



FUNDAÇÃO  
**Hemocentro**  
DE BRASÍLIA

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

---



**OUVIDORIA**

**RELATÓRIO**

**3º TRIMESTRE 2019**



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 julho a 30 de setembro 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



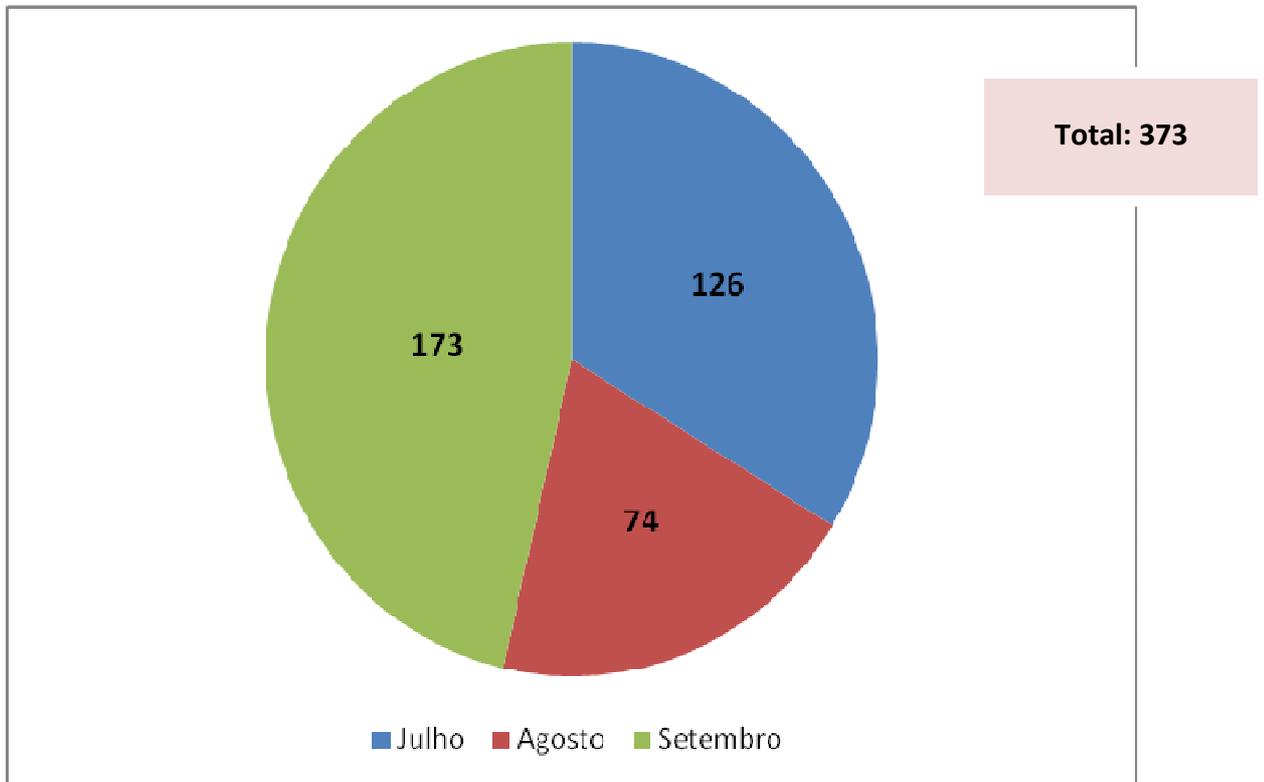
FUNDAÇÃO  
**Hemocentro**  
DE BRASÍLIA

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

---

## 1. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO TRIMESTRE

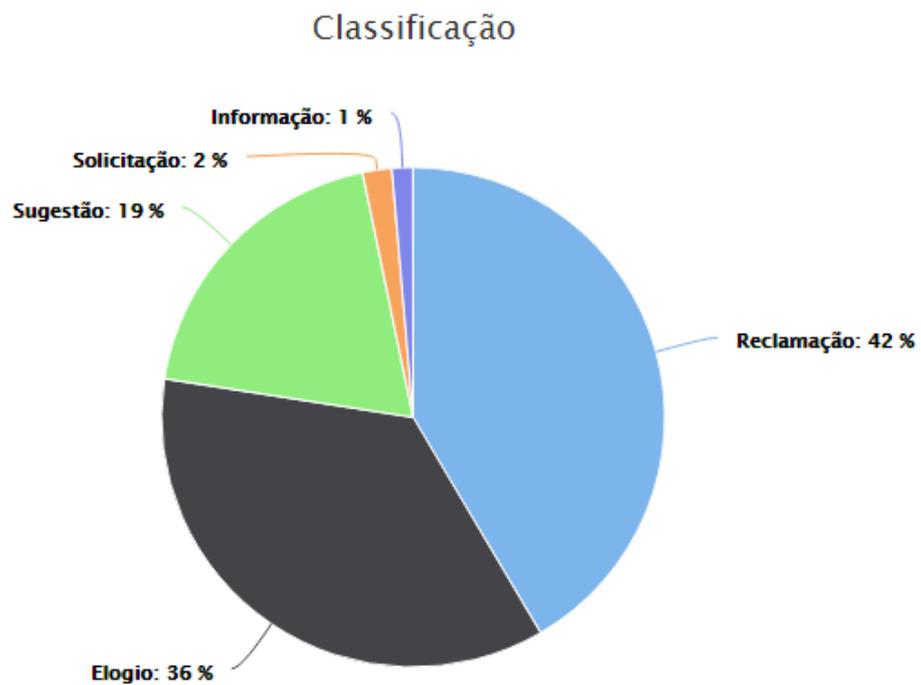
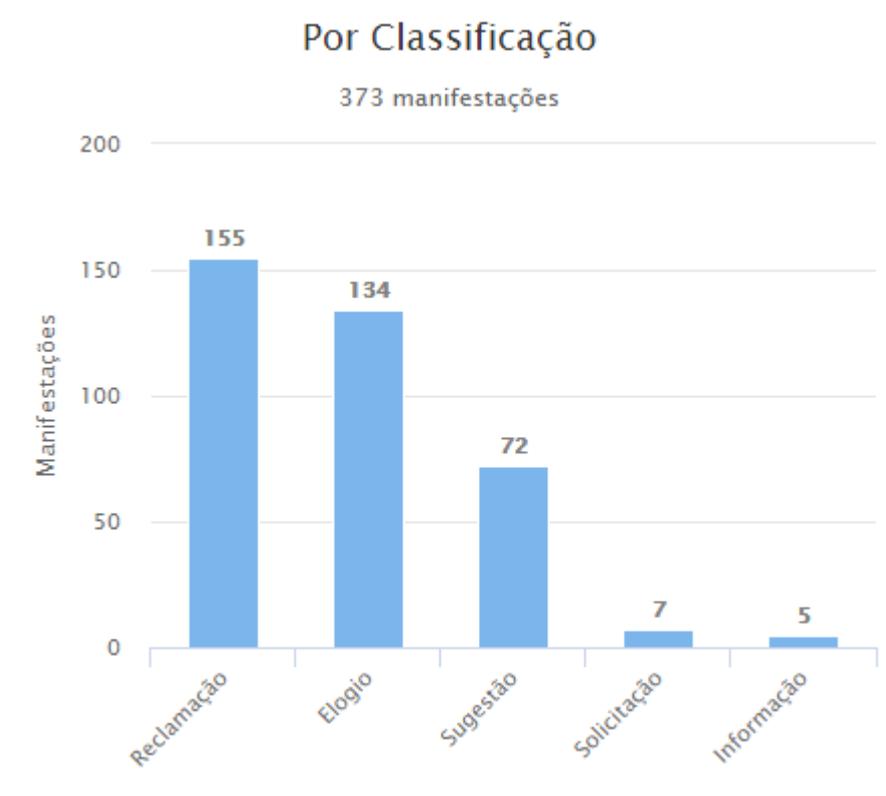
Total de manifestações distribuídas por mês





FUNDAÇÃO  
**Hemocentro**  
DE BRASÍLIA

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



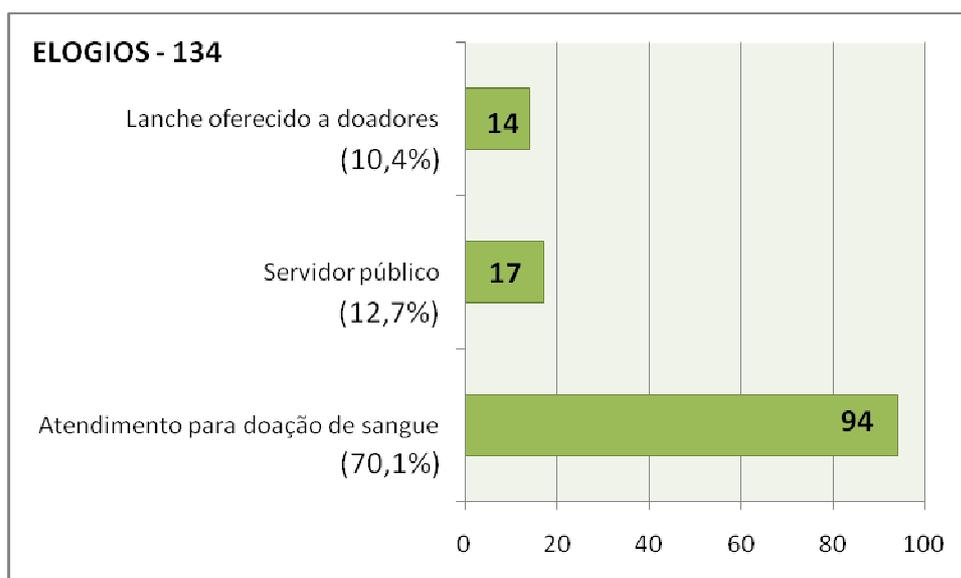
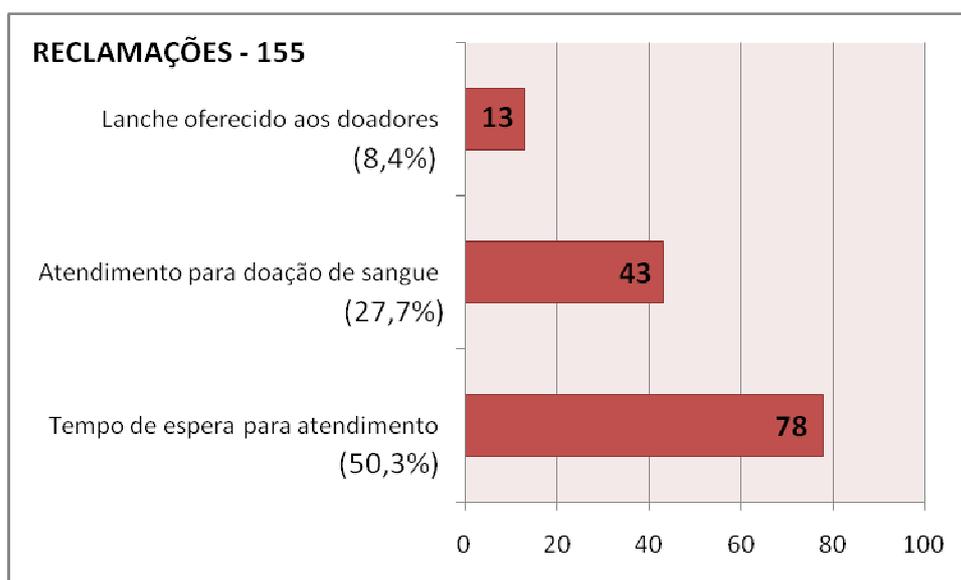


FUNDAÇÃO  
**Hemocentro**  
DE BRASÍLIA

**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:

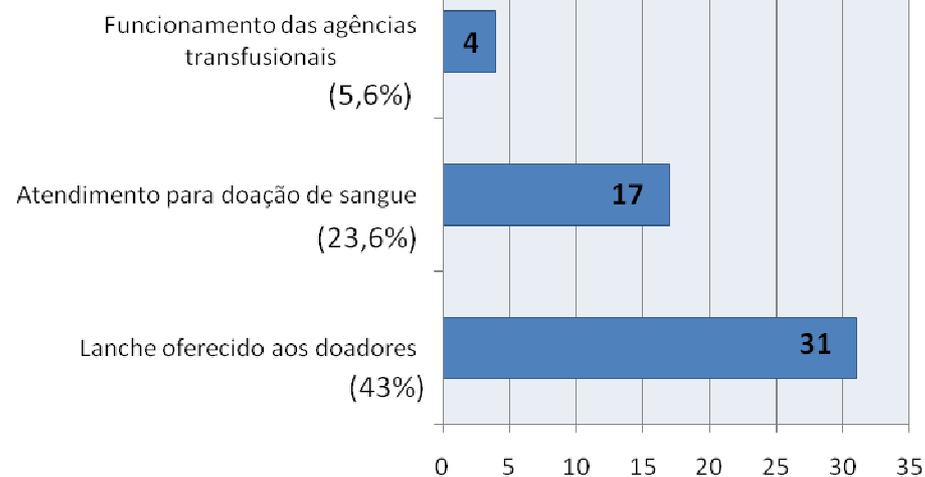




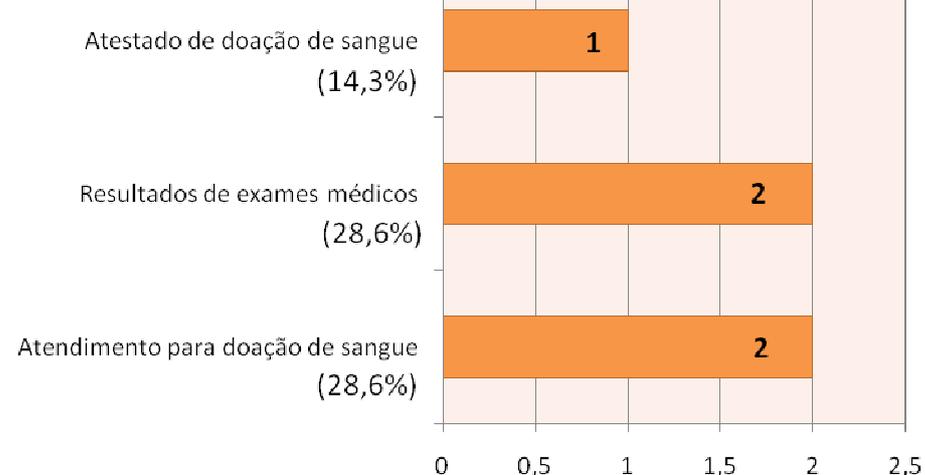
FUNDAÇÃO  
**Hemocentro**  
DE BRASÍLIA

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

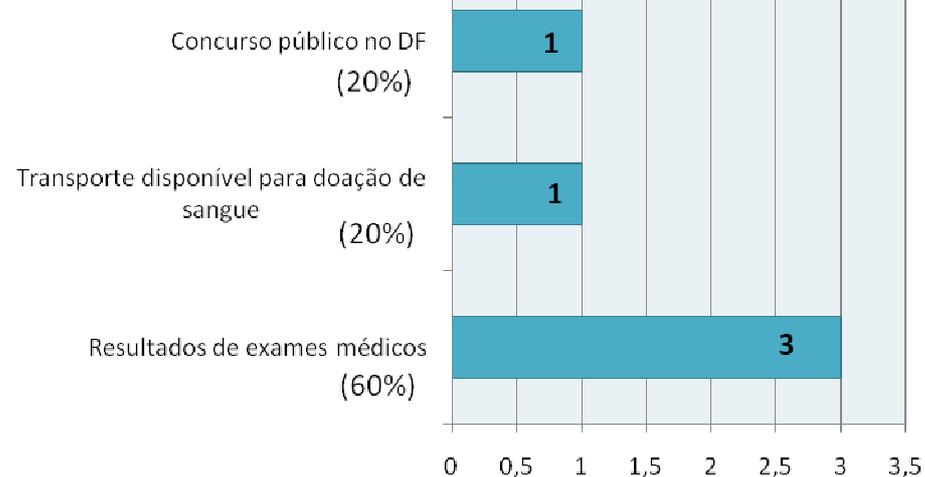
**SUGESTÕES - 72**



**SOLICITAÇÕES - 7**



**INFORMAÇÕES - 5**

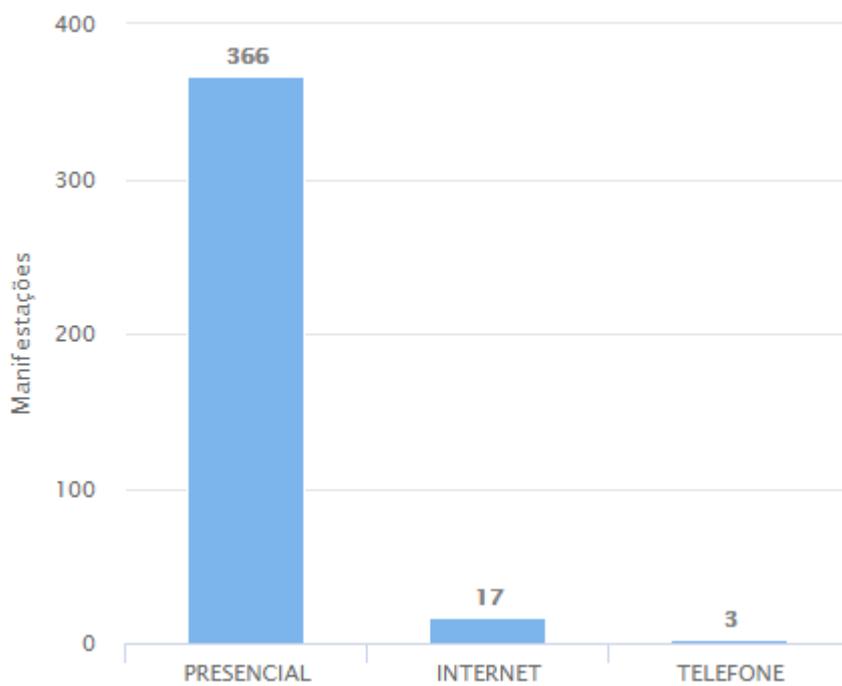




FUNDAÇÃO  
**Hemocentro**  
DE BRASÍLIA

**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.

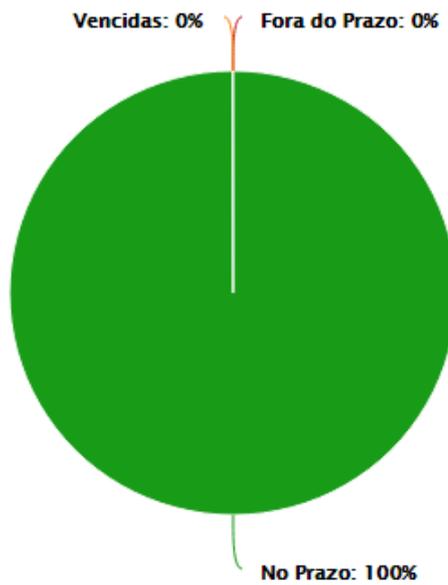


FUNDAÇÃO  
**Hemocentro**  
DE BRASÍLIA

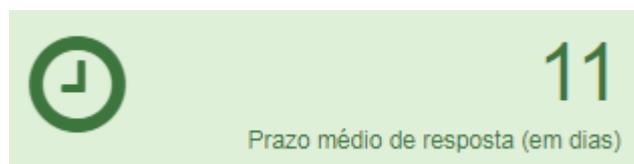
**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
**FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA**  
**OUVIDORIA**

---

## Índice de cumprimento do prazo de resposta



## Tempo médio de resposta





FUNDAÇÃO  
**Hemocentro**  
DE BRASÍLIA

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

---

## 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:

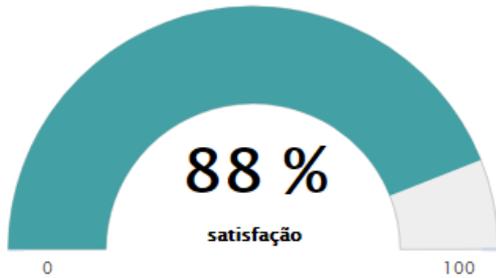
1. Contribuir para o desenvolvimento da gestão participativa;
2. Atender o doador e demais usuários com excelência.

A meta, em 2019, é que 70% das manifestações sejam consideradas resolvidas pelos cidadãos. No terceiro trimestre alcançamos 83% de resolutividade (verificação em 08/10/2019).

É importante ressaltar que as pesquisas de satisfação ficam abertas para que os cidadãos as acessem quando desejarem. Assim, poderá haver variação do índice em momentos de verificação diferentes.

Quanto aos índices de satisfação e de recomendação do serviço de ouvidoria os resultados foram de 88% e 91% respectivamente.

### Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



### Índice de Recomendação



## Providências adotadas para solução das principais demandas

### Tempo de espera para o atendimento:

Como informado na Carta de Serviços do Hemocentro de Brasília, o tempo médio para a realização do processo de doação é de 90 minutos. No entanto, tal média tem sido extrapolada, principalmente em razão do significativo déficit de pessoal na instituição (mais de 30% dos cargos).

Esta Fundação vinha solicitando a nomeação dos candidatos aprovados no último concurso público, para preenchimento das vagas existentes. Em 17/09/2019, o Excelentíssimo Senhor Governador do Distrito Federal anunciou a nomeação de 100 aprovados no certame. Destes, 50 serão nomeados ainda em 2019. A partir de 2020 será feita a nomeação dos outros 50 candidatos aprovados. Dessa forma, o Hemocentro poderá recompor o seu quadro de servidores e oferecer um atendimento mais ágil.

Também com o objetivo de reduzir o tempo de espera para o atendimento, os candidatos têm sido orientados a agendar a doação de sangue. Quem marca a data para doar, recebe senha preferencial e, conseqüentemente, é atendido mais rapidamente.

Lanche oferecido aos doadores:

No primeiro semestre de 2019, o assunto “Lanche oferecido a doadores” foi o segundo mais registrado entre as reclamações. No primeiro trimestre foram 42 reclamações, correspondendo a 27% do total; no segundo trimestre, 24% das reclamações, ou seja, 40 manifestações.

Já no terceiro trimestre, recebemos 13 reclamações sobre o lanche, o que equivale a 8,4% das 155 reclamações registradas no período.

A queda na quantidade de reclamações sobre esse assunto pode ser resultado da aquisição do chamado “lanche seco”: biscoitos, bolinhos, bombons - entre outros itens - que estão sendo servidos aos doadores desde 14/06/2019.

Como informado nos relatórios anteriores, a Fundação Hemocentro iniciou um processo para compra desses produtos com o objetivo de reforçar o lanche dos doadores, cuja composição havia sido alterada em meados de 2018, devido a um novo contrato estabelecido entre a Secretaria de Saúde e a empresa fornecedora.

Atendimento para doação de sangue:

As reclamações referem-se, majoritariamente, à conduta profissional dos servidores. Quando isso ocorre, a área responsável trata as questões apresentadas, individualmente ou com a equipe do setor envolvido, com o objetivo de evitar que situações semelhantes às descritas pelos doadores se repitam.

É importante assinalar que em função do déficit de profissionais já mencionado, há uma sobrecarga de trabalho para os servidores que atendem diretamente os doadores. Isso tem gerado afastamentos por motivos médicos, o que reduz ainda mais a equipe escalada.

Com a nomeação dos novos servidores, a perspectiva é oferecer - para toda a equipe - cursos de capacitação e sensibilização para o aprimoramento dos serviços prestados à população.



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	JUL	AGO	SET	
Concedido	3	3	1	7
Negado	-	-	-	-
Não é um Pedido	-	-	-	-
Reencaminhado	-	-	-	-
			<b>TOTAL</b>	<b>7</b>

No terceiro trimestre de 2019, o Hemocentro de Brasília respondeu, no prazo, a sete pedidos de informação, registrados pela internet.

Cinco referiam-se a informações sobre o concurso público do Hemocentro, como validade, previsão de nomeações, número de vagas. Houve ainda um pedido sobre a logística de distribuição de bolsas de sangue no Distrito Federal e outro sobre as entradas dos medicamentos hemoderivados e para hemofilia oriundos da Hemobrás.

As solicitações foram respondidas no prazo. Não houve recursos.

Brasília, 08 de outubro de 2019.