



Plano de Ação da Ouvidoria da Fundação Hemocentro de Brasília

2021

Ouvidoria

Fundação Hemocentro de Brasília

31/08/2021

Introdução

A Ouvidoria da Fundação Hemocentro de Brasília tem o compromisso de estimular a participação social e ser um canal de comunicação, de relacionamento direto entre os cidadãos e a instituição.

As manifestações registradas pelos cidadãos permitem que os gestores do Hemocentro reavaliem os processos de trabalho, façam as correções necessárias e aprimorem os serviços prestados à sociedade.

O presente Plano de Ação atende a Instrução Normativa Nº 01, de 05/05/2017, que regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012, e no Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015. Foi elaborado considerando as orientações da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal e planejamento estratégico desta Fundação.

Mapa estratégico da FHB 2020-2023

A Fundação Hemocentro de Brasília, por meio planejamento estratégico institucional, definiu o seu mapa estratégico para o período 2020-2023.



MISSÃO

Garantir o fornecimento de sangue e seus componentes para abastecimento da rede de saúde pública do DF com qualidade assegurada, além de oferecer suporte aos transplantes no DF e atendimento ambulatorial multidisciplinar aos portadores de coagulopatias hereditárias no DF.

VISÃO

Ser reconhecida como instituição pública de saúde com alta credibilidade para a população do DF, sendo considerada como uma das melhores hemorredes do país.

VALORES ORGANIZACIONAIS

- Qualidade - compromisso com a melhoria contínua dos processos, produtos e serviços.
- Integridade - ética, transparência e compromisso legal em todas as suas ações, funções e relações.
- Satisfação do cliente (doador, receptor e paciente) - promoção de experiência única e inesquecível por meio do melhor atendimento possível.
- Gestão eficaz e participativa - atuação colaborativa que valoriza e promove a participação de todos no alcance dos resultados da FHB.
- Comprometimento - identificação com a missão da organização.

POLÍTICA DA QUALIDADE

A Fundação Hemocentro de Brasília compromete-se com o cumprimento das normativas e com a melhoria contínua dos processos, produtos e serviços, buscando a satisfação do cliente por meio da qualificação das equipes e da gestão eficaz e participativa.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Dentre os objetivos estratégicos da instituição, agrupados por eixos, destacamos aqueles com os quais o trabalho da Ouvidoria está mais fortemente relacionado:

EIXO 1 - Desenvolver os mecanismos de governança e gestão

Neste eixo, um dos indicadores é acompanhado intrinsecamente pela Ouvidoria. Ele é um dos índices relativos ao seguinte objetivo:

1.1 Estabelecer e monitorar a execução da estratégia organizacional

Indicador 1.1b: Percentual de manifestações consideradas resolvidas pelo cidadão (reclamações, solicitações e denúncias)

Meta 2020/2021 = 70%

O trabalho da Ouvidoria também contribui fortemente para o alcance das metas relativas a outro objetivo do Eixo 1, qual seja:

1.5 Tornar a FHB um dos melhores locais para se trabalhar no DF até 2023

E ainda para um dos objetivos pactuados no Plano Diretor de Sangue e no PPA 2020-2023, constante no Eixo 3 do Mapa Estratégico:

EIXO 3 - Qualificar a assistência hemoterápica e hematológica

3.2. Aumentar o percentual de doadores de repetição na FHB

Atribuições da Ouvidoria da Fundação Hemocentro de Brasília

De acordo com o regimento vigente da Fundação Hemocentro de Brasília, aprovado pelo Decreto Nº 35.054, de 31/12/2013, à Ouvidoria compete:

- I – facilitar o acesso do cidadão ao serviço de ouvidoria;
- II – atender com cortesia e respeito a questão apresentada, afastando-se de qualquer discriminação e prejulgamento;
- III – registrar as manifestações recebidas no sistema informatizado definido pelo órgão superior do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF;
- IV – responder as manifestações recebidas;
- V – encaminhar as manifestações recebidas à área competente do órgão ou da entidade em que se encontra, acompanhando a sua apreciação;
- VI – participar de atividades que exijam ações conjugadas das unidades integrantes do SIGO/DF, com vistas ao aprimoramento do exercício das atividades que lhes são comuns;
- VII – prestar apoio ao órgão superior na implantação de funcionalidades necessárias ao exercício das atividades de ouvidoria;
- VIII – manter atualizadas as informações e as estatísticas referentes às suas atividades;
- IX – encaminhar ao órgão central dados consolidados e sistematizados do andamento e do resultado das manifestações recebidas; e

X – exercer outras atividades que lhe forem atribuídas na sua área de atuação.

Força de trabalho

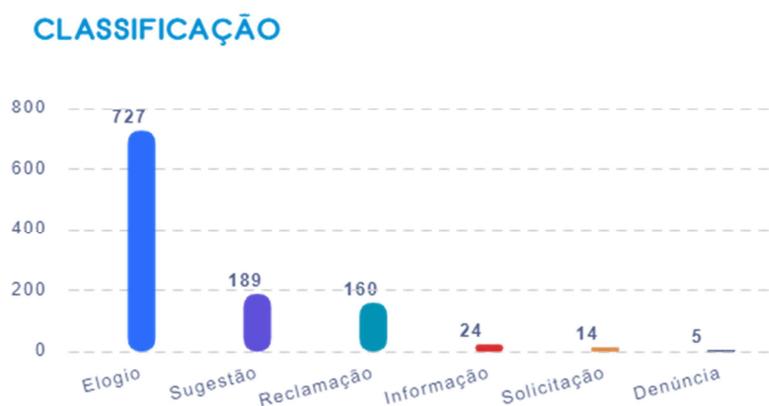
A equipe da Ouvidoria do Hemocentro é formada por três servidoras efetivas:

- FERNANDA NOGUEIRA
Ouvidora – Especialista em Saúde SES-DF/Terapeuta Ocupacional
- LAUCIENE MARIA MONTALVÃO
Ouvidora substituta – Analista de Atividades do Hemocentro
- THAYS RACHEL BORBA DE SOUZA MACHADO
Técnica de Atividades do Hemocentro

Diagnóstico

Em **2020**, a Ouvidoria da FHB recebeu 1.263 manifestações relativas ao atendimento na Fundação Hemocentro de Brasília (FHB), classificadas da seguinte forma: 626 elogios (49,5%), 392 reclamações (31%), 211 sugestões (16,7%), 18 solicitações (1,4%), 12 informações (0,9%) e 4 denúncias (0,3%). Pela primeira vez, desde que o Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal (OUV-DF) entrou em funcionamento, o número de elogios foi maior do que o de reclamações.

Todas as manifestações foram respondidas no prazo. O tempo médio de resposta foi de **cinco dias**.



Em Reunião de Análise Crítica e Estratégica da Fundação, para o período 2020/2021, a meta de Resolutividade foi definida em 70%. No final de 2020 o índice obtido foi de **77%**.

A seguir, apresentamos os índices de desempenho alcançados em 2020.



* **Obs:** O índice de clareza das informações na Carta de Serviços foi de 100%.

Já no primeiro semestre de **2021**, foram registradas 835 manifestações. Comparado ao mesmo período de 2020, com 637, houve um crescimento de 31%. Percebemos que o aumento se deu principalmente no segundo trimestre de 2021, com 511 registros, ou seja, 58,2% a mais de demandas em relação ao segundo trimestre de 2020, com 323. É possível que esse crescimento seja um dos resultados da **Semana de Ouvidoria, Integridade e Transparência, realizada de 15 a 19 de março de 2021**.

O total de manifestações do semestre ficou distribuído, por classificação, da seguinte forma: 546 elogios (65,4%), 130 sugestões (15,6%), 124 reclamações (14,9%), 21 informações (2,5%), 11 solicitações (1,3%), e 3 denúncias (0,4%). No segundo trimestre o número de sugestões ultrapassou o de reclamações.

CLASSIFICAÇÃO



Além disso, conseguimos bons índices de desempenho no período. No entanto, compreendemos que tais indicadores podem ser alterados a qualquer momento, a depender da avaliação do cidadão quanto aos serviços prestados pelo Hemocentro de Brasília.



***Obs:** O índice de clareza das informações na Carta de Serviços manteve-se em **100%**

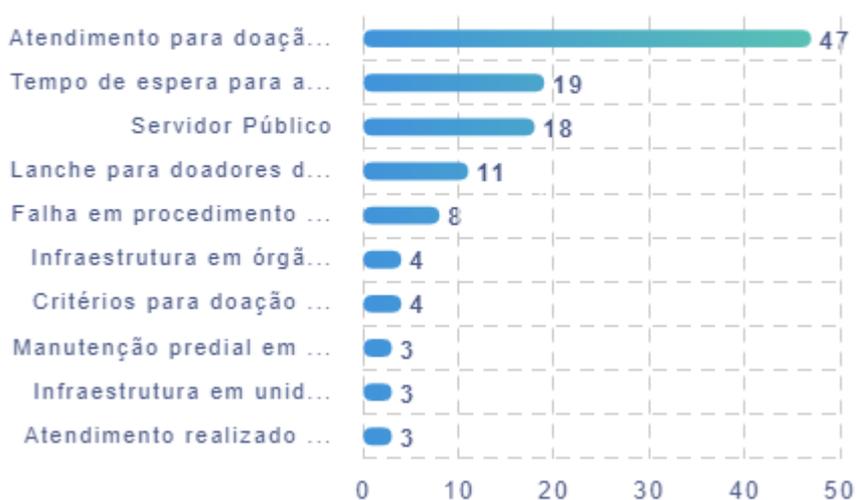
De fato, ao verificarmos os índices do ano de 2021 incluindo os meses de julho e agosto, percebemos uma queda no indicador de Resolutividade. Atualmente está em 78%.

É importante registrar que no Encontro de Análise Estratégica desta Fundação, ocorrido de 17 a 19 de agosto de 2021, ficou definido que a meta de Resolutividade para o próximo período será de **80%**. Os gestores compreendem que este é um indicador institucional e que

o seu alcance depende do compromisso e envolvimento de todas as áreas para oferecer, mais do que respostas adequadas aos manifestantes, uma boa experiência aos cidadãos que comparecem ao Hemocentro de Brasília.

As 138 manifestações que reúnem as reclamações, solicitações e denúncias registradas entre janeiro e junho de 2021, estão assim distribuídas:

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



Os três assuntos mais demandados podem ser vistos no quadro abaixo, com seu percentual de participação no conjunto, bem como o índice de resolutividade.

Assunto	Participação	Resolutividade
1. Atendimento para doação de sangue	39,2%	83%
2. Tempo de espera para a doação de sangue	15,8%	75%
3. Servidor público	15%	80%

Ao analisarmos o indicador de resolutividade, observamos que 34 manifestações foram avaliadas (31 reclamações e 3 solicitações). As reclamações resolvidas alcançaram o índice de 82% de resolutividade e as solicitações, 100%.

As três denúncias recebidas no período eram anônimas. Somadas às 16 reclamações não identificadas, totalizaram 19 manifestações. Essas não puderam ser classificadas quanto à

resolutividade, visto que o cidadão que não se identifica não tem acesso a resposta e, conseqüentemente, não faz essa avaliação.

Assim, do total de 138 demandas (reclamações, solicitações e denúncias), temos 119 válidas para a apuração do índice. Portanto, as 34 avaliações obtidas no primeiro semestre correspondem a 28,5% das manifestações válidas para apuração da resolutividade.

Ações

Tendo em vista o diagnóstico apresentado, a Ouvidoria do Hemocentro de Brasília definiu as seguintes ações para o desenvolvimento do trabalho:

Análise das respostas consideradas não resolvidas

A cada manifestação considerada não resolvida pelo cidadão, a equipe da Ouvidoria da FHB se reúne para analisar detalhadamente a resposta oferecida. Essa prática visa identificar, em conjunto, as razões que podem ter levado o manifestante a avaliar dessa forma (falta de clareza, desorganização do texto de resposta, informações insuficientes, entre outras).

Objetivo: Oferecer resposta complementar e buscar o aprimoramento das respostas dadas aos cidadãos.

Resultados esperados: Cidadão satisfeito com os serviços prestados; índice de resolutividade melhorado.

Laboratório de Respostas

Para assuntos mais complexos e/ou muito técnicos e tendo recebido os subsídios das áreas responsáveis, a equipe da Ouvidoria da FHB se reúne para analisar as questões abordadas. Após a elaboração de resposta por uma servidora, a equipe faz a leitura e propõe alterações no texto.

Objetivo: Formular respostas mais compreensíveis e suficientes, que atendam às necessidades dos cidadãos.

Resultados esperados: Cidadão satisfeito com a resposta oferecida pela Ouvidoria do Hemocentro.

Integração com as áreas para que subsídios às respostas sejam mais suficientes

A Ouvidoria da FHB busca continuamente uma maior integração com as áreas técnicas, responsáveis pelo envio de subsídios para a formulação de resposta ao cidadão.

Objetivo: Proporcionar comunicação mais clara e efetiva com todas as áreas do Hemocentro.

Resultados esperados: Resposta de boa qualidade.

Formação continuada em Ouvidoria

As servidoras da Ouvidoria do Hemocentro participam dos cursos de Formação Continuada em Ouvidoria, realizados pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal em parceria com a EGOV.

Objetivo: Aperfeiçoar o trabalho realizado na Ouvidoria.

Resultados esperados: Processos de trabalho relacionados às ouvidorias (atendimento, qualidade, gestão, legislação, entre outros) compreendidos e incorporados na rotina.

Atualização da Carta de Serviços

A Carta de Serviços ao Cidadão é um instrumento que oferece informações claras e acessíveis sobre os serviços prestados pela Fundação Hemocentro de Brasília. Para tanto, é necessária a atualização das informações publicadas no site. A equipe da Ouvidoria da FHB contribui com a para a atualização da Carta de Serviços.

Objetivo: Contribuir com a Assessoria de Comunicação para a publicação de informações na Carta de Serviços.

Resultados esperados: Carta de Serviços atualizada tempestivamente.

Atualização Transparência Ativa

A Ouvidoria do Hemocentro também contribui para a atualização das informações de Transparência Ativa no site da Fundação. Nos últimos quatro anos, a instituição alcançou 100% de conformidade das informações, sendo premiada por isso.

Objetivo: Contribuir para a atualização das informações de Transparência Ativa no site da FHB.

Resultados esperados: Informações de Transparência Ativa sempre atualizadas.

Revisão do Procedimento Operacional Padrão e do Mapa de Processos

A Fundação Hemocentro de Brasília é certificada pela Norma ISO desde 2008. Dessa forma, a qualidade dos serviços prestados é reconhecida. A Ouvidoria foi certificada nos requisitos da NBR ISO 9001:2015 em 2018, passando a compor o escopo alcançado pela ISO no âmbito da FHB.

Em novembro próximo a instituição receberá nova visita de Auditoria para certificação pela Norma ABNT ISO 9001:2015. Todas as áreas que compõem o escopo devem estar preparadas para a análise, com mapas de processos e procedimentos operacionais padrão revistos e atualizados.

Objetivo: Atualizar o procedimento operacional padrão (POP) e o mapa de processos da Ouvidoria.

Resultados esperados: Fundação Hemocentro de Brasília certificada na norma.

Além do trabalho específico, é importante ressaltar que a Ouvidoria do Hemocentro integra o **Comitê Interno de Governança**, o **Comitê de Integridade e Gestão de Risco** e o **Colegiado de Gestão** da Fundação Hemocentro de Brasília.

Ações de divulgação

Semana de Ouvidoria, Integridade e Transparência

A Semana de Ouvidoria, Integridade e Transparência foi realizada pela primeira vez em março de 2021, resultado de uma parceria entre a Ouvidoria, Assessoria de Comunicação e Assessoria de Integridade e Gestão de Riscos. O evento teve como objetivo intensificar a relação entre a Ouvidoria e seus usuários, bem como reforçar a compreensão sobre participação social, integridade e transparência na administração pública.

A Semana deve compor o calendário anual de eventos da Fundação Hemocentro de Brasília.

Um documento sobre essa experiência está sendo elaborado com o objetivo de inscrever o trabalho na 6ª edição do Concurso Melhores Práticas em Ouvidoria Pública, realizado pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.

Relatórios trimestrais

Além da divulgação no site da instituição, os relatórios serão encaminhados às chefias por meio de processo no SEI. Solicitaremos à ASCOM que informe no grupo Hemo Informa quando o relatório for publicado no site.

Elogios nominais

Os elogios nominais são encaminhados mensalmente - para conhecimento e divulgação - às áreas onde os servidores elogiados estão lotados. Semestralmente, uma lista dos profissionais elogiados será enviada à ASCOM.

Cronograma

A seguir apresentamos o cronograma para os próximos meses, com a previsão de desenvolvimento das ações agrupadas por quinzena.

AÇÕES	SETEMBRO		OUTUBRO		NOVEMBRO		DEZEMBRO	
	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª
Análise das respostas consideradas não resolvidas								
Laboratório de respostas								
Integração com as áreas								
Formação continuada								
Atualização Carta de Serviços								
Atualização Transparência Ativa								
Revisão POP e Mapa de Processos								
Auditoria ISO 9001:2015						17 a 19		
Elogios nominais								
Relatórios trimestrais								
Elaboração de trabalho - Concurso Melhores Práticas em Ouvidoria								
Inscrição Concurso		20/09 a 10/10						
Comitê Interno de Governança		EXTRA		21			09	
Comitê de Integridade e Gestão de Riscos		30				19		

Colegiado de Gestão		28		26		16	14	
OGDF – GT Qualidade da resposta	10							
OGDF – GT Resolutividade		23						
OGDF – Planejamento 2022				19 a 21				
OGDF – Balanço SIGO/DF						19		