



FUNDAÇÃO  
**Hemocentro**  
DE BRASÍLIA

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

---



**OUVIDORIA**

**RELATÓRIO**

**4º TRIMESTRE 2019**



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 outubro a 31 de dezembro 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

Lauciene Maria Montalvão

Thays Rachel Borba Souza Machado



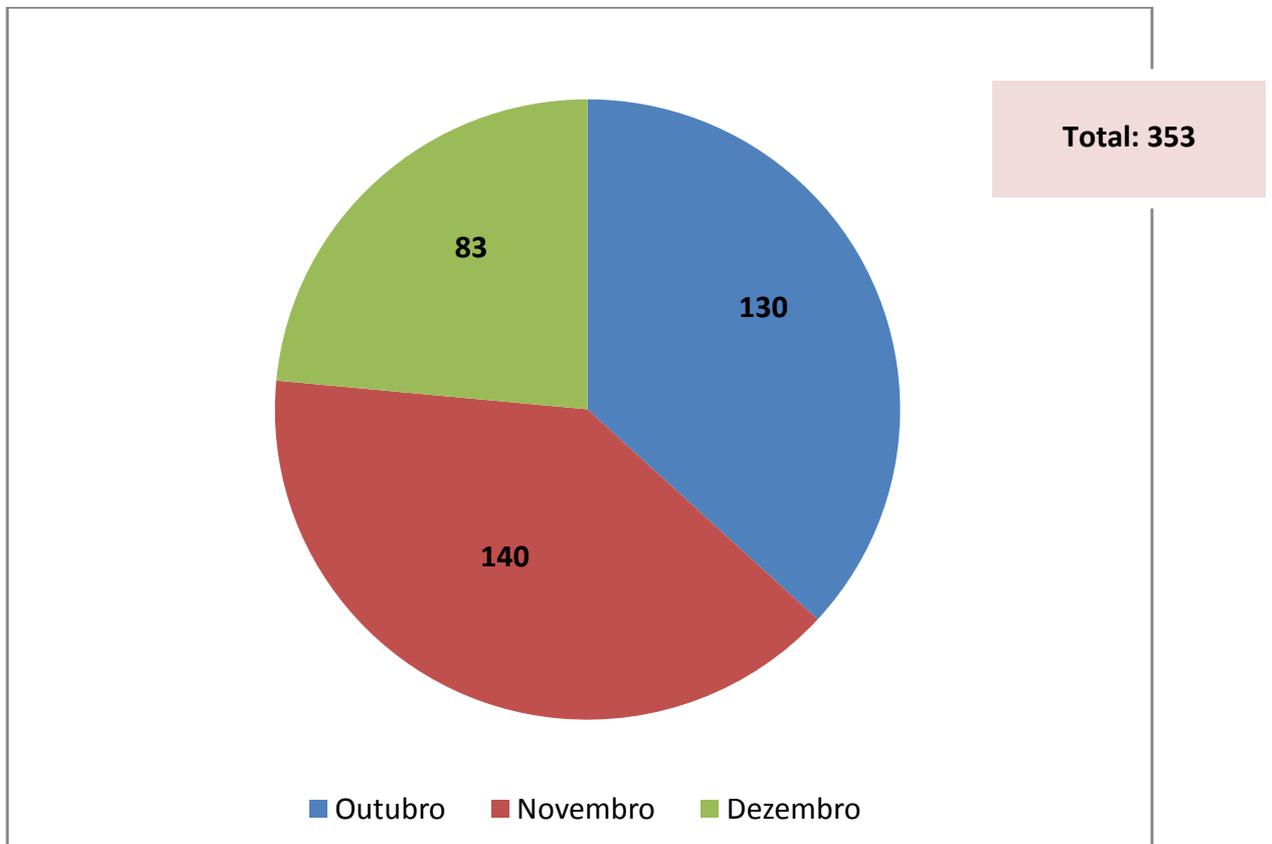
FUNDAÇÃO  
**Hemocentro**  
DE BRASÍLIA

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

---

## 1. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO TRIMESTRE

Total de manifestações distribuídas por mês



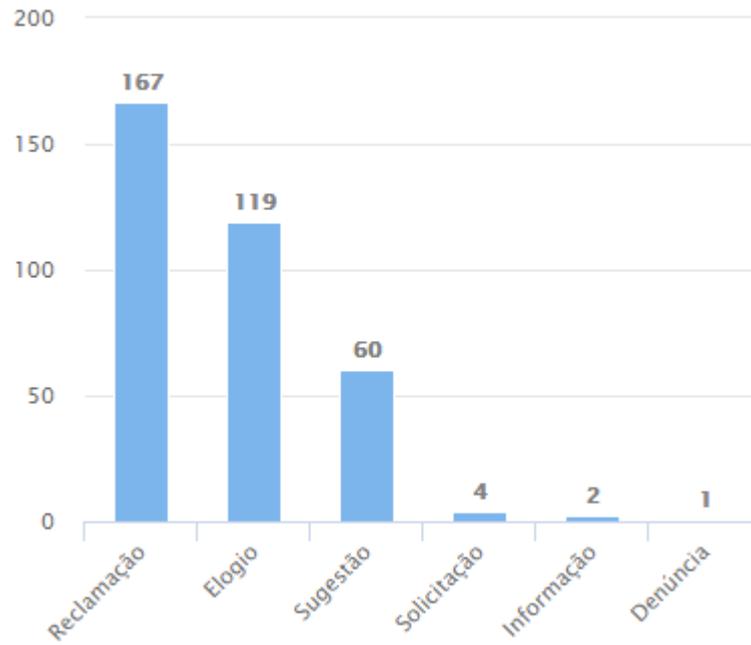


FUNDAÇÃO  
**Hemocentro**  
DE BRASÍLIA

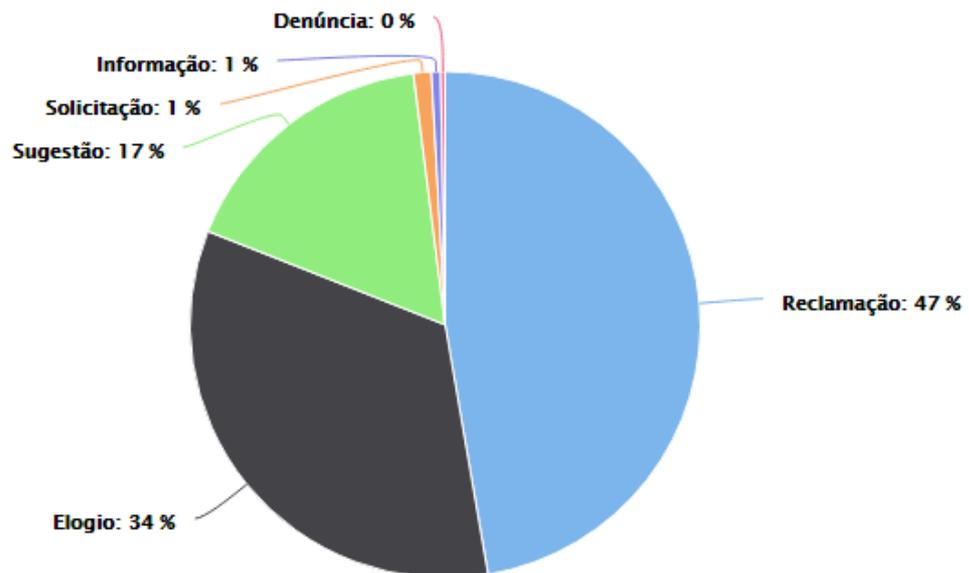
**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
**FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA**  
**OUIDORIA**

### Por Classificação

353 manifestações

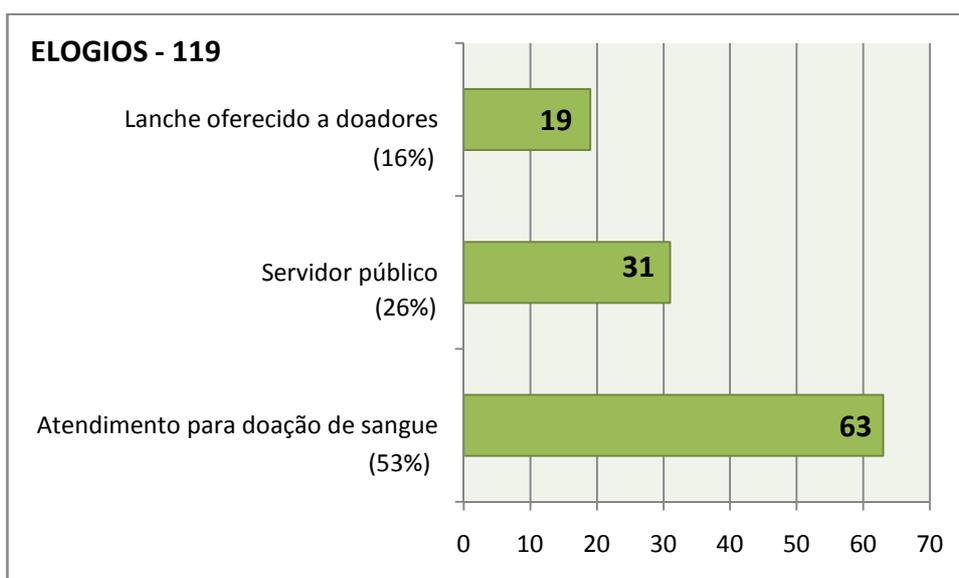
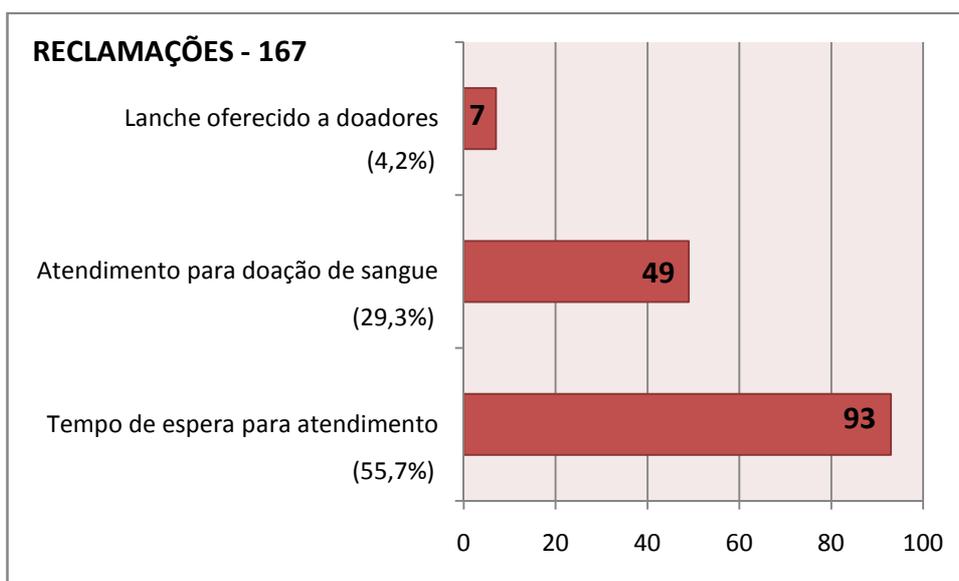


### Classificação

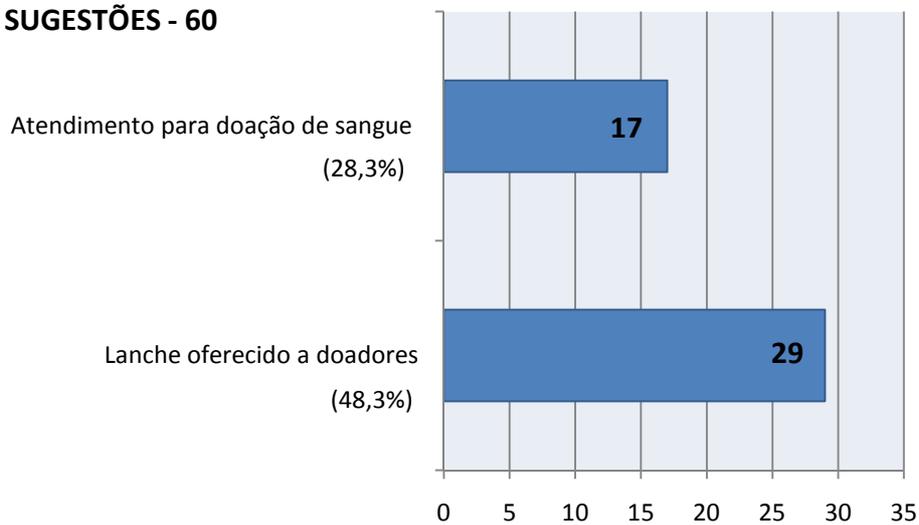


## Assuntos mais recorrentes por classificação

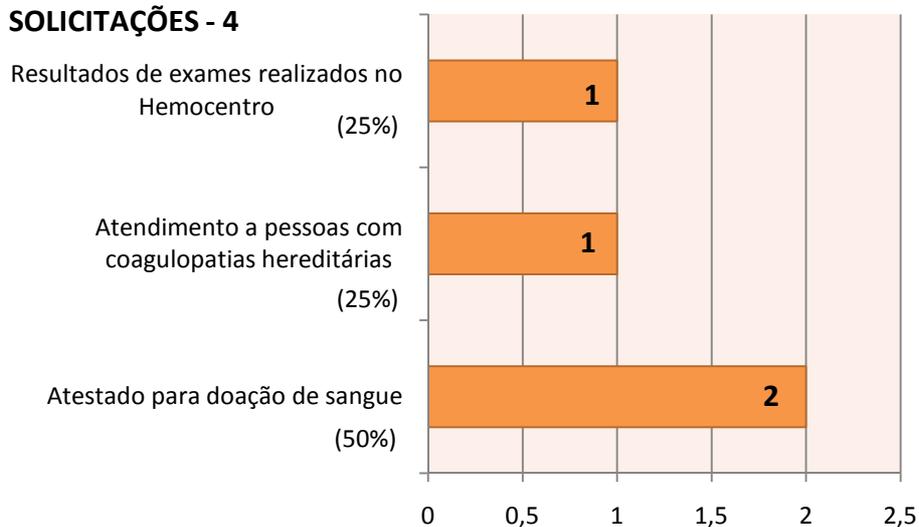
Os assuntos mais frequentes das manifestações, de acordo com sua classificação, podem ser consultados nos quadros abaixo:



### SUGESTÕES - 60



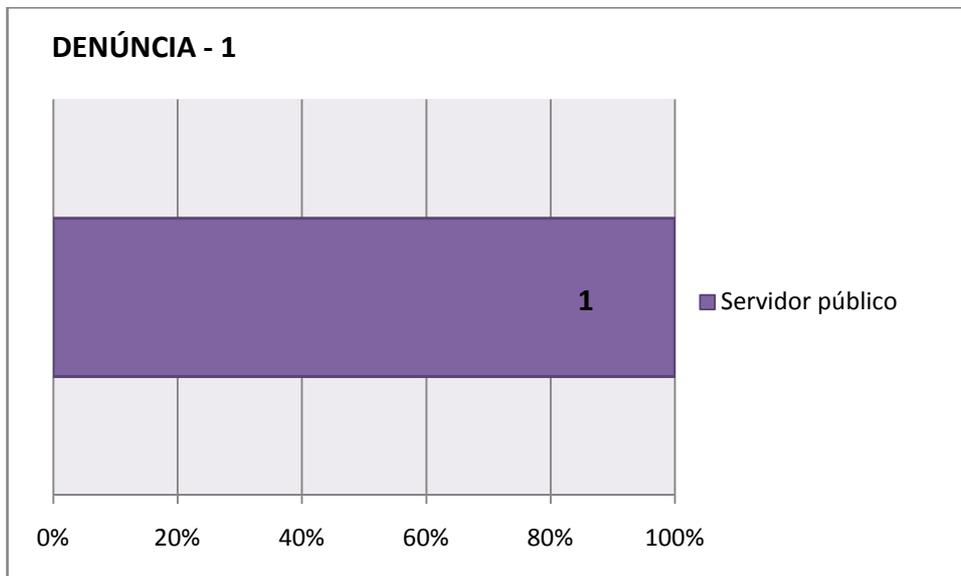
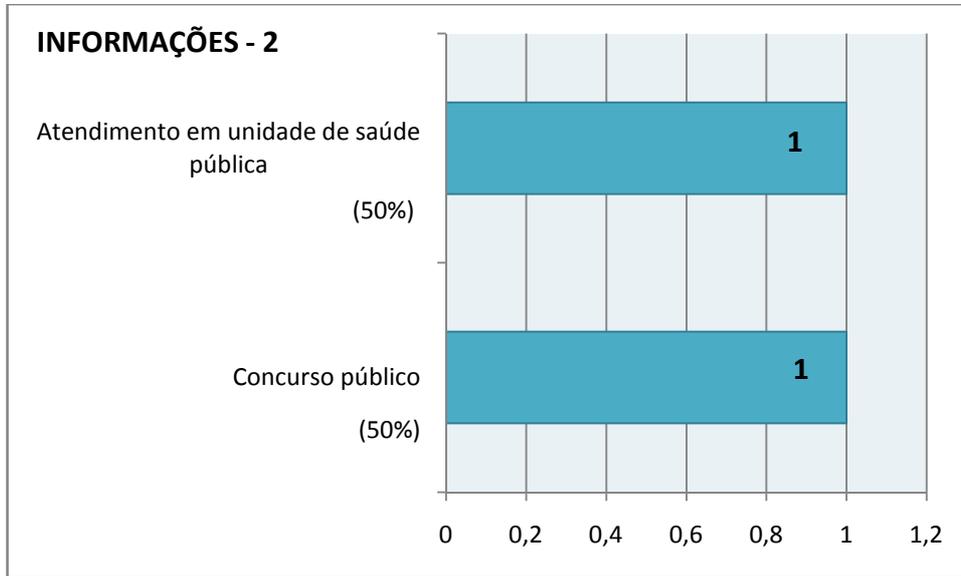
### SOLICITAÇÕES - 4





FUNDAÇÃO  
**Hemocentro**  
DE BRASÍLIA

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

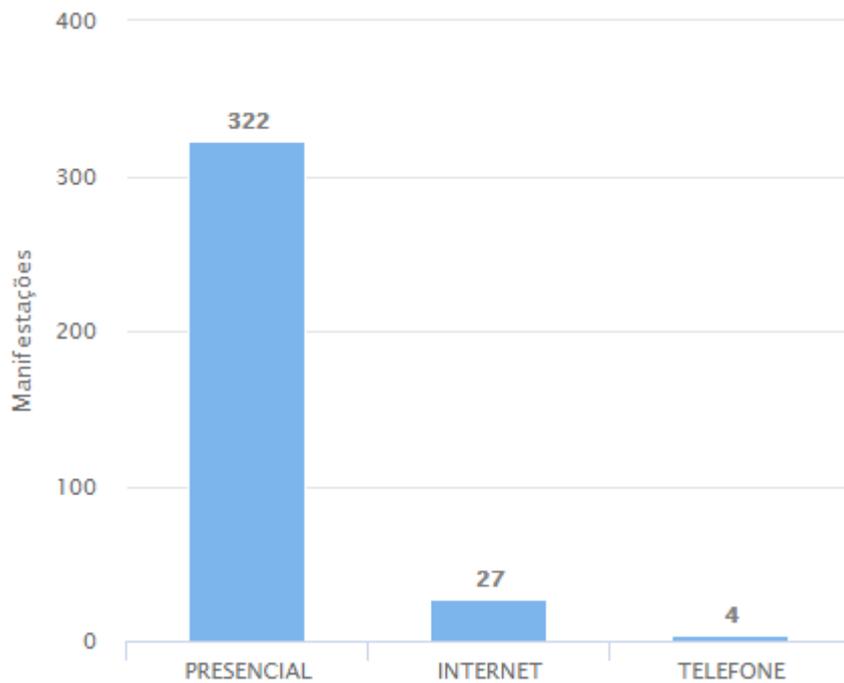




FUNDAÇÃO  
**Hemocentro**  
DE BRASÍLIA

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

## Formas de entrada das manifestações





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

---

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.

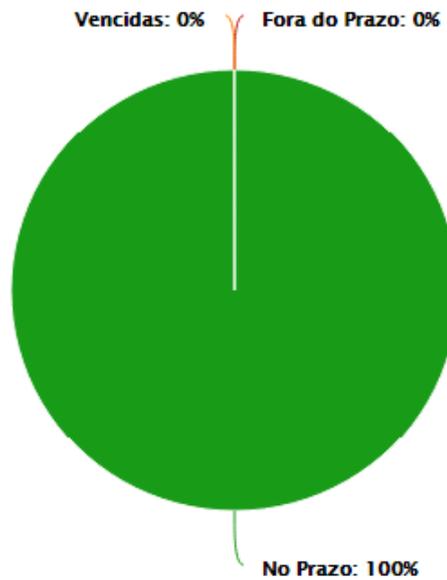


FUNDAÇÃO  
**Hemocentro**  
DE BRASÍLIA

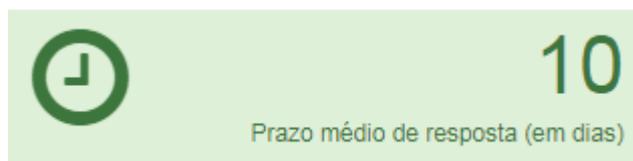
**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
**FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA**  
**OUVIDORIA**

---

## Índice de cumprimento do prazo de resposta



## Tempo médio de resposta





FUNDAÇÃO  
**Hemocentro**  
DE BRASÍLIA

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

---

## 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). 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 para 2019 era que 70% das manifestações fossem consideradas resolvidas pelos cidadãos. No quarto trimestre o índice ficou em 69%. Contudo, considerando os 12 meses do ano, alcançamos 78% de resolutividade.

Nesse trimestre, os índices de satisfação e de recomendação do serviço de ouvidoria foram, respectivamente, 93% e 95%, idênticos aos obtidos em todo o ano de 2019.

A verificação dos índices foi realizada em 21/01/2020. 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.



FUNDAÇÃO  
**Hemocentro**  
DE BRASÍLIA

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

---

## Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



## Índice de Recomendação



## Providências adotadas para solução das principais demandas

### Tempo de espera para o atendimento:

Entre as reclamações, esse é o assunto mais recorrente em 2019 e o mais sensível para esta Fundação. No quarto trimestre houve 93 manifestações sobre o assunto específico (55,7% de 167).

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, principalmente em razão do significativo déficit de pessoal na instituição (mais de 30% dos cargos), tal média foi muitas vezes extrapolada.

Com o objetivo de diminuir o tempo de espera para atendimento dos doadores, a FHB vinha solicitando a nomeação dos candidatos aprovados no último concurso público. Em 10/10/2019 foram nomeados cinquenta profissionais. Passados os 30 dias para a posse, a Fundação Hemocentro recebeu 32 servidores. Por meio do Processo SEI 00063-00001599/2019-19, encaminhado à Secretaria de Economia do Distrito Federal, solicitou-se que as 18 vagas remanescentes fossem preenchidas. Em 24/12/2019 foram publicadas do DODF as nomeações para essas vagas.

De acordo com o anúncio do Governo do Distrito Federal, a partir de 2020 serão nomeados mais cinquenta aprovados no concurso, para que esta Fundação recomponha o seu quadro de pessoal.

Como registrado em relatório anterior, ainda 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.

### Atendimento para doação de sangue:

Como informado anteriormente, as reclamações sobre esse assunto referem-se, em sua maioria, à conduta profissional dos servidores. A área responsável trata as questões

apresentadas, individualmente ou com a equipe do setor envolvido, com o objetivo de evitar a reincidência de situações semelhantes às descritas pelos doadores.

Em função da equipe reduzida, a sobrecarga de trabalho para os servidores que atendem diretamente os doadores agrava a situação, levando, muitas vezes, a afastamentos por motivos médicos. A ausência dos profissionais impacta negativamente tanto no tempo, quanto na qualidade do atendimento.

Frente aos problemas apresentados, a Fundação Hemocentro de Brasília estabeleceu um conjunto de estratégias para melhorar o atendimento dos cidadãos. São políticas, programas, projetos e planos de ação que visam obter boas respostas em três dimensões institucionais: Pessoas, Processos de trabalho e Infraestrutura e tecnologia da informação.

O Programa de Fidelização dos Doadores e o Projeto de Melhoria de Atendimento e Agendamento são exemplos dessas estratégias. As ações previstas pretendem aprimorar o fluxo de atendimento do Ciclo do Doador e as alternativas de agendamento da doação, rever o dimensionamento de profissionais nos setores, implantar medidas de prevenção de lesões relacionadas ao trabalho e incrementar as capacitações destinadas aos servidores.

Acreditamos que as ações contribuirão para a consecução de bons resultados - relativos tanto à melhoria do atendimento aos doadores, quanto à redução do tempo de espera - e, conseqüentemente, impactarão positivamente na satisfação dos cidadãos.

#### Lanche oferecido aos doadores:

No primeiro semestre de 2019, o assunto “Lanche oferecido a doadores” foi o segundo mais registrado entre as reclamações, com 42 reclamações no primeiro trimestre e 40 no segundo. Já no terceiro trimestre a quantidade de reclamações sobre o lanche caiu consideravelmente para 13. No quarto trimestre recebemos sete reclamações sobre o lanche, o que equivale a 4,2% das 167 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.

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



SITUAÇÃO	OUT	NOV	DEZ	
Concedido	3	1	3	7
Negado	-	1	-	1
Não é um Pedido	-	1	1	2
Reencaminhado	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>				<b>10</b>

No quarto trimestre de 2019 foram registrados no e-SIC, pela internet, dez pedidos de acesso à informação. Desses, sete foram concedidos. Um pedido teve o acesso negado por referir-se a um documento preparatório. Duas demandas não se caracterizaram como pedidos de acesso, visto serem informações constantes da Carta de Serviços (resultados de exames e tempo de espera para a doação de sangue).

As solicitações foram respondidas no prazo. Não houve recursos.

Brasília, 21 de janeiro de 2020.