



FUNDAÇÃO
Hemocentro
DE BRASÍLIA

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA
OUVIDORIA



OUVIDORIA

RELATÓRIO

2º TRIMESTRE 2021



FUNDAÇÃO
Hemocentro
DE BRASÍLIA

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA
OUIDORIA

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Fundação Hemocentro de Brasília apresenta o relatório do segundo trimestre de 2021, referente às manifestações e aos pedidos de acesso à informação recebidos na instituição.

Para a elaboração deste documento, foram utilizados dados do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC, bem como do Painel de Ouvidoria do Distrito Federal. O painel está disponível na página inicial do sistema OUV-DF (<https://www.ouv.df.gov.br/>). É uma ferramenta acessível a todo o cidadão e garante a transparência das informações.



Esta Ouvidoria reafirma o seu compromisso de estimular a participação social e ser um canal de comunicação, de relacionamento direto entre os cidadãos e a instituição.

Assim, agradecemos a todos que, ao registrarem suas manifestações, permitem que os gestores do Hemocentro de Brasília reavaliem os processos de trabalho, façam as correções necessárias e aprimorem os serviços prestados à sociedade.

Afinal, o Hemocentro fica melhor quando... Você nos ajuda a melhorar!

Equipe da Ouvidoria da Fundação Hemocentro de Brasília

Fernanda Nogueira

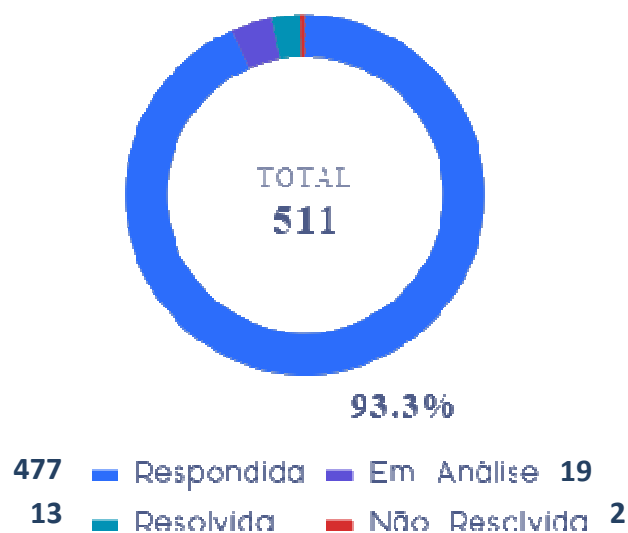
LaucieneMaria Montalvão

Thays Rachel Borba Souza Machado

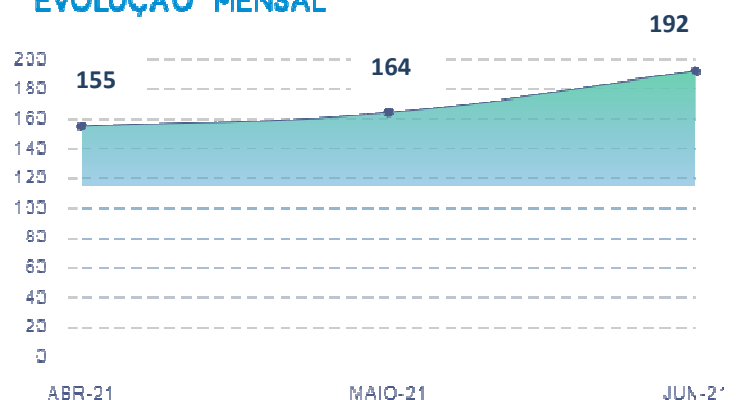
1. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

No período de 1º de abril a 30 de junho de 2021 a Ouvidoria da Fundação Hemocentro de Brasília recebeu 511 manifestações.

SITUAÇÃO

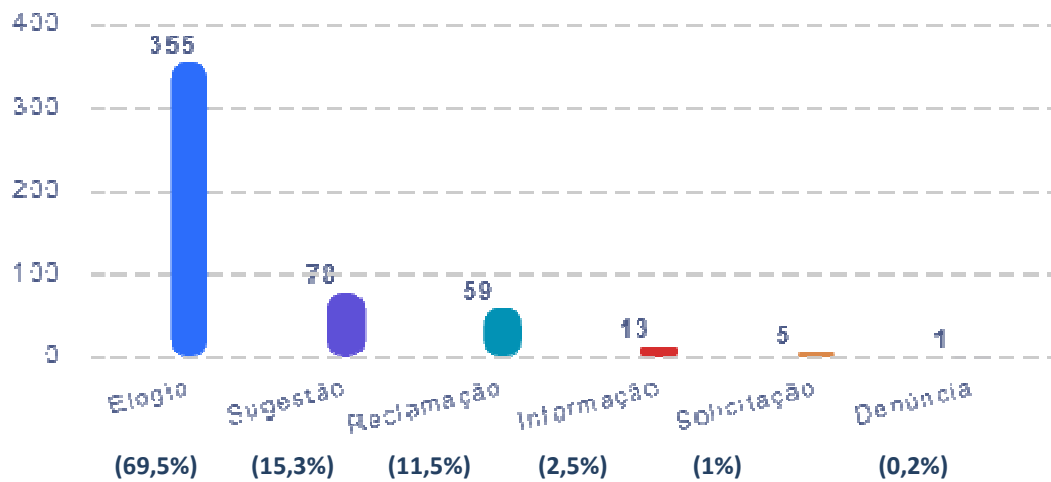


EVOLUÇÃO MENSAL



Houve um crescimento no número de manifestações durante o trimestre, com um aumento de 24% em junho em comparação a abril.

CLASSIFICAÇÃO

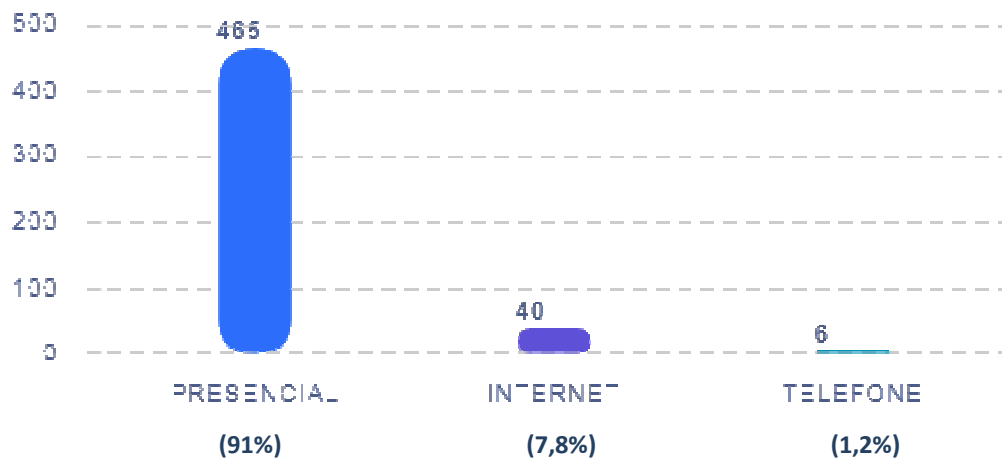


Sobre a classificação das manifestações, constatamos que o número de elogios recebidos corresponde a quase 70% do total das manifestações, sendo seis vezes maior do que a quantidade de reclamações.

Ao compararmos a totalidade de manifestações recebidas neste trimestre com o primeiro trimestre de 2021, houve um aumento de 59,2%. Já os elogios tiveram um crescimento de 85,9% quando verificamos que no primeiro trimestre foram registradas 191 manifestações elogiosas.

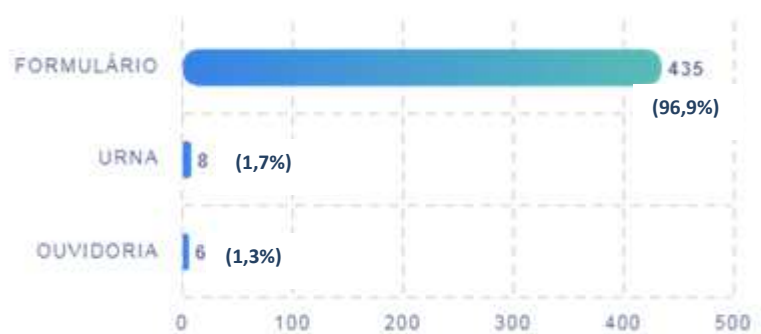
As reclamações tiveram uma pequena queda (6,4%). O número de sugestões - 78 - foi 50% maior que a quantidade registrada no primeiro trimestre (52) e superou o total de reclamações (59).

FORMAS DE ENTRADA



Quanto à entrada no sistema OUV-DF, percebemos que a forma presencial continua sendo responsável pela maior parte das manifestações recebidas: 91%. A entrada de manifestações pela internet e telefone manteve-se praticamente igual em números absolutos.

PRESENCIAL - DETALHE





GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA
OUIDORIA

Detalhando o atendimento presencial, notamos que das 465 manifestações assim recebidas, 96,9% (451) foram registradas nos formulários das Pesquisas de Satisfação. Esses formulários 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 e demais manifestações, que são lançadas no sistema OUV-DF.

O atendimento presencial na Ouvidoria do Hemocentro é oferecido de segunda a sexta-feira (exceto feriados), das 7h às 18h. Ressaltamos que nem sempre esse atendimento resulta em registro no sistema OUV-DF. Há situações em que, após a conversa na Ouvidoria, o cidadão opta por não realizar o registro, por ter compreendido determinada situação, ou estar satisfeito com as informações oferecidas. Entre os cidadãos que se dirigiram à sala da Ouvidoria do Hemocentro no trimestre, seis registraram suas manifestações.

No Hemocentro de Brasília há ainda outro formulário – o Registro de Manifestação à Ouvidoria - destinado a captar a consideração dos cidadãos que, por alguma razão, não queiram se dirigir à Ouvidoria, ou ainda para não perder a chance de receber a opinião de um usuário aos sábados, ou na eventual ausência da equipe. Esse formulário fica disponível junto às urnas localizadas no setor de Registro do Ciclo do Doador e na recepção do Ambulatório do Hemocentro. Dessa forma foram recebidas oito manifestações no segundo trimestre de 2021.

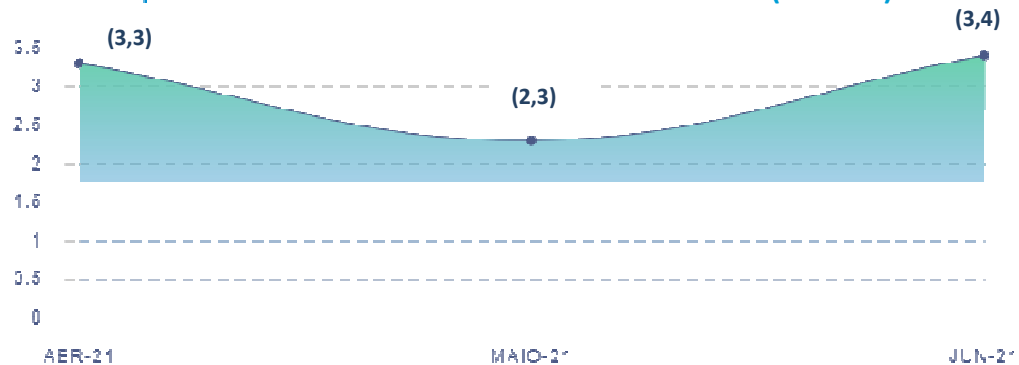
PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA



3

DIAS

EVOLUÇÃO DO PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA (em dias)



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 3 dias – tempo menor que o do primeiro semestre, que foi de 4,5 dias. Compreendemos que isso ocorreu, assim como nos últimos trimestres, pelo número de elogios recebidos. Geralmente, não há necessidade de encaminhar essas manifestações para resposta das áreas específicas. Os elogios são consolidados em relatório e, quando nominais, enviados aos responsáveis para ciência do servidor citado e de sua respectiva chefia.

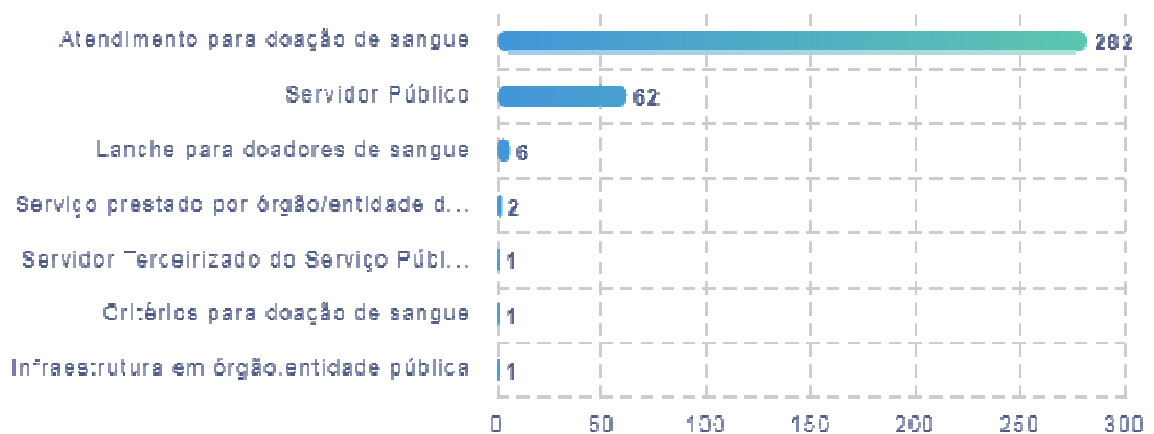
ELOGIOS

CLASSIFICAÇÃO



— Elogio

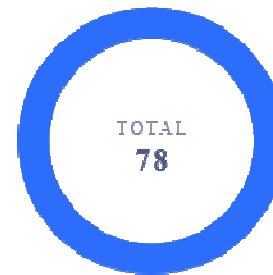
ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



Assim como nos trimestres anteriores, os dois assuntos mais relevantes entre os elogios foram “Atendimento para doação de sangue” e “Servidor Público” (quando é registrado um elogio nominal ao servidor).

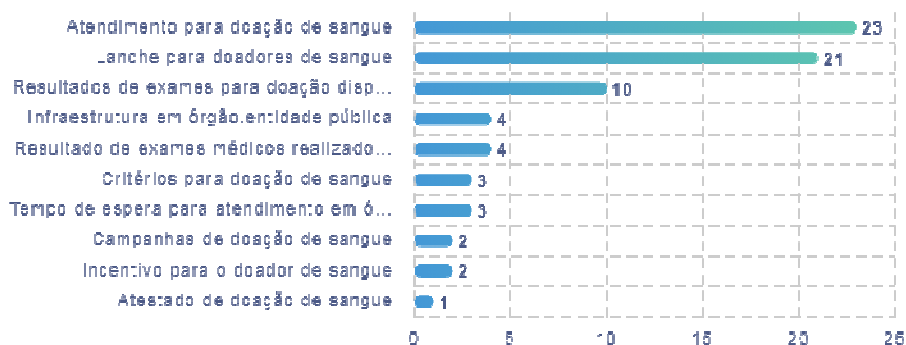
Somados, esses dois assuntos corresponderam, no segundo trimestre de 2021, a 96,9% de todas as manifestações elogiosas.

SUGESTÕES



■ Sugestão

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



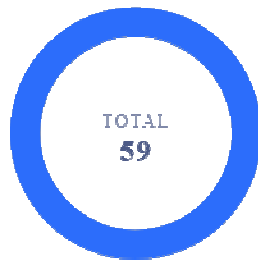
As sugestões dos cidadãos nesse trimestre concentraram-se especialmente nos assuntos:

1. “Atendimento para doação de sangue” (mais propostos: manutenção e informações sobre o agendamento; divulgação sobre a doação de sangue em escolas e TV; melhorias na infraestrutura e ambiência – reforma, música, frases motivadoras);

2. “Lanche para doadores de sangue” (mais citados: melhoria/reforço no lanche, oferta de café ou outra bebida quente e inclusão de lanche para pessoas com restrição alimentar, como por exemplo, intolerantes à lactose/glúten e veganos) e

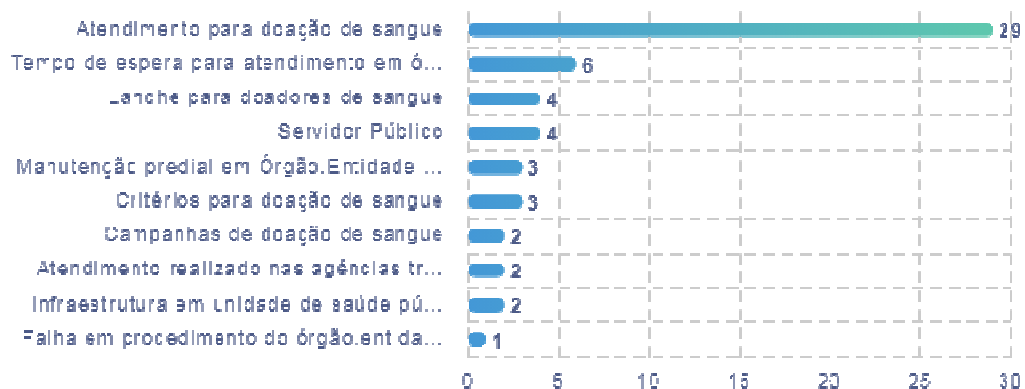
3. “Resultado de exames para doação disponíveis por meio eletrônico” (encaminhamento dos resultados dos exames por e-mail, aplicativo ou acesso ao site).

RECLAMAÇÕES



■ Reclamação

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



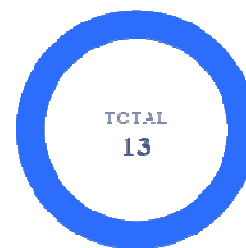
Neste trimestre, os assuntos mais solicitados foram: “Atendimento para doação de sangue”, “Tempo de espera para atendimento” e “Lanche para doadores de sangue”.

“Atendimento para doação de sangue” teve 29 registros, 17 a mais que no trimestre anterior, expressando um aumento de 142%. As questões mais citadas foram relativas a atendimento inadequado nos setores do Ciclo do Doador, dificuldades para fazer o agendamento pelo telefone 160 ou pelo site Agenda-DF e a não observância das regras de distanciamento durante a pandemia.

As reclamações sobre “Tempo de espera para atendimento” tiveram uma queda de 54% - de 13 manifestações para seis. “Lanche para doadores de sangue” também teve uma diminuição de 43% (de sete manifestações, para quatro).

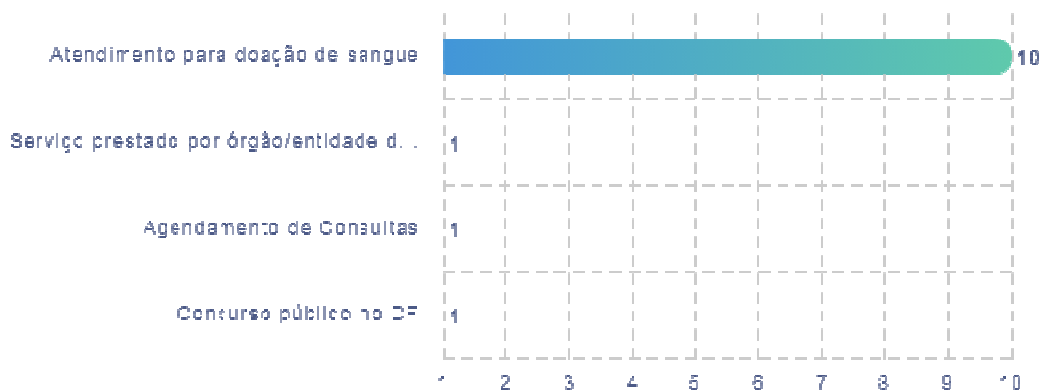
“Servidor Público”, que no primeiro trimestre foi assunto de 11 manifestações, no período atual teve 4 registros, significando uma redução de 64%.

INFORMAÇÕES



■ Informação

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



O assunto mais solicitado nesta classificação foi “Atendimento para doação de sangue”. À exceção do assunto “Concurso público no DF”, todas as manifestações apresentam relatos curtíssimos como “Agendar doação de sangue”, “Quero me tornar doador”, “Doar sangue”, entre outros.

Como registrado anteriormente, provavelmente isso vem ocorrendo porque, ao marcar a doação pelo Agenda-DF, os cidadãos utilizam o cadastro do sistema OUV-DF e, em alguns casos, geram uma manifestação.

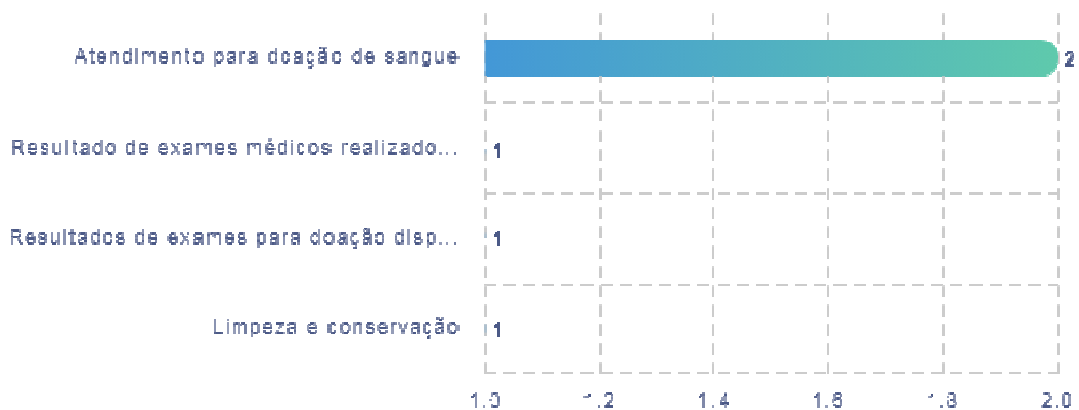
As respostas aos manifestantes ofereceram as orientações necessárias para que pudessem se candidatar à doação de sangue.

SOLICITAÇÕES



■ Solicitação

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



Entre as solicitações, dois assuntos foram mais presentes no trimestre: “Atendimento para doação de sangue” e “Resultados de exames”.

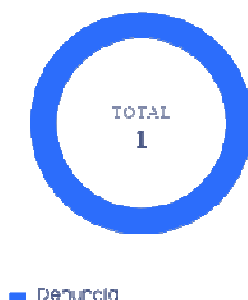
As respostas foram oferecidas de acordo com a demanda, esclarecendo sobre os limites da instituição para atendimento das solicitações, em cumprimento a normas.



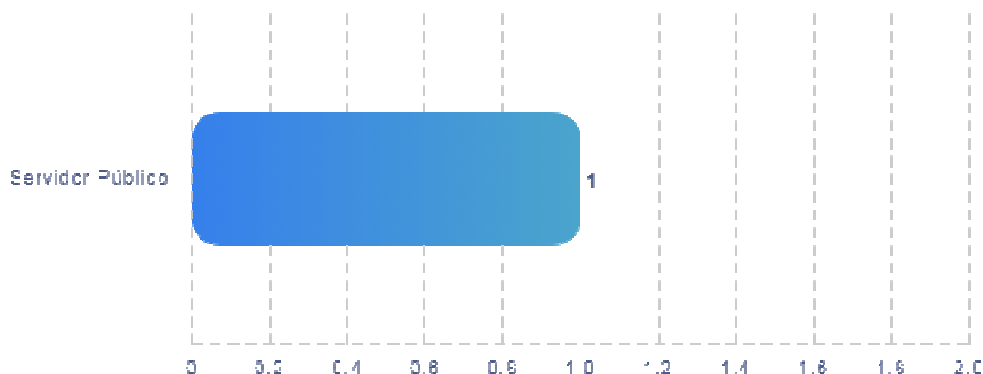
FUNDAÇÃO
Hemocentro
DE BRASÍLIA

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA
OUIDORIA

DENÚNCIAS



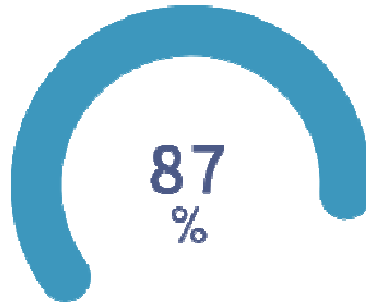
ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



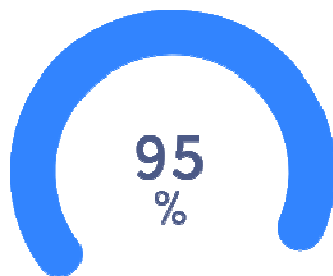
Neste trimestre recebemos uma denúncia anônima sobre “Servidor Público”, referente a descumprimento de carga horária.

A manifestação foi encaminhada à Comissão de Ética da Fundação Hemocentro de Brasília para conhecimento, análise e providências. Tendo em vista que o processo de trabalho da referida comissão requer mais tempo do que o prazo final para a resposta no sistema OUV-DF, a Ouvidoria do Hemocentro comprometeu-se a registrar como Resposta Complementar a recomendação da referida Comissão, bem como as demais providências, assim que definidas.

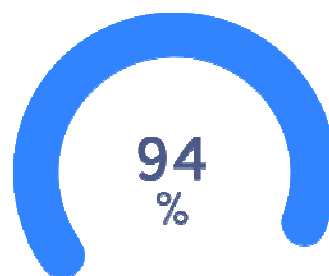
ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO
COM O SERVIÇO DE
OUVIDORIA



ÍNDICE DE
RECOMENDAÇÃO



O índice de resolutividade verificado pela pesquisa de satisfação do sistema OUV-DF foi de 87% neste segundo trimestre. Os índices de satisfação com o serviço de ouvidoria e de recomendação foram de 95% e 94%, respectivamente.

Também obtivemos bons índices quanto à satisfação com o atendimento, com o sistema e com a resposta, como pode ser conferido abaixo.

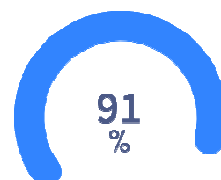
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO
COM O ATENDIMENTO



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO
COM O SISTEMA



SATISFAÇÃO COM A
RESPOSTA



Destacamos que a verificação dos índices foi realizada em 01/07/2021. Lembramos que pode haver variação em momentos de verificação diferentes, pois as pesquisas de satisfação ficam abertas para que os cidadãos as acessem quando desejarem.

2. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO



CONTEÚDO	TOTAL
Tratamento da hemofilia (medicamentos - Hemobrás e Ministério da Saúde)	3
Doação de sangue (resultados de exames, carteirinha)	1
Acesso a processo SEI (relativo a nomeações na FHB)	1
Cópia de documentos (homologação de atestado médico)	1
	6

No segundo trimestre de 2021 foram registrados seis pedidos de acesso à informação no Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC. Todos foram respondidos até o final do período.

Um pedido era duplicado e a Ouvidoria fez contato telefônico com o demandante para esclarecer a questão.

O tempo médio de resposta neste trimestre foi de 4,6 dias. Não houve interposição de recursos.