



FUNDAÇÃO  
**Hemocentro**  
DE BRASÍLIA

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

---



**OUVIDORIA**

**RELATÓRIO**

**2º TRIMESTRE 2019**



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 abril a 30 de junho de 2019. Os dados aqui publicados foram extraídos dos Painéis de Monitoramento do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – OUV-DF.

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 – Ouvidora

Lauciene Maria Montalvão – Assistente de Ouvidoria



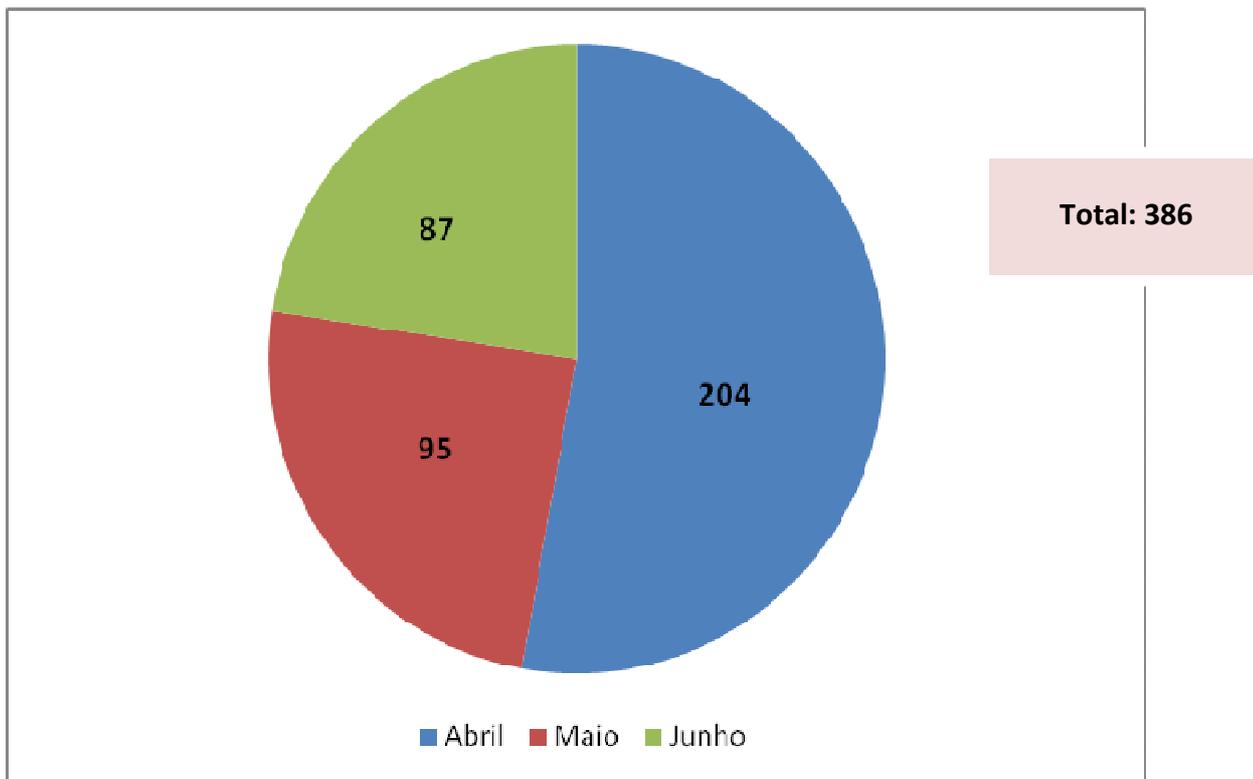
FUNDAÇÃO  
**Hemocentro**  
DE BRASÍLIA

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

---

## 1. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO TRIMESTRE

Total de manifestações distribuídas por mês



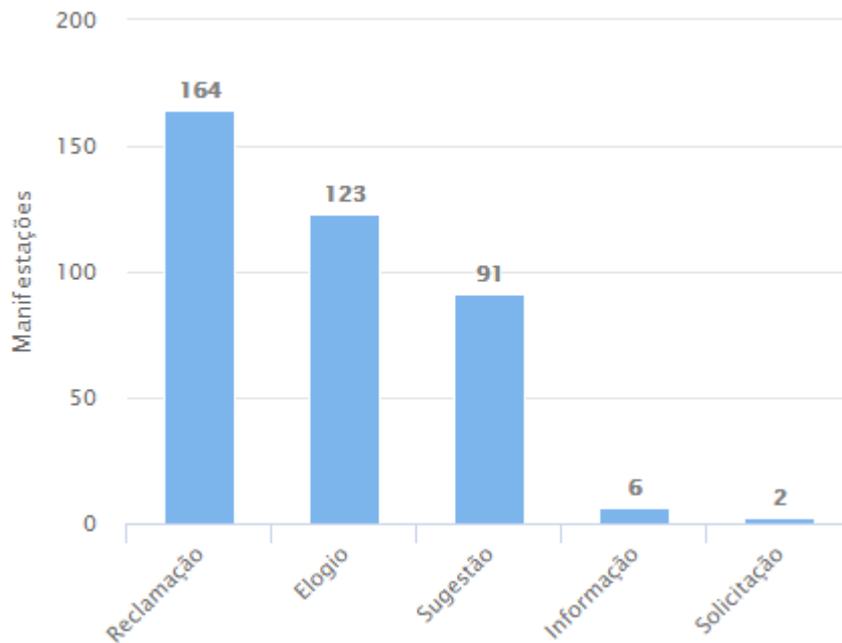


FUNDAÇÃO  
**Hemocentro**  
DE BRASÍLIA

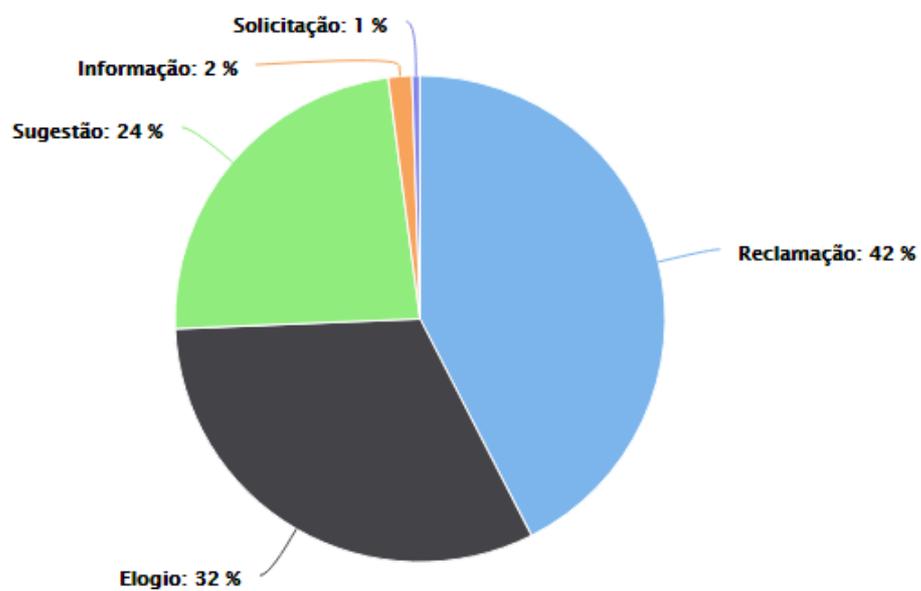
**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
**FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA**  
**OUIDORIA**

### Por Classificação

386 manifestações

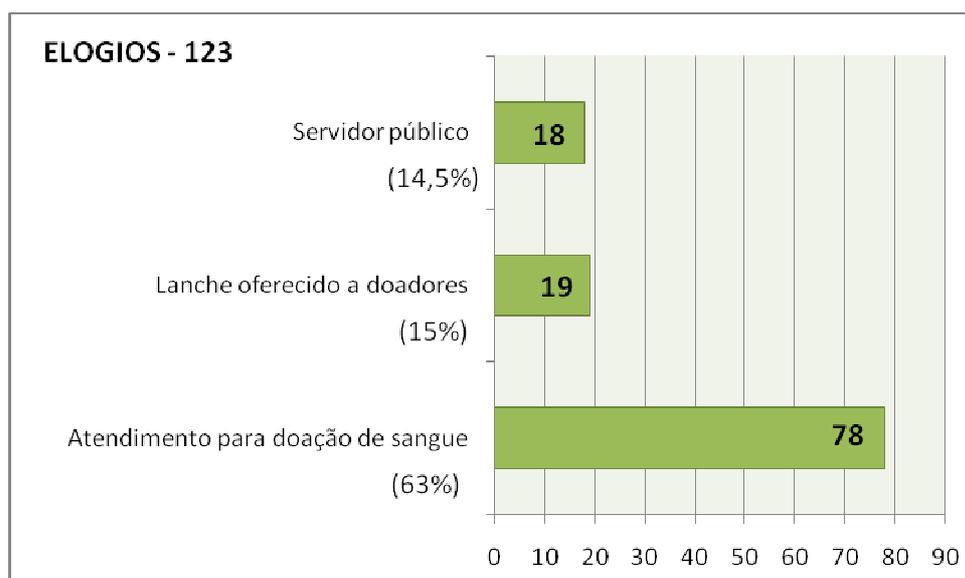
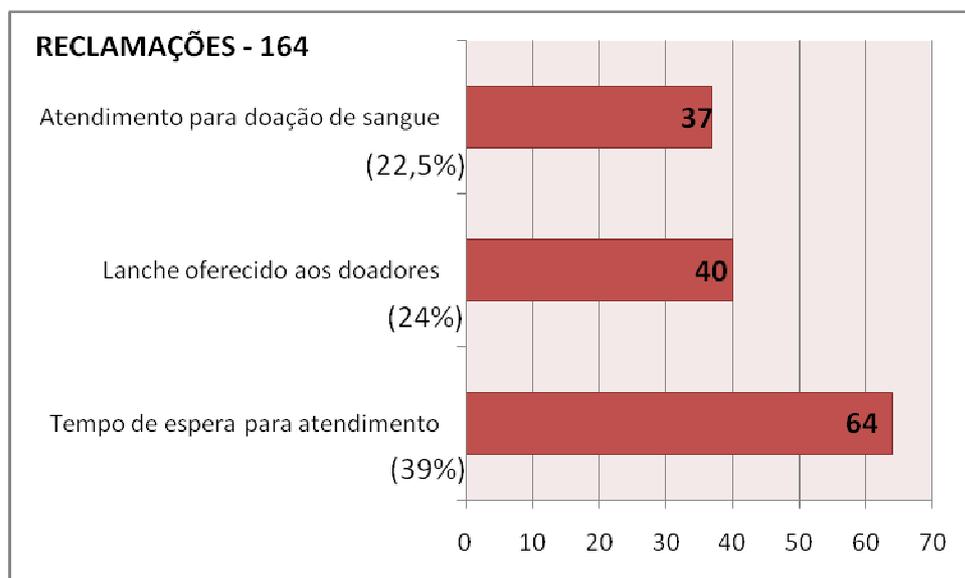


### Classificação



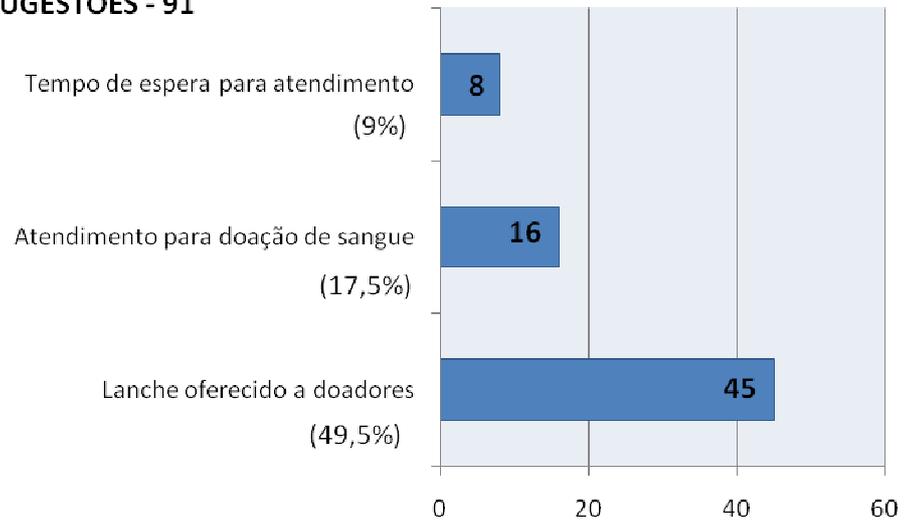
## Assuntos mais recorrentes por classificação

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

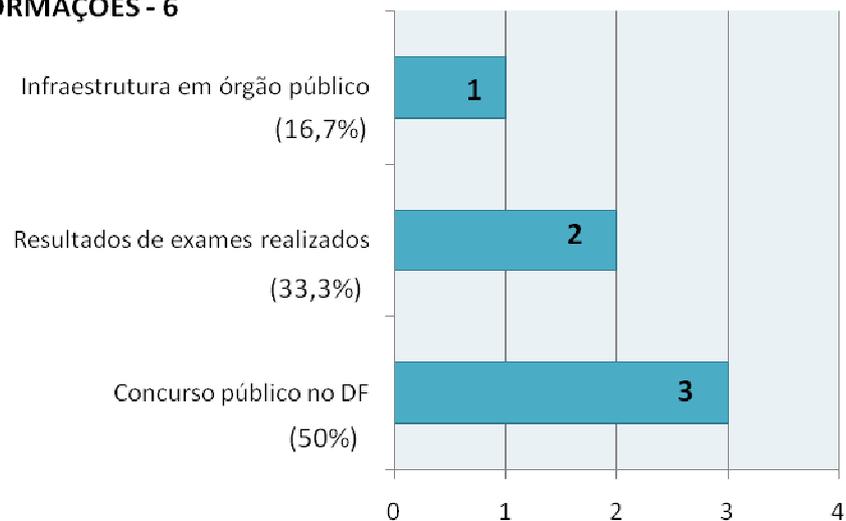


**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
**FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA**  
**OUIDORIA**

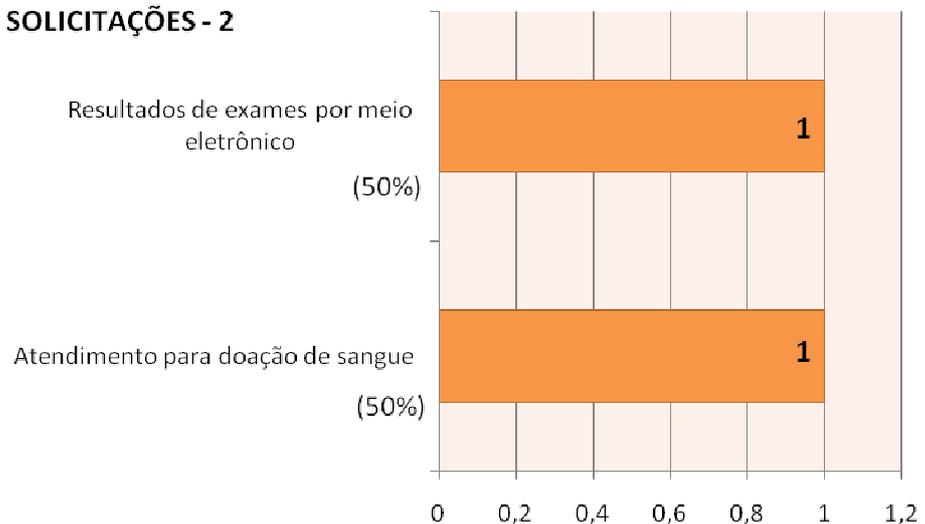
**SUGESTÕES - 91**



**INFORMAÇÕES - 6**



**SOLICITAÇÕES - 2**

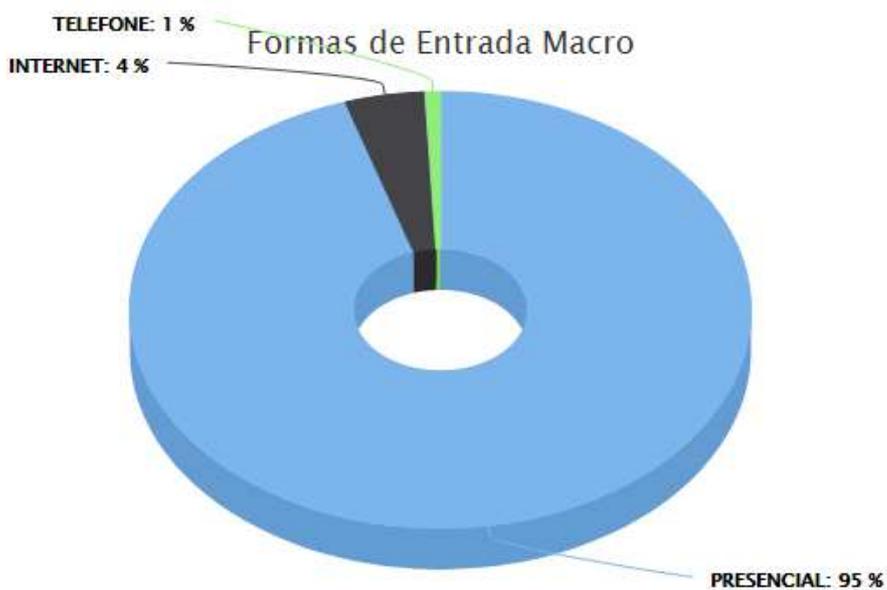
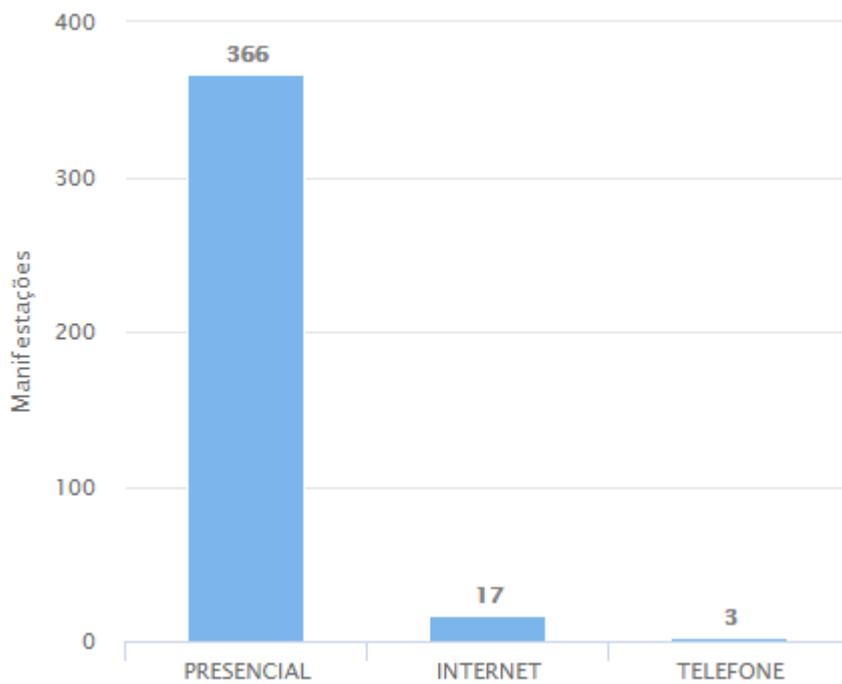




FUNDAÇÃO  
**Hemocentro**  
DE BRASÍLIA

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

### Formas de entrada das manifestações





FUNDAÇÃO  
**Hemocentro**  
DE BRASÍLIA

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

---

É importante esclarecer que a forma de entrada presencial considera as manifestações recebidas por formulários e urnas, bem como as realizadas diretamente nas ouvidorias.

No Hemocentro, a maioria das manifestações registradas no sistema OUV-DF é captada pela 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 específicos do atendimento. O instrumento também permite o registro das reclamações, sugestões, elogios, que são lançados no sistema de ouvidoria.

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.

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.

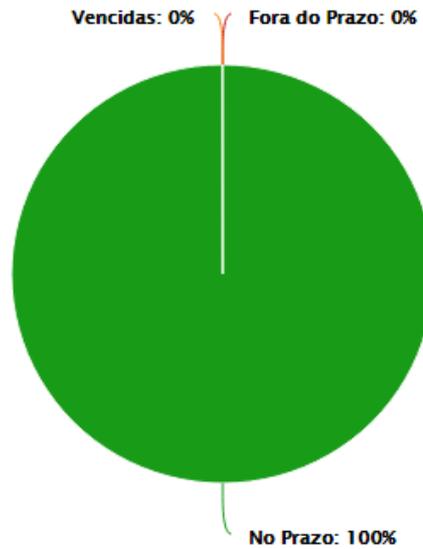


FUNDAÇÃO  
**Hemocentro**  
DE BRASÍLIA

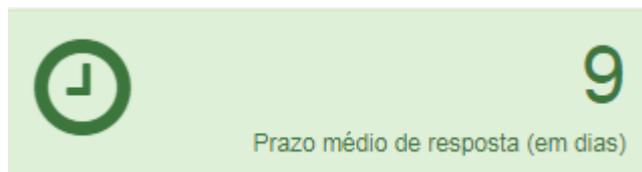
**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
**FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA**  
**OUIDORIA**

---

## Índice de cumprimento do prazo de resposta



## Tempo médio de resposta





FUNDAÇÃO  
**Hemocentro**  
DE BRASÍLIA

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

---

## Resolutividade



## Índice de resolutividade

O índice de resolutividade da Ouvidoria do Hemocentro de Brasília compõe o painel de indicadores estratégicos desta Fundação. 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, em 2019, é que 70% das manifestações sejam consideradas resolvidas pelos cidadãos. No segundo trimestre alcançamos 88% - 14 pontos percentuais a mais que no primeiro trimestre, que foi de 74%.

Como as pesquisas de satisfação ficam abertas para os cidadãos acessarem quando desejarem, pode haver variação do índice em momentos de verificação diferentes.

Quanto aos índices de satisfação e de recomendação do serviço de ouvidoria os resultados também foram melhores no segundo trimestre: 94% e 100% respectivamente. No primeiro trimestre ambos ficaram em 93%.



FUNDAÇÃO  
**Hemocentro**  
DE BRASÍLIA

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

---

**Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria**



**Índice de Recomendação**



**Providências adotadas para solução das principais demandas**

**Tempo de espera para atendimento:**

A Carta de Serviços do Hemocentro esclarece que o procedimento completo da doação leva, em média, 90 minutos. No entanto, essa média tem sido extrapolada, não apenas às sextas-feiras e sábados – quando há mais movimento de doadores – mas em outros dias da semana anteriormente considerados mais tranquilos.

Como informado no relatório anterior, a Fundação apresenta um déficit de pessoal de aproximadamente 33% do quadro da instituição. Os gestores continuam buscando soluções junto a outros órgãos do Distrito Federal. A nomeação dos candidatos aprovados no último concurso público, para preencher as vagas remanescentes, foi formalizada à Secretaria de Estado de Fazenda, Planejamento, Orçamento e Gestão do Distrito Federal.

O agendamento da doação de sangue é uma das ações que tem como objetivo reduzir o tempo de espera. Os candidatos que marcam a doação recebem senha preferencial e têm prioridade de atendimento no horário agendado. Os doadores têm sido informados sobre essa possibilidade.



FUNDAÇÃO  
**Hemocentro**  
DE BRASÍLIA

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

---

Lanche oferecido aos doadores:

Em função de um novo contrato entre a Secretaria de Saúde e a empresa fornecedora, em junho de 2018 houve mudança na composição do lanche dos doadores. Desde então as reclamações sobre o lanche aumentaram. Os alimentos servidos após a doação são um sanduíche de queijo, uma fruta e suco.

No relatório do primeiro trimestre, informávamos que, com o objetivo de melhorar a qualidade do lanche, havia dois processos em andamento:

1. Compra de “lanche seco” – biscoitos, bolinhos, bombons, entre outros itens - para reforçar o lanche dos doadores.

2. Contratação de um serviço de lanche que ofereça mais opções para os doadores. Esse processo está em fase inicial. Ainda serão necessários alguns ajustes, pesquisa de preço e outros procedimentos para que a licitação seja realizada.

Recentemente houve êxito na aquisição dos produtos do “lanche seco”, que estão sendo servidos aos doadores desde o dia 14/06/2019.

Atendimento para doação de sangue:

As reclamações referem-se essencialmente à conduta profissional de servidores. Quando isso ocorre, as recomendações referentes à postura ética, à atenção e ao respeito que devem ser dispensados aos doadores são reforçadas com a equipe, visto que a humanização e o bom acolhimento são valores fundamentais para esta Fundação.



FUNDAÇÃO  
**Hemocentro**  
DE BRASÍLIA

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

---

## 2. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO RECEBIDOS NO TRIMESTRE



**e-SIC**

Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão

SITUAÇÃO	ABR	MAI	JUN	
Concedido			4	5
Negado	-	-	-	-
Não é um Pedido	-	1	-	1
Reencaminhado	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>				<b>5</b>

A Ouvidoria do Hemocentro atua, também, como Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), para garantir o acesso a informações produzidas e armazenadas pelo Estado.

No segundo trimestre de 2019, o Hemocentro de Brasília recebeu cinco pedidos de informação. Dois foram registrados presencialmente e três chegaram pela internet. No entanto, um desses não era, de fato, um pedido de informação. Referia-se a uma questão que deveria ser consultada no Diário Oficial do DF. Na resposta indicamos as datas das publicações.

Todas as solicitações foram respondidas no prazo. Não houve registro de recursos.