

2024

Relatório Anual de Ouvidoria



FUNDAÇÃO
Hemocentro
DE BRASÍLIA

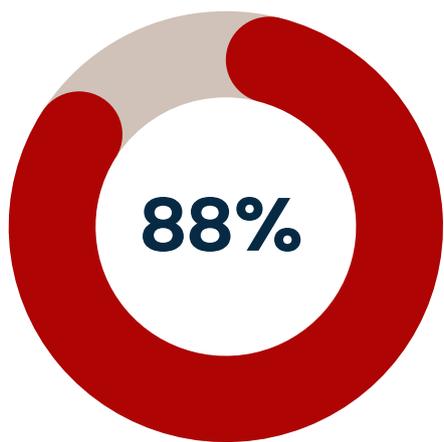


Painel de Ouvidoria



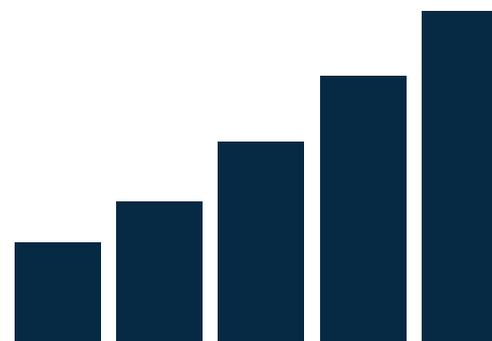
988

manifestações recebidas



**de satisfação alcançada
com o serviço de ouvidoria**

Fonte: Painel de Ouvidoria



Balanço Anual

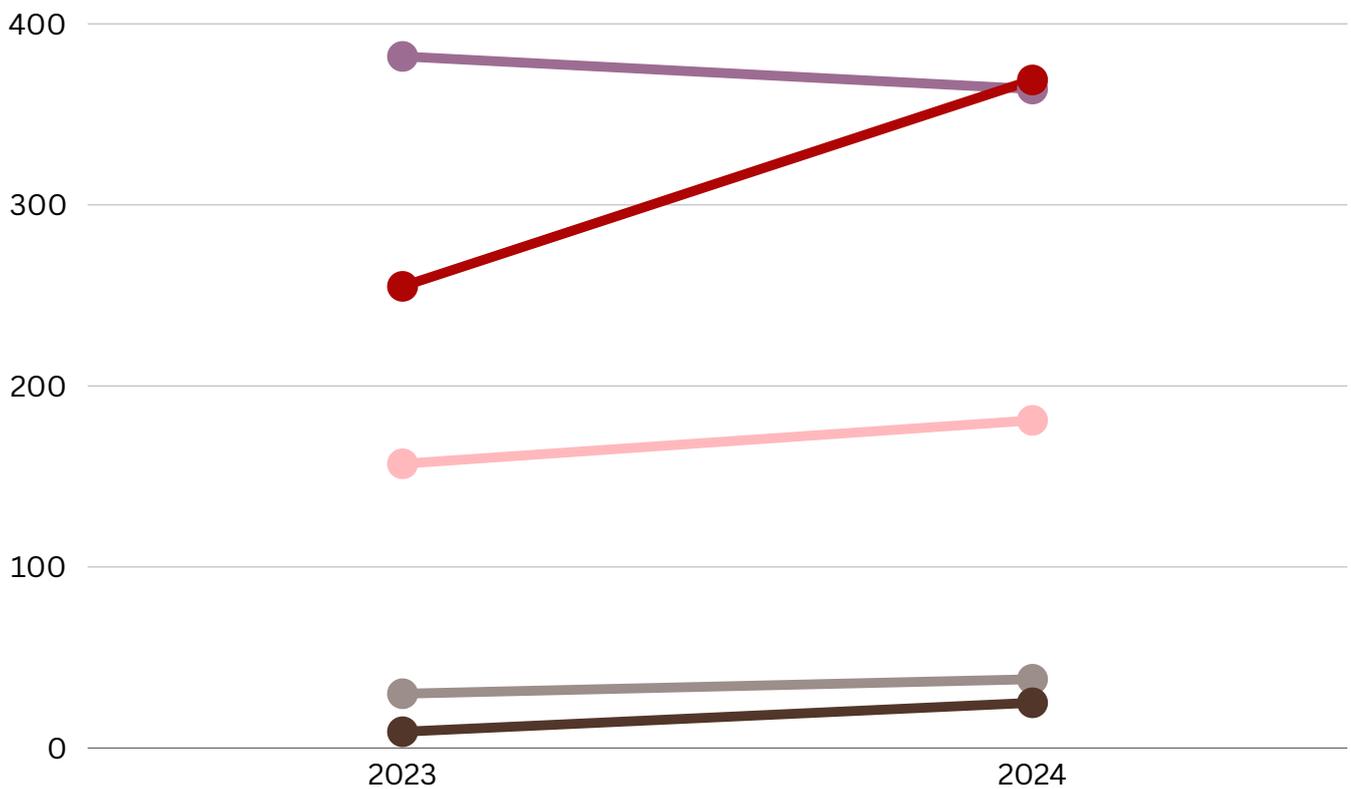
No último ano, a Ouvidoria da Fundação Hemocentro de Brasília registrou um aumento aproximado de 15% no número de manifestações recebidas. Em setembro, (além dos formulários físicos já disponibilizados tanto na área da triagem, na área do lanche e no Ambulatório), tivemos a implementação de um QR Code que dá acesso a uma Pesquisa de Satisfação do Doador de Sangue e a uma área destinada à Ouvidoria para registro de elogios, sugestões ou reclamações.

Foi verificada uma necessidade de alteração nas informações prestadas para cadastro da manifestação no ParticipaDF e, após tratativas da Ouvidoria com a Diretoria do Ciclo do Doador, esperamos engajar ainda mais os nossos doadores a compartilharem suas experiências no processo de doação de sangue.

As tipologias com maior número de registros foram elogios e reclamações, mas pudemos notar também uma ampliação de quase 20% das sugestões, evidenciando a participação do público externo, mas também dos servidores da Fundação em propostas de melhoria na Instituição.



Variações entre manifestações



2023

Elogio: 382
Reclamação: 255
Sugestão: 157
Denúncia: 30
Solicitação: 9



2024

Elogio: 364
Reclamação: 369
Sugestão: 181
Denúncia: 38
Solicitação: 25



Assuntos recorrentes

Elogios

- Dos 364 elogios recebidos pela Fundação Hemocentro de Brasília, quase 44% referiram-se ao atendimento prestado pelos nossos servidores.

“Manifestante elogia o atendimento na coleta de sangue, muito acolhedor e cordial. Elogia a equipe como um todo, principalmente pela receptividade, cuidado e a seriedade com que realizam os serviços.”

“A doadora elogiou o atendimento educado e gentil de todos os funcionários e servidores.”

“Candidato à doação elogia a organização e cordialidade dos servidores e colaboradores.”

- E, dentro do percentual acima citado, pudemos analisar que 76% foram nominais (abrangendo os mais diversos setores da FHB).



Assuntos recorrentes

Reclamações

- A soma dos assuntos: qualidade do lanche, serviço ofertado na copa e elevado tempo de espera (ligado à necessidade de realização do agendamento) totalizam 45% das reclamações recebidas. Comunicamos que tivemos complementação de café, leite, novos sabores de sanduíche (carne e frango), e uma nova fruta, ao lanche disponibilizado aos nossos doadores. Quanto ao serviço prestado na área da copa, após tratativas com a Diretoria do Ciclo do Doador e a Secretaria de Saúde do DF, novos profissionais foram encaminhados para auxílio à FHB. Relativo às situações de espera, casos de recomposição de estoque, como, por exemplo, o período epidemiológico de dengue enfrentado pela população do Distrito Federal no início do ano, podem acentuar essas ocorrências.
- Em 2024 recebemos também manifestações relativas à descentralização do Hemocentro, ou seja, a criação de novas unidades. Informamos que se encontra em fase de estudos na FHB a criação de postos de coleta descentralizados da sede do Hemocentro. Enquanto as tratativas não são concluídas, a nossa Unidade Móvel de coleta de sangue busca atender os doadores das cidades satélites e entorno, aproximando o Hemocentro das regiões mais distantes da sede. Esse serviço pode ser agendado pelo WhatsApp (61) 99136-2495, pelos telefones (61) 3327-4413 ou (61) 3327-4447, ou pelo e-mail hemocentro@fhb.df.gov.br. A programação pode ser conferida tanto em nosso site, quanto em nossos posts no Instagram: @hemocentrobrasil.



Assuntos recorrentes

Sugestões

- As sugestões mais habituais foram pedidos de melhorias:



na infraestrutura;



na contratação de pessoal (realização de concurso público);



nas opções de lanche para aqueles que possuem restrições.

Denúncias

- 42% dos registros tinham como objeto a reestruturação de carreira no âmbito da FHB.

Aprovada na Câmara Legislativa do Distrito Federal, no dia 13 de novembro, a reestruturação da carreira dos servidores da FHB foi assinada pelo governador Ibaneis Rocha no dia 02 de dezembro.



Assuntos recorrentes

Solicitações

- Os maiores percentuais de solicitações referem-se a:



quais procedimentos são necessários para realizar uma doação de sangue;



disponibilização de documentos on-line.

Lei de Acesso à Informação

- Pelo sistema E-SIC, foram mais solicitados(as):



resultados de exames;



informações a respeito da realização do concurso público da FHB.

Ações-Destaque



ABRIL - SEMANA DE OUVIDORIA, INTEGRIDADE E TRANSPARÊNCIA

O evento contou com a participação de mais de 100 servidores tanto da FHB quanto de outras instituições. Foram realizados painéis que trouxeram conceitos de integridade passiva e ativa no serviço público, além de abordagens sobre saúde mental e assédio moral no trabalho.



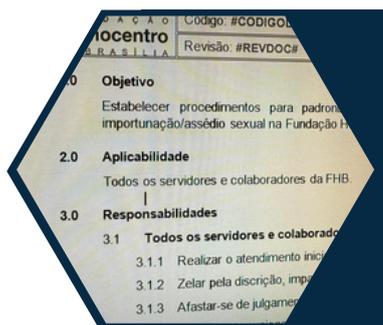
JULHO - MANUTENÇÕES PREDIAIS

Pequenas reformas foram realizadas buscando proporcionar maior conforto aos nossos colaboradores. Banheiros e copas foram as áreas de maior manutenção. Encontra-se, ainda, em fase de tratativas com a NOVACAP, a reforma de todo o Bloco A da Fundação.



AGOSTO - MULTIPARÂMETROS

Eliminamos a picadinha no dedo! Com o aparelho multiparâmetros, passamos a ofertar mais conforto aos nossos doadores e buscamos reduzir custos operacionais com a eliminação de materiais como curativos, luvas e agulhas.



SETEMBRO - POP 002

Em atenção ao Decreto nº 46.174, de 22 de agosto de 2024, que institui a Política de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Moral e Sexual no âmbito da administração direta e indireta do Distrito Federal, foi criado o Procedimento Operacional Padrão 002, para padronização do protocolo de atendimento à vítima de importunação/assédio sexual na Fundação Hemocentro de Brasília - FHB.

Ações-Destaque



SETEMBRO - MELHORIA NO LANCHE

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



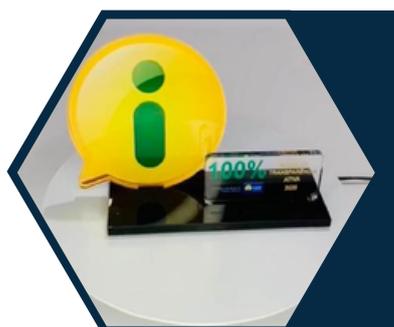
SETEMBRO - NOVO CICLO DO COMITÊ DE GESTÃO DE RISCOS

Com a função de identificar, avaliar, monitorar e mitigar riscos que possam impactar os objetivos da FHB, o CIGR iniciou mais uma rodada na tomada de decisões estratégicas, garantindo conformidade com as normas e promovendo a segurança e eficiência dos processos da instituição.



NOVEMBRO - RECORDE DE BOLSAS COLETADAS

Foram coletadas 270 bolsas no Dia Nacional do Doador de Sangue - o maior número de doações de sangue de 2024.



DEZEMBRO - PRÊMIO ITA

Por mais um ano, a FHB ganhou o Prêmio ITA (Índice de Transparência Ativa), uma premiação anual que reconhece órgãos e entidades que se destacam em transparência. O prêmio incentiva a conformidade com as normas de acesso à informação, valoriza a transparência como forma de construir confiança entre o governo e os cidadãos, destacando a importância de uma administração pública responsável e voltada para o cidadão.



100% dos pedidos de acesso à informação recebidos pela FHB foram respondidos no prazo!





F U N D A Ç Ã O
Hemocentro
D E B R A S Í L I A

