



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA
OUVIDORIA



RELATÓRIO

3º TRIMESTRE 2021

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Fundação Hemocentro de Brasília apresenta o relatório do terceiro 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 de Ouvidoria do Distrito Federal – OUV-DF, 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.

Os dados do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC – foram a base para o relato sobre os pedidos de acesso à informação.



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

Lauciene Maria Montalvão

Thays Rachel Borba Souza Machado

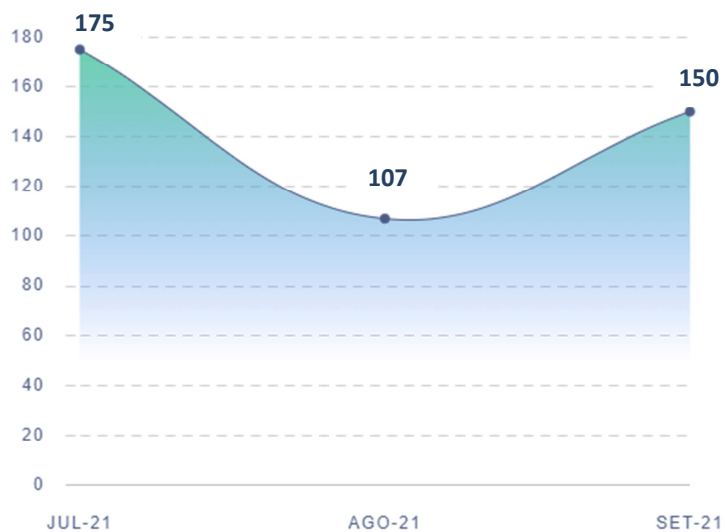
1. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

No período de 1º de julho a 30 de setembro de 2021 a Ouvidoria da Fundação Hemocentro de Brasília recebeu 432 manifestações.

SITUAÇÃO

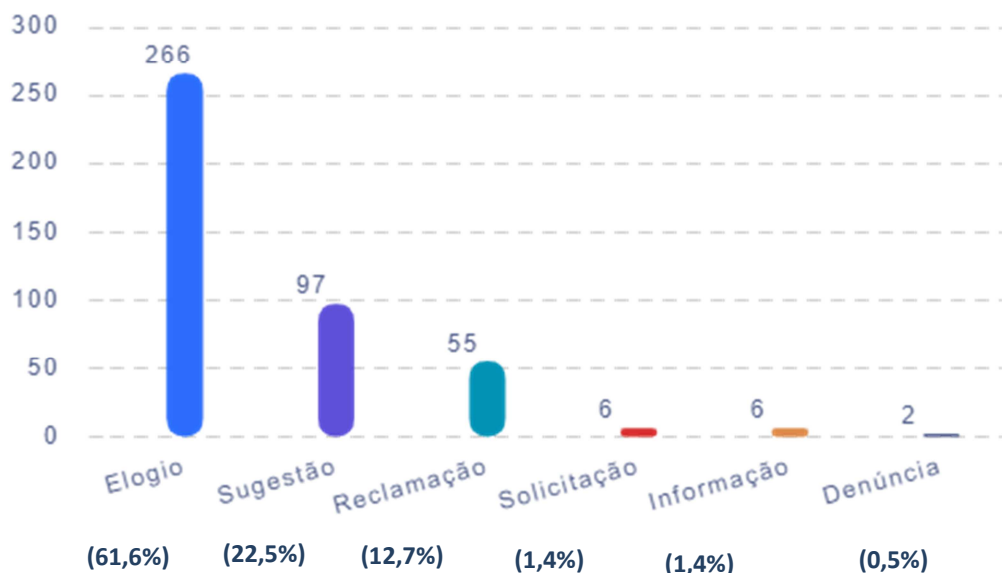


EVOLUÇÃO MENSAL



A imagem acima demonstra a variação do número de manifestações recebidas a cada mês.

CLASSIFICAÇÃO



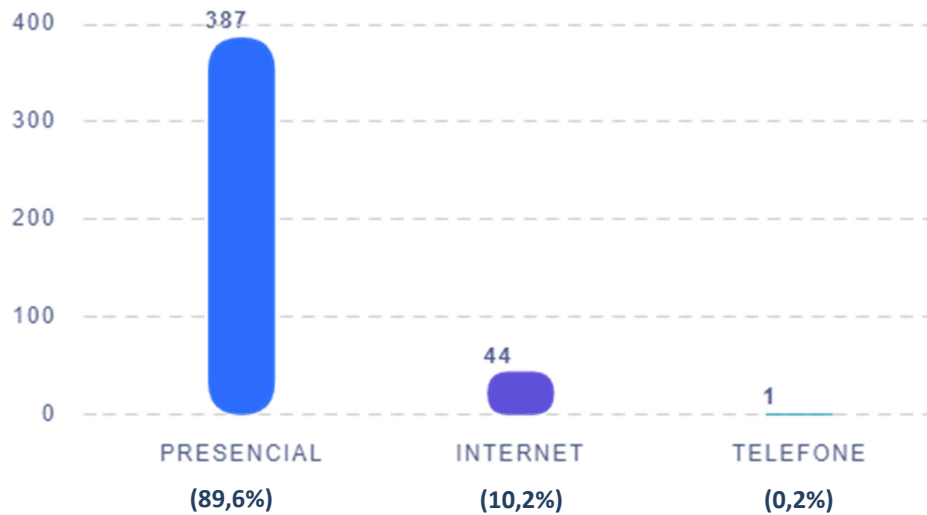
Ao compararmos o número de manifestações recebidas neste trimestre (432) com o do segundo trimestre de 2021 (511), houve uma queda de 15,4%.

Quanto à classificação das manifestações, constatamos que o número de elogios recebidos corresponde a quase 62% do total das manifestações. Percentualmente houve uma redução (8%), quando comparado ao número de elogios do segundo trimestre, que correspondia a praticamente 70% da totalidade das manifestações recebidas naquele período.

As sugestões (97) tiveram um aumento percentual de 7,2%, com participação de 22,5% no total de manifestações

Já as 55 reclamações equivalem a 12,7% das manifestações recebidas no terceiro trimestre, o que indica um pequeno crescimento de 1,2% em relação ao segundo trimestre de 2021.

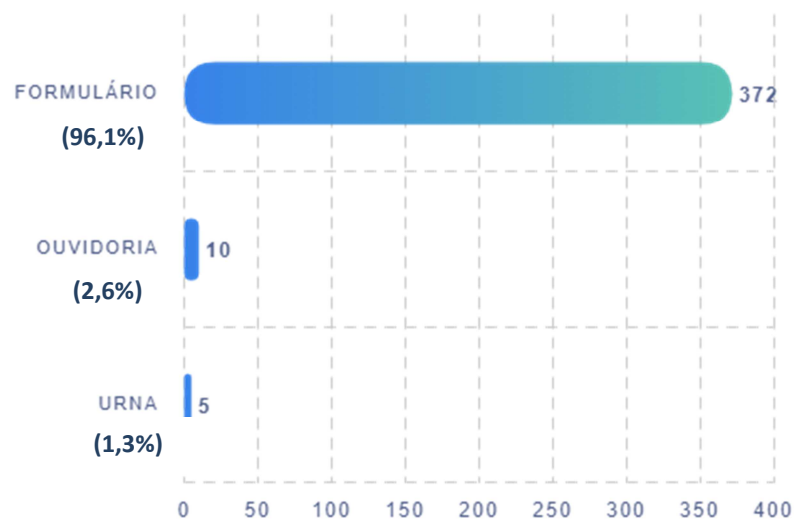
FORMAS DE ENTRADA



Quanto à entrada no sistema OUV-DF, percebemos que a forma presencial continua sendo responsável pela maior parte das manifestações recebidas: 89,6%.

Houve um pequeno crescimento percentual (2,4%) no número de manifestações recebidas pela internet, se comparado ao segundo trimestre.

PRESENCIAL - DETALHE



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA
OUIDORIA

Ao detalharmos o atendimento presencial, observamos que 372, ou seja, 96,1% das 387 manifestações assim recebidas, 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, dez registraram suas manifestações (2,6%).

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 cinco manifestações no terceiro trimestre de 2021 (1,3%).

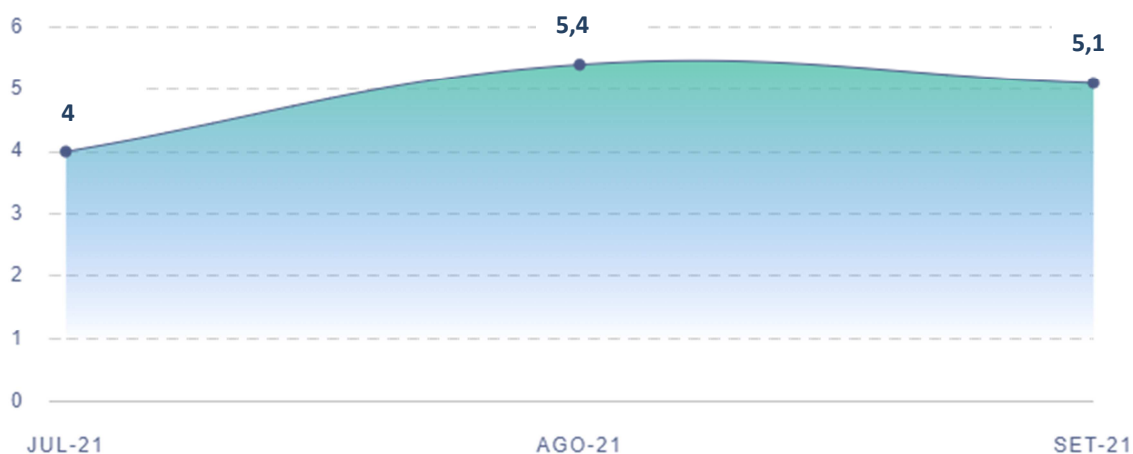
PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA



4.8

DIAS

EVOLUÇÃO DO PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA (em dias)

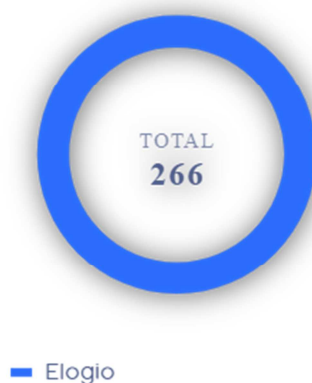


As manifestações recebidas pela Ouvidoria do Hemocentro foram respondidas no prazo legal de 20 dias. O tempo médio para a resposta definitiva ao cidadão, neste trimestre, foi de 4,8 dias.

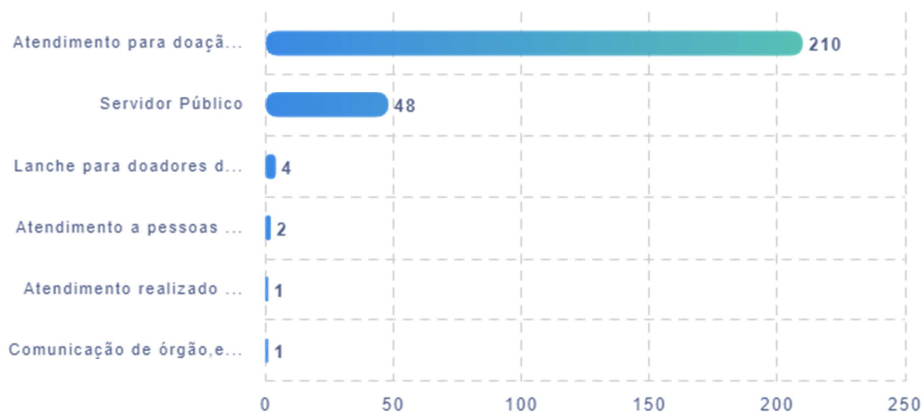
Essa média foi maior que a do segundo trimestre (3 dias), apesar de ter havido uma redução de 15,4% no total de manifestações. Consideramos que isso ocorreu em virtude da participação das três servidoras da Ouvidoria em cursos de formação oferecidos pela Ouvidoria-Geral, concentrados nos meses de agosto e setembro.

ELOGIOS

CLASSIFICAÇÃO



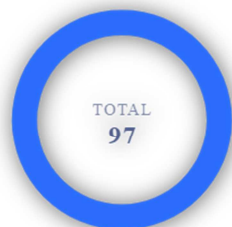
ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



Assim como nos trimestres anteriores, os assuntos mais relevantes entre os elogios foram “Atendimento para doação de sangue” e “Servidor Público” (quando é registrado um elogio nominal ao servidor). Os dois assuntos corresponderam a 96,9% dos elogios registrados no 3º trimestre, curiosamente o mesmo percentual do trimestre anterior.

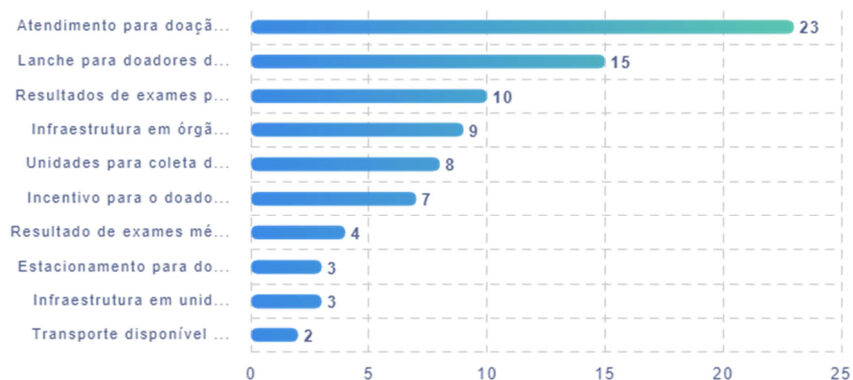
SUGESTÕES

CLASSIFICAÇÃO



■ Sugestão

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



Assim como no segundo trimestre, as sugestões dos cidadãos no terceiro trimestre concentraram-se especialmente nos assuntos:

1. “Atendimento para doação de sangue” – as sugestões foram muito variadas (19 temas), como por exemplo: aumentar o número de servidores na sala de coleta, vincular os dados da doação ao ConecteSUS, informar o que aconteceu com o sangue doado, fazer o descarte de copos em recipiente adequado, entre outros. A proposta de haver dispensers de álcool gel em outros espaços (ao lado das portas, sobre as mesas de doação) foi feita por três cidadãos; a sugestão de oferecer meios para acalmar os doadores foi feita também por três doadores.

As manifestações foram respondidas com as informações específicas, repassadas pela chefia do Ciclo do Doador.

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA
OUVIDORIA

2. “Lanche para doadores de sangue” – as sugestões mais recorrentes são para melhorar o lanche. A proposta de lanche específico para quem tem alguma intolerância (glúten, lactose) e a sugestão de aumentar a quantidade do lanche vêm em seguida.

Atualmente a FHB tem limitações para acolher sugestões sobre o lanche. Ele é fornecido por uma empresa, contratada pela Secretaria de Saúde. Essa é uma das contrapartidas da Secretaria, conforme Termo de Cooperação entre as duas instituições.

Devido ao contrato estabelecido entre a SES e a terceirizada, os alimentos servidos aos doadores são um sanduíche de queijo, uma fruta e suco. Para reforçar o lanche, esta Fundação conseguiu comprar produtos “secos” como biscoitos, bolinhos, bombons, entregues juntamente com o lanche, após a coleta de sangue.

Um grupo de trabalho desta Fundação iniciou um processo para analisar a viabilidade de contratação, pela própria instituição, de um serviço de lanche para atender as demandas dos doadores.

3. “Resultado de exames para doação disponíveis por meio eletrônico” – além das dez sugestões, há mais quatro que tratam da mesma questão classificadas sob o assunto “Resultado de exames médicos realizados no Hemocentro”. Os manifestantes propõem que os resultados sejam encaminhados por e-mail, aplicativo ou ainda que fiquem disponíveis no site).

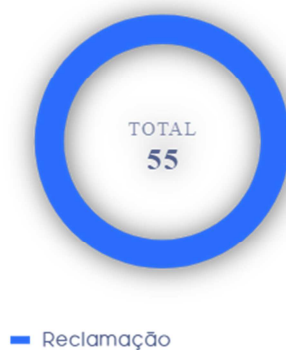
No entanto, há uma Portaria do Ministério da Saúde que define que tais resultados “somente poderão ser entregues ao próprio doador ou, mediante apresentação de procuração, a terceiros”. A medida visa preservar o sigilo das informações prestadas pelo doador.

Os assuntos “Infraestrutura em órgão, unidade pública” e “Unidades para coleta de sangue” tiveram crescimento importante em relação ao trimestre anterior.

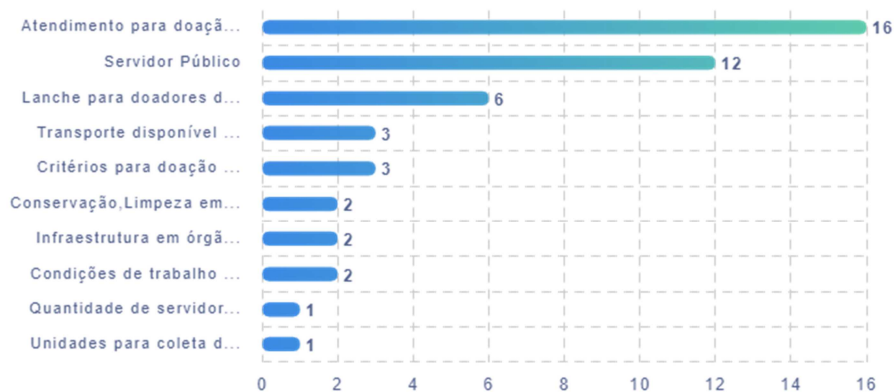
Em relação à infraestrutura, estão sendo realizadas obras de manutenção predial por meio de um contrato emergencial. Quanto à abertura de outras unidades para a coleta, atualmente não é possível acolher a proposta porque, para tanto, seriam necessárias a contratação de profissionais qualificados, a adequação de espaços físicos e a aquisição de equipamentos e veículos apropriados e validados para o correto armazenamento e transporte dos componentes do sangue.

RECLAMAÇÕES

CLASSIFICAÇÃO



MAIS SOLICITADOS



Neste trimestre, os assuntos mais presentes entre as reclamações foram: “Atendimento para doação de sangue”, “Servidor Público” e “Lanche para doadores de sangue”.

“Atendimento para doação de sangue” com 16 manifestações teve uma redução de aproximadamente 45% em comparação ao segundo trimestre (29 manifestações). Oito doadores reclamaram de atendimento inadequado por parte dos servidores (desinteresse, uso de celular, conversas). As outras oito manifestações foram por razões diferentes como: poucos servidores na sala de coleta no horário do almoço; atendimento grosseiro por telefone; necessidade de limpeza do ar condicionado; falta de comunicação entre os

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA
OUVIDORIA

setores; impressão da carteirinha do doador; demora para atendimento; falta de atenção à demanda do doador e doador sem máscara na área do lanche.

Já a quantidade de manifestações sobre “Servidor público” subiu de quatro, no segundo trimestre, para 12, no terceiro. Entre elas, três manifestações referiam-se à falta de uso de máscara por determinado servidor, contrariando as orientações sobre os cuidados a serem observados durante a pandemia. Essas manifestações foram encaminhadas à Comissão de Ética. Da mesma forma, foi enviada à Comissão de Ética a reclamação de um doador sobre um servidor que o atendeu de forma grosseira, culminando com o uso de um termo de baixo calão. Três manifestantes reclamaram de atendimento inadequado; duas manifestações versavam sobre comportamento indevido de servidores. Uma reclamação era referente a critério para a doação de sangue, uma sobre não conformidade na agência transfusional de um hospital e uma sobre a insatisfação do doador quanto ao uso de jaleco colorido por um servidor da coleta.

As manifestações foram encaminhadas à Seção do Ciclo do Doador para análise e providências. Aquelas que se referiam à conduta ou atendimento inadequado dos profissionais geraram o reforço das recomendações aos servidores quanto à postura necessária no exercício de suas funções.

Cinco manifestações sobre o assunto “Lanche para doadores de sangue” tratam da insatisfação dos doadores com a qualidade do lanche oferecido. Um manifestante reclama que não há opção de lanche para pessoas veganas.

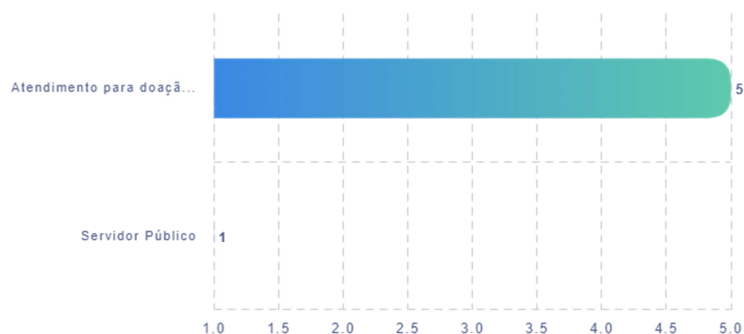
Os esclarecimentos sobre a questão do lanche são os mesmos apresentados anteriormente neste relatório, em “Sugestões - Lanche para doadores de sangue”.

INFORMAÇÕES

CLASSIFICAÇÃO



ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



O número de manifestações classificadas como “Informação” caiu de 13, no segundo trimestre, para seis no terceiro.

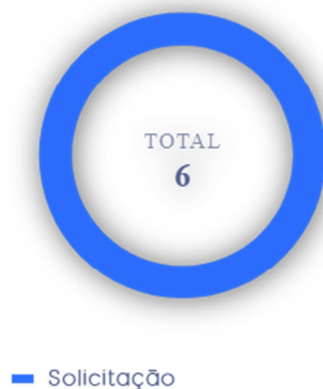
O assunto mais demandado foi “Atendimento para doação de sangue”. Quatro se referiam a questões sobre como doar ou como agendar a doação. Inferimos que isso ocorre quando o candidato, ao tentar marcar a doação pelo Agenda-DF, utiliza o cadastro do sistema OUV-DF e, em alguns casos, gera uma manifestação. A outra manifestação questionava sobre os procedimentos para solicitar a carteira do doador.

Quanto ao assunto “Servidor público”, o manifestante pedia informações sobre o atendimento de doador com menos de 18 anos.

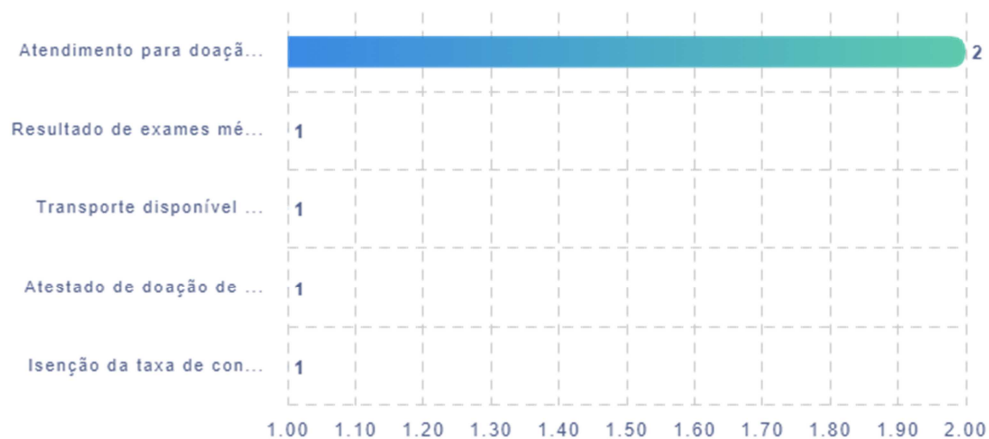
As respostas aos manifestantes ofereceram as orientações necessárias.

SOLICITAÇÕES

CLASSIFICAÇÃO



ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



Entre as solicitações, os assuntos foram diversos: “Atendimento para doação de sangue”, “Resultados de exames”, “Transporte disponível para doação de sangue”, “Atestado de doação de sangue” e “Isenção de taxa de concurso para doadores de sangue”. As manifestações foram respondidas com os esclarecimentos necessários.

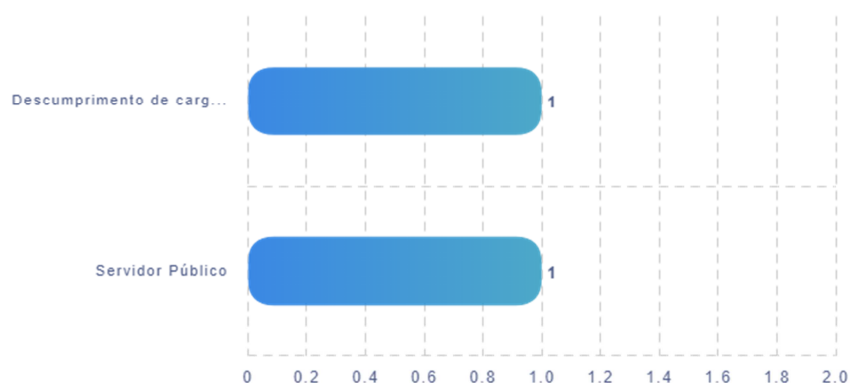
DENÚNCIAS

CLASSIFICAÇÃO



■ Denúncia

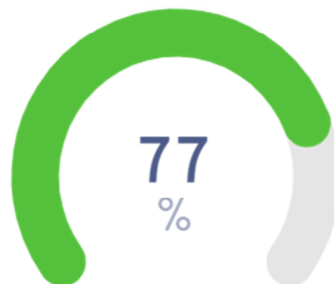
ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



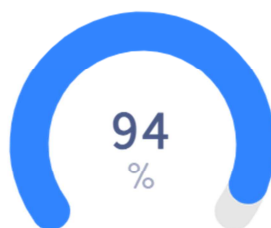
Neste trimestre foram recebidas duas denúncias anônimas: “Descumprimento de carga horária de servidor” e “Servidor Público” - referente a apresentação de atestados.

As manifestações foram encaminhadas à Comissão de Ética da Fundação Hemocentro de Brasília. Como o processo de trabalho da 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.

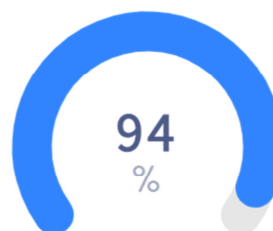
ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO
COM O SERVIÇO DE
OUVIDORIA



ÍNDICE DE
RECOMENDAÇÃO

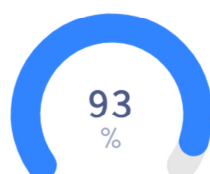


O índice de resolutividade verificado pela pesquisa de satisfação do sistema OUV-DF foi de 77% neste terceiro trimestre. Comparado ao segundo trimestre, houve uma queda de dez pontos percentuais.

Tanto o índice de satisfação com o serviço de ouvidoria como o de recomendação foram de 94%.

Os índices relativos à satisfação com o atendimento, com o sistema e com a resposta podem ser conferidos 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 13/10/2021. 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

No terceiro trimestre de 2021 foram registrados dez pedidos de acesso à informação no Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC. O teor das solicitações pode ser observado no quadro abaixo.

Todos foram respondidos até o final do período. O tempo médio de resposta neste trimestre foi de 3,8 dias.

Não houve interposição de recursos.



e-SIC

Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão

CONTEÚDO	TOTAL
Tratamento da hemofilia (medicamentos - Hemobrás e Ministério da Saúde)	2
Doação de sangue (resultados de exames, relação de doações)	2
Acesso a documentos internos (POP)	2
Acesso a prontuário	1
Dados para TCC	1
Informações sobre número de servidores diagnosticados com Covid	1
Informações sobre próximo concurso	1
	10