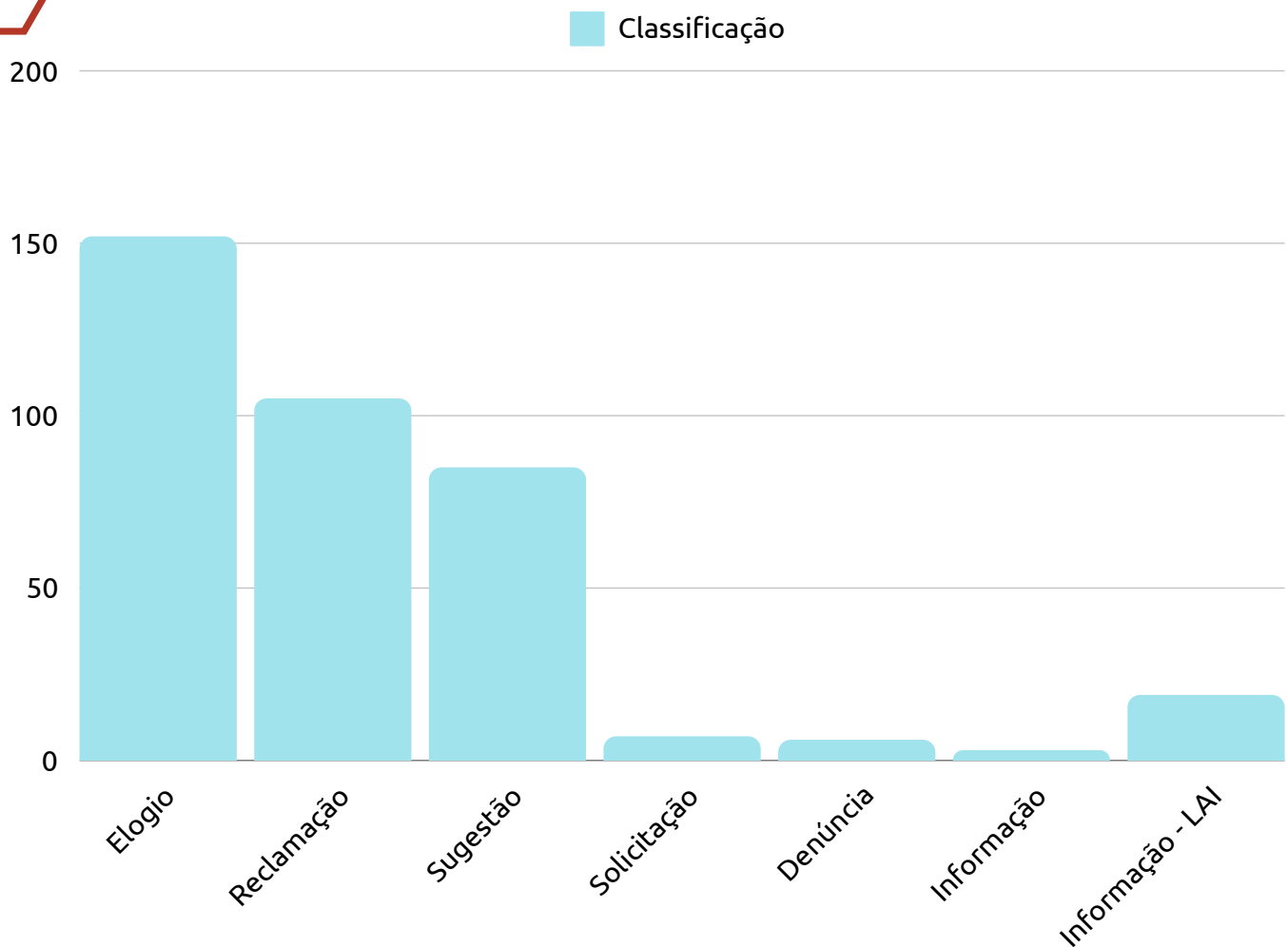




**RELATÓRIO
TRIMESTRAL
DE
OUVIDORIA**

01/07 A 30/09/2024

PAINEL DE OUVIDORIA



De julho a setembro, foram registrados(as):



152 ELOGIOS



105 RECLAMAÇÕES



85 SUGESTÕES



7 SOLICITAÇÕES



6 DENÚNCIAS



3 PEDIDOS DE INFORMAÇÃO



19 PEDIDOS VIA LAI
(Lei de Acesso à Informação - SIC-DF)

DESTAQUES DO TRIMESTRE

ELOGIOS



46% dos elogios recebidos referem-se ao atendimento prestado na FHB.



Em mais de 30% das manifestações, foram usados os termos: atendimento humanizado, educação, gentileza, carinho, cortesia e cordialidade.



39% foram nominais, sendo todos encaminhados para registro na pasta funcional de cada servidor.

“ELOGIO O HEMOCENTRO, UM EXEMPLO DE ÓTIMO ÓRGÃO DE GOVERNO. TUDO É FEITO COM PROFISSIONALISMO E CORDIALIDADE. O MODELO DE GESTÃO DA FHB DEVERIA SERVIR AOS OUTROS ÓRGÃOS DE TODAS AS ESFERAS, PRINCIPALMENTE DA SAÚDE.”

“ELOGIO A EDUCAÇÃO DOS SERVIDORES, DESDE A ENTRADA ATÉ A SAÍDA. PARABENIZO OS PROFISSIONAIS E O ATENDIMENTO.”

“ELOGIO O HEMOCENTRO PELO EXCELENTE ATENDIMENTO E PELO APARELHOS NOVOS DE AFERIR PRESSÃO, TODA EQUIPE DE COLETA E OS PROFISSIONAIS.”

Relatos adaptados dos nossos candidatos à doação registrados via PARTICIPA-DF

Em agosto, tivemos uma novidade! A FHB passou a ofertar maior bem-estar aos nossos doadores com a chegada do multiparâmetro. Segundo o diretor da nossa Unidade Técnica, Marcelo Jorge, o multiparâmetro vai trazer mais conforto ao doador e também contribuir com a sustentabilidade na instituição. “Sabemos que a picadinha no dedo é uma queixa recorrente entre nossos doadores. Muitos até brincam dizendo que dói mais do que a própria punção da agulha durante a doação. Com o novo aparelho, além de oferecer mais conforto aos doadores, também vamos reduzir custos operacionais, eliminando a necessidade de materiais como curativos, luvas e agulhas”, destaca.

(Fonte: [https://agitabrasilia.com/novo-metodo-elimina-furo-no-dedo-em-testes-para-doacao-de-sangue-no-hemocentro-de-brasilia/](https://agitabrasilia.com/novo-metodo-elimina-furo-no-dedo-em-testes-para-doacao-de-sangue-no-hemocentro-de-brasil/))



RECLAMAÇÕES

76% das reclamações compreendem os assuntos:



Servidor público



Tempo de espera x agendamento



Lanche



Infraestrutura



Quanto às demandas relativas a servidores públicos, informamos que, assim que recebidas, elas são levadas às chefias imediatas, para que sejam analisadas e afastadas condutas ou comportamentos que não harmonizam com o serviço de excelência que buscamos prestar aos nossos doadores, já que nossos esforços como instituição são voltados de forma a garantir a alta qualidade no atendimento e a satisfação dos nossos colaboradores.

Relativo ao tempo de espera e ao agendamento, esperamos recompor o nosso quadro de servidores brevemente. Estão previstas 121 vagas para o novo concurso da FHB, sobre o qual há processo em trâmite na Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal.

Com o aditivo no contrato com a Secretaria de Saúde do Distrito Federal, café, leite, novos sabores de sanduíche, e uma nova fruta, foram adicionados ao nosso lanche.

A FHB passou por pequenas reformas, com início no mês de julho, buscando proporcionar maior conforto aos nossos colaboradores. Banheiros e copas foram as áreas de maior manutenção.

Uma sugestão recorrente recebida pelo canal de Ouvidoria é quanto à criação de unidades descentralizadas para doação. Buscando aumentar a nossa rede de alcance, a FHB oferece:



Transporte gratuito para no mínimo 10 pessoas, e máximo de 19 por van. Fazemos o trajeto de ida ao Hemocentro e volta ao ponto onde buscou-se o grupo. O nosso transporte atende em qualquer localidade dentro do Distrito Federal e também na Região Integrada de Desenvolvimento do Distrito Federal e Entorno - RIDE (Novo Gama, Valparaíso, Pedregal, Ocidental, Jardim ABC, Planaltina de Goiás, Santo Antônio do Descoberto, Águas Lindas, Luziânia e Padre Bernardo).



Além do agendamento e transporte para grupos, a Unidade Móvel de Coleta de Sangue da Fundação Hemocentro de Brasília (FHB) é um serviço disponibilizado para atender a doadores de sangue de diferentes regiões do DF a partir do deslocamento de uma equipe multidisciplinar do Hemocentro em um ônibus adaptado e equipado para receber os voluntários. A agenda pode ser conferida no site: <https://www.fhb.df.gov.br/unidade-movel/> ou no nosso Instagram: @hemocentrobrasil.



Durante o trimestre em questão, a Linha Vermelha - nossa van itinerante criada com o objetivo de buscar e levar doadores de sangue de regiões administrativas do DF para o Hemocentro - também esteve presente junto a parceiros em Ceilândia, Taguatinga, Gama, Planaltina, Samambaia, Paranoá, Águas Claras e Sobradinho.

SEGUNDO A ASSISTENTE SOCIAL LARA LISBOA, O OBJETIVO DA LINHA VERMELHA É DEMOCRATIZAR O ACESSO AO HEMOCENTRO. "SABEMOS DA DIFICULDADE DE MUITAS PESSOAS DE REGIÕES MAIS DISTANTES DA NOSSA SEDE CHEGAREM ATÉ NÓS. A AÇÃO É IMPORTANTE NÃO SÓ PARA O DOADOR, COMO TAMBÉM PARA O HEMOCENTRO, JÁ QUE AGOSTO É UM MÊS TRADICIONALMENTE DE BAIXA NAS DOAÇÕES", FRISA.

(Fonte: <https://www.agenciabrasilia.df.gov.br/2024/07/31/hemocentro-de-brasil-vai-oferecer-transporte-gratuito-a-doadores-de-sangue-em-agosto/>)

DENÚNCIAS



apuradas!



Em comparação ao trimestre passado, nota-se uma redução de quase 54% no número de denúncias.

LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO



de solicitações respondidas no prazo!



FUNDAÇÃO
Hemocentro
DE BRASÍLIA