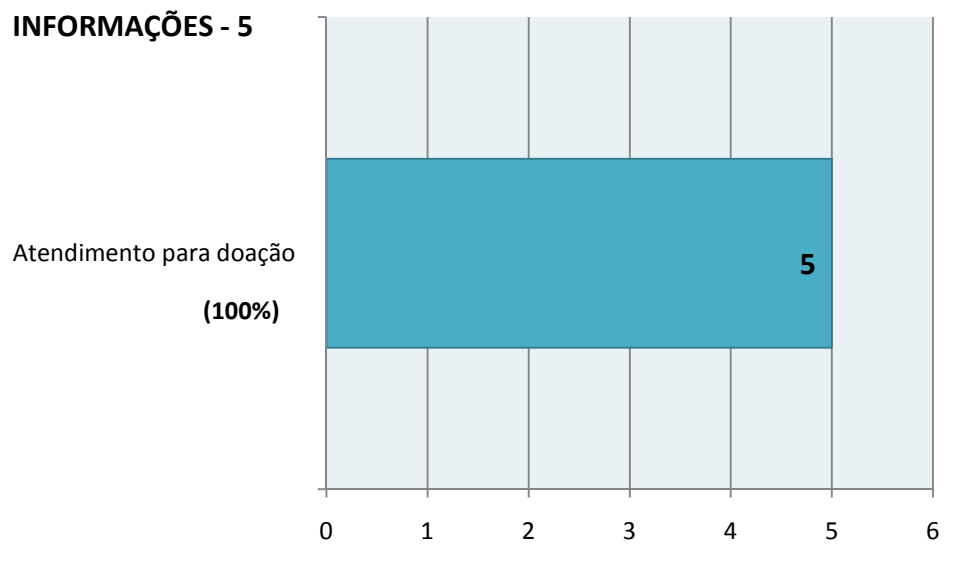
FUNDAÇÃO
Hemocentro
DE BRASÍLIA

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA
OUVIDORIA

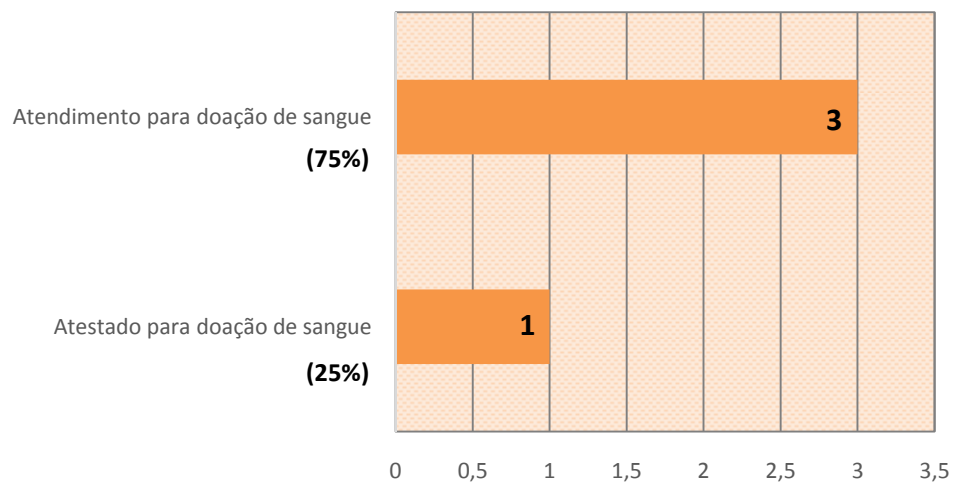
SUGESTÕES - 50



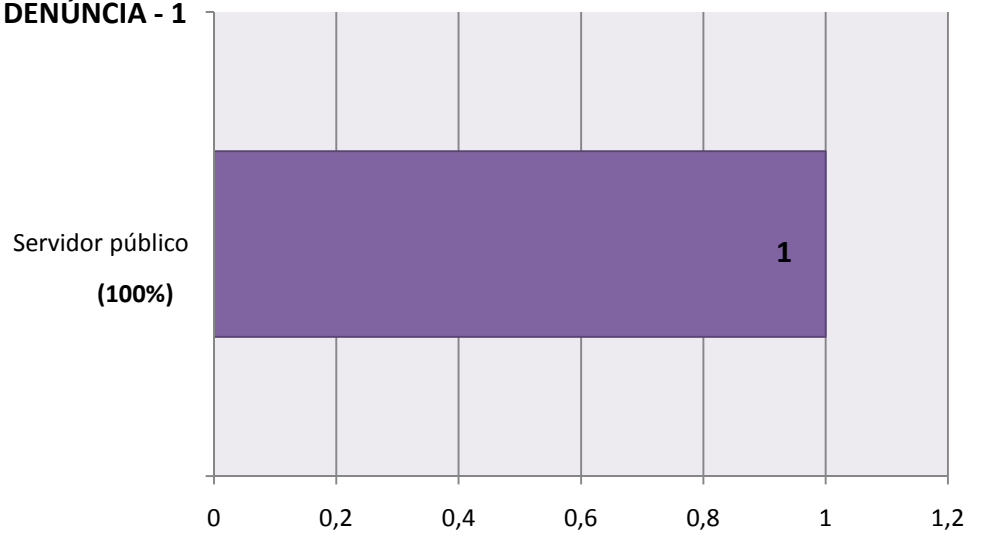
INFORMAÇÕES - 5



SOLICITAÇÕES - 4



DENÚNCIA - 1

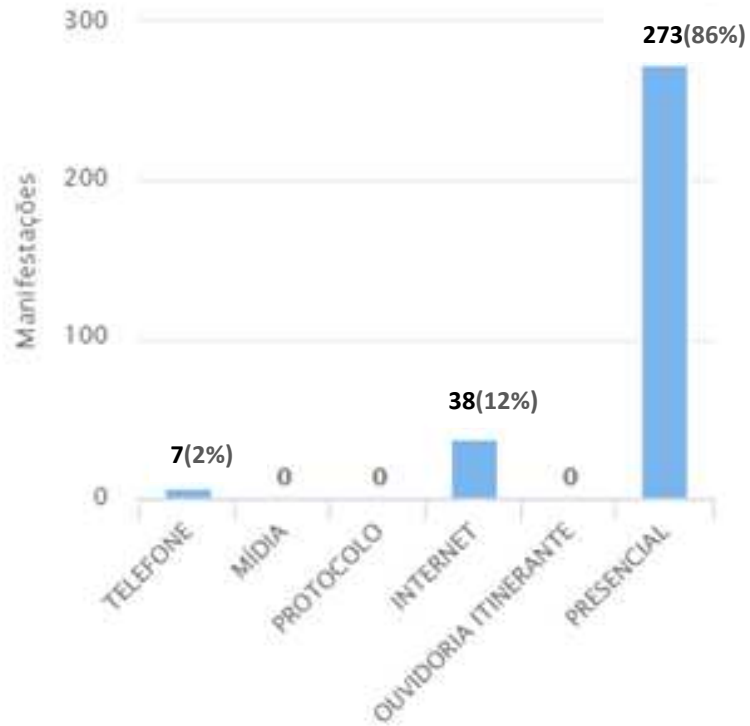




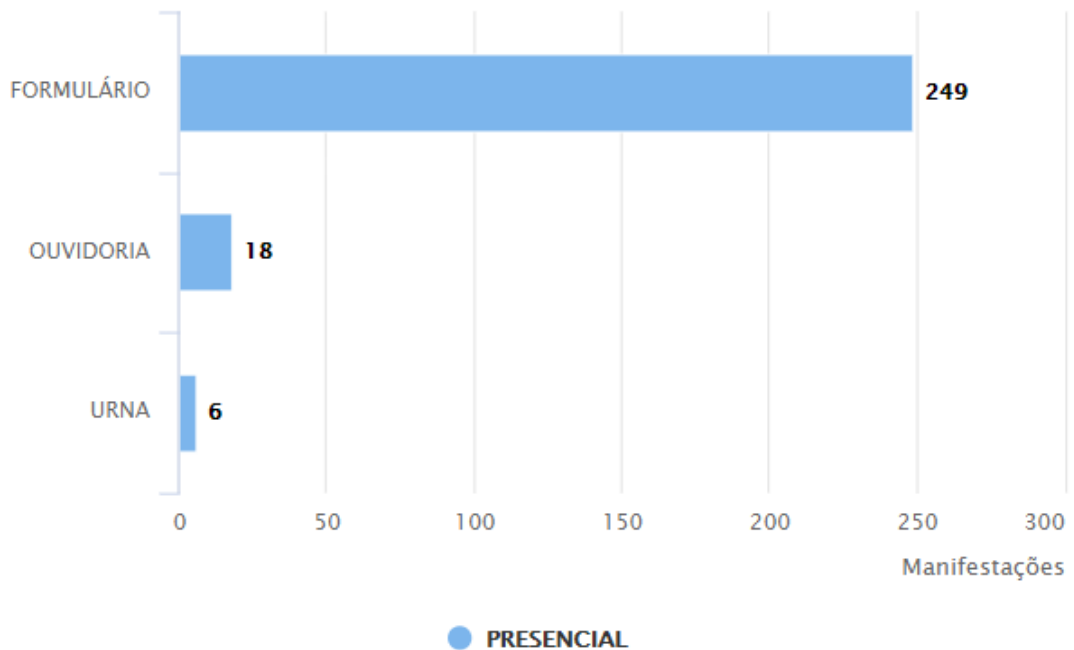
FUNDAÇÃO
Hemocentro
DE BRASÍLIA

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA
OUVIDORIA

FORMAS DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES



Formas de Entrada – PRESENCIAL



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 273 manifestações que entraram dessa forma, 249 (78% das 318 manifestações) foram registradas nos formulários das Pesquisas de Satisfação, entendidas como uma oportunidade para obter as impressões dos usuários do serviço. 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 seis manifestações no terceiro trimestre de 2020.

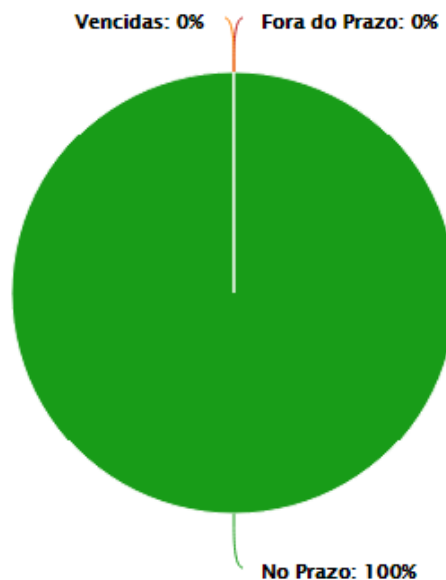
O atendimento presencial na Ouvidoria do Hemocentro é oferecido de segunda a sexta-feira (exceto feriados), das 7h às 18h. Nem sempre o atendimento presencial resulta em uma manifestação registrada no sistema. Há situações em que o cidadão busca a ouvidoria, mas após o atendimento opta por não realizar o registro, por estar satisfeito com as informações ou explicações oferecidas. Entre os cidadãos que se dirigiram à sala da Ouvidoria do Hemocentro, 18 registraram manifestações.



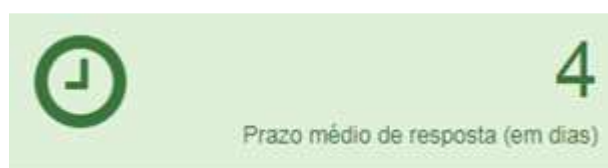
FUNDAÇÃO
Hemocentro
DE BRASÍLIA

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA
OUVIDORIA

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 - igual ao do trimestre anterior. Comprendemos que isso ocorreu, da mesma forma, pelo 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

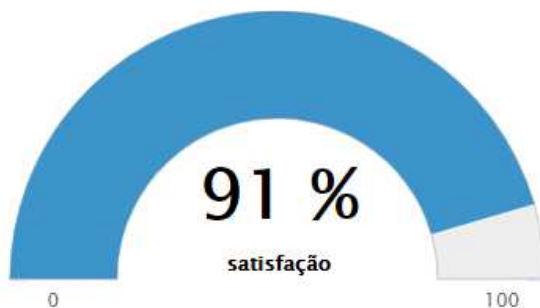


O índice de resolutividade da Ouvidoria do Hemocentro de Brasília compõe o painel de indicadores estratégicos da Fundação Hemocentro de Brasília (FHB). No terceiro trimestre de 2020 obtivemos 86% de resolutividade.

Os índices de satisfação e de recomendação do serviço de ouvidoria foram, respectivamente, de 90% e 92%.

A verificação dos índices foi realizada em 15/10/2020. 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 OUVIDORIA



ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



ANÁLISE E PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PARA SOLUÇÃO DAS PRINCIPAIS DEMANDAS

ELOGIOS

Neste trimestre, a quantidade de elogios recebidos (179) pela Fundação Hemocentro de Brasília foi 126,5% maior do que a de reclamações (79). Listamos abaixo os três principais assuntos que motivaram os elogios:

- Atendimento para doação de sangue:

Foram registrados 93 elogios para esse assunto. Os manifestantes relatam satisfação e agradecimentos ao atendimento recebido, sem citar nominalmente os profissionais.

- Servidor público:

Recebemos 57 elogios nominais a servidores, equivalente a um aumento de 58% em relação às 36 manifestações do trimestre passado.

- Lanche oferecido aos doadores:

Esse assunto voltou a figurar entre os três principais, com 15 manifestações elogiosas ao lanche.

RECLAMAÇÕES

A quantidade de reclamações neste trimestre (79) foi 23,5% menor do que no 2º trimestre deste ano (102). Seguem os assuntos mais recorrentes assim classificados:

- Atendimento para doação de sangue:

Neste trimestre, as reclamações referentes a esse assunto ultrapassaram aquelas sobre tempo de espera. Mesmo assim, o total de 23 manifestações é aproximadamente 18% menor do que a quantidade recebida no trimestre anterior (28).

Em sua maioria, são relativas ao acolhimento, empatia e postura profissional dos servidores. Para evitar que situações semelhantes às aquelas 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:

Pela primeira vez, o assunto deixa de ser o principal entre as reclamações, com 20 manifestações. Comparado ao trimestre anterior (44 reclamações), houve uma queda percentual de 54,5%. Lembramos que no segundo trimestre já houvera uma redução percentual de 33%, quando comparado aos três primeiros meses do ano (66 reclamações).

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 gerente 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:

Recebemos 11 reclamações sobre esse assunto. Cinco 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. Três manifestações referem-se à qualidade do lanche. Dois manifestantes reclamam de não existir lanche específico para veganos, ou intolerantes a glúten e a lactose. Um doador informa que não gosta da fruta do suco disponível na data de sua doação.

Ressaltamos que, entre os elogios, o assunto voltou a figurar entre os três primeiros, com 15 manifestações.

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.

2. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO



CONTEÚDO	TOTAL
Informações sobre cargos/nomeações (concurso público da FHB)	3
Informações sobre dação de sangue (resultados de exames, carteirinha)	3
Tratamento da hemofilia (medicamentos - Hemobrás e Ministério da Saúde)	2
Informação de custos operacionais de hemocomponente (hospital conveniado)	1
	9

No segundo trimestre de 2020 foram registrados nove pedidos de acesso à informação no Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC. Todos foram respondidos até o final do período.

Duas 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 cinco dias. Não houve interposição de recursos.

Brasília, 15 de outubro de 2020.