



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA
OUVIDORIA



Plano de Ação

2023

Fundação Hemocentro de Brasília



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA
OUIDORIA

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Fundação Hemocentro de Brasília (FHB) tem o compromisso de estimular a participação social e ser um canal de comunicação, de relacionamento direto entre os cidadãos e a instituição. Como Ouvidoria de um serviço público do Distrito Federal, integra o Sistema de Gestão de Ouvidorias do DF, o SIGO-DF.

As manifestações registradas pelos cidadãos na Ouvidoria permitem que os gestores avaliem continuamente 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.

Este Plano foi elaborado considerando o planejamento estratégico 2020-2023 e a Semana de Planejamento SIGO - 2023 e as orientações da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.

Os dados aqui apresentados foram extraídos do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – OUV-DF, bem como do Painel de Ouvidoria do Distrito Federal.

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 diretamente 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

Meta 2023 = 80%



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA
OUVIDORIA

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 colabora para a consecução de 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

Planejamento SIGO 2023

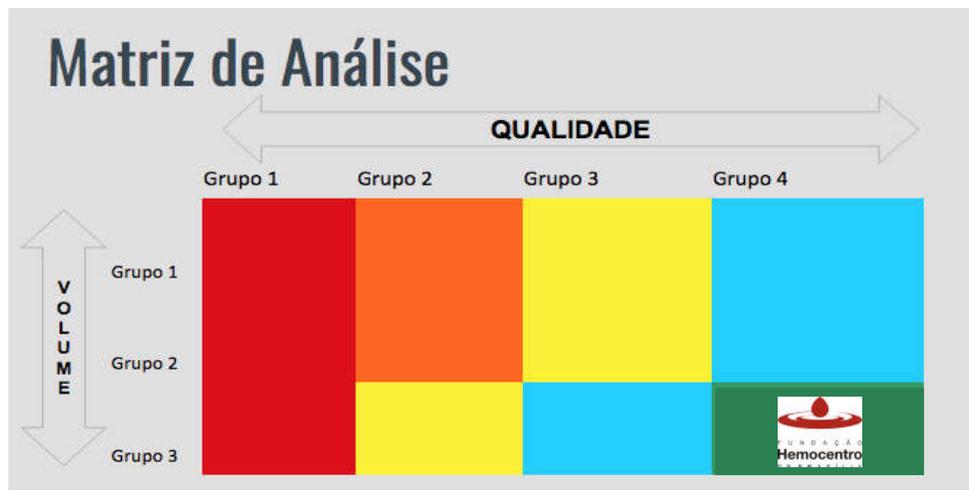
Indicadores de performance do SIGO/DF

- Recomendação da Ouvidoria
- Satisfação com o serviço de Ouvidoria e
- Qualidade da Resposta

Indicador de performance em serviços

- Resolutividade

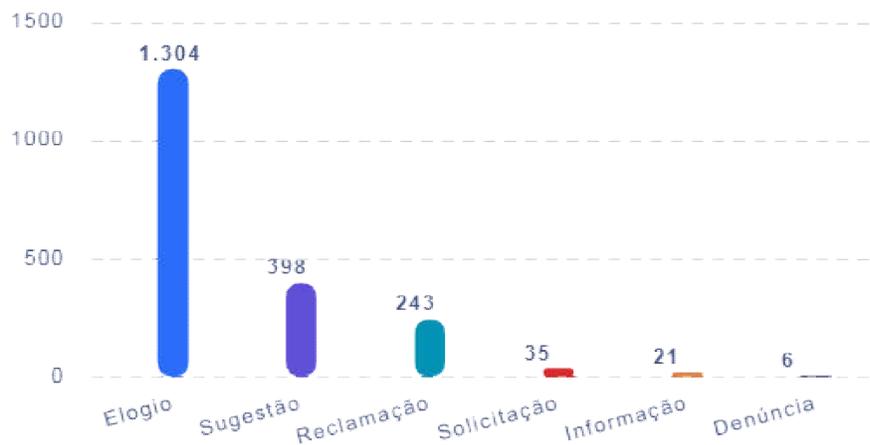
De acordo com a Matriz de Análise elaborada pela Ouvidoria-Geral a partir dos elementos estruturantes Volume e Qualidade, o Hemocentro encontra-se na categoria verde, visto que na dimensão Volume a instituição compõe o Grupo 3 (órgãos que recebem mais de 600 manifestações por ano) e na dimensão Qualidade, o grupo 4 (todos os indicadores acima ou igual à meta SIGO). Isso significa um bom desempenho em relação aos elementos estabelecidos.



DIAGNÓSTICO

De 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2022, a Ouvidoria da FHB recebeu **2.007 manifestações**. Classificadas da seguinte forma: **1.304 elogios** (65%), **398 sugestões** (19,8%), **243 reclamações** (12,1%), **35 solicitações** (1,7%), **21 informações** (1,0%) e **6 denúncias** (0,3%).

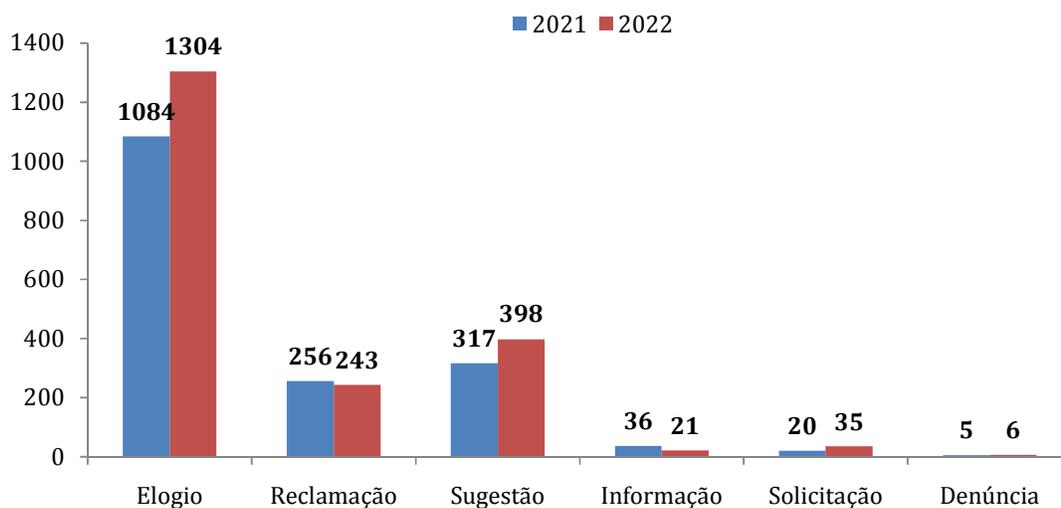
CLASSIFICAÇÃO



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA
OUVIDORIA

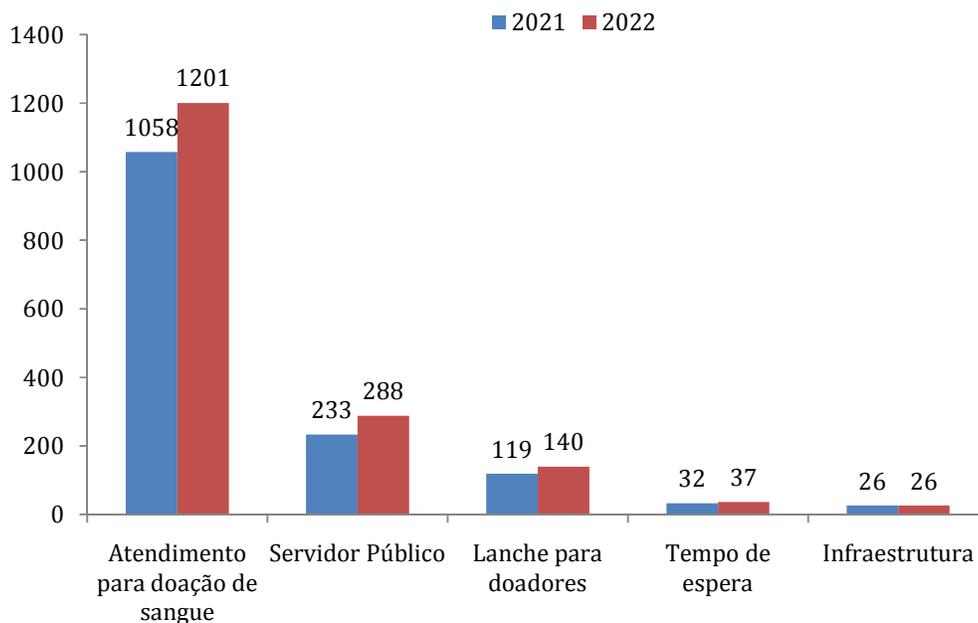
Ao compararmos a quantidade de manifestações recebidas em 2022 com as 1.718 registradas em 2021, observamos que houve um crescimento de 14,4%.

Comparando os dados com 2021, nota-se uma variação positiva de 16,8% no quantitativo de elogios, 20,3% nas sugestões e uma variação negativa de -5% nas reclamações.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA
OUVIDORIA

Os assuntos mais demandados em 2022 comparados à 2021 foram:



Como se pode verificar, os assuntos “Atendimento para doação de sangue”, “Servidor Público” e “Lanche para doadores de sangue” somaram 1.629 manifestações, ou seja, **81%** do total das 2.007 demandas recebidas.

O Painel de Ouvidoria do Distrito Federal registra os seguintes percentuais, referentes aos itens da Pesquisa de Satisfação avaliados pelos cidadãos no ano de 2022.

ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA

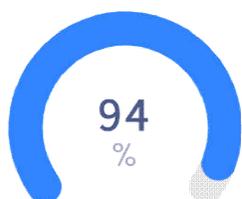


ÍNDICE DE

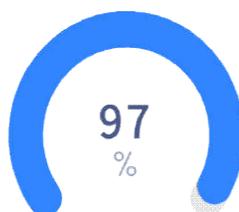


GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA
OUVIDORIA

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO
COM O ATENDIMENTO



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO
COM O SISTEMA



SATISFAÇÃO COM A
RESPOSTA



A Pesquisa de Satisfação pode ser preenchida pelos cidadãos que registraram denúncias, reclamações e solicitações, de forma identificada, após o recebimento da resposta definitiva ou complementar. Não havendo tempo definido para o preenchido, podendo ocorrer a qualquer momento.

Vale lembrar que tais indicadores podem ser alterados a qualquer momento, a depender da avaliação do cidadão quanto aos serviços prestados pelo Hemocentro de Brasília.

Considerando-se os índices alcançados em 2022, os Indicadores de Performance Institucional da Rede e as metas estabelecidas no Plano de Ação SIGO para 2022, tem-se o seguinte cenário:

	INDICADORES DE PERFORMANCE DA REDE	RESULTADOS FHB 2022	METAS SIGO 2022	METAS FHB 2022
Indicadores de performance do SIGO/DF	RECOMENDAÇÃO DA OUVIDORIA	93%	73%	94%
	SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	90%	64%	94%
	QUALIDADE DA RESPOSTA	80%	48%	88%
Indicador de performance em serviços	RESOLUTIVIDADE	59%*	41%	80%



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA
OUVIDORIA

*É importante registrar que durante o Encontro de Análise Estratégica desta Fundação, ocorrido em agosto de 2022, definiu-se que a meta de Resolutividade para 2022 era 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.

O Encontro de Análise Estratégica para o ano vigente ocorrerá no dia 07 de março, onde será avaliado e pactuado a meta de resolutividade para 2023.

Este Plano apresenta projetos objetivando melhorar os serviços prestados e atender satisfatoriamente a população. As propostas também têm o objetivo de contribuir para o alcance das metas estabelecidas em cada um dos Indicadores de Performance da Rede SIGO-DF.

PROJETOS

III SEMANA DE OUVIDORIA, INTEGRIDADE E TRANSPARÊNCIA DA FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA

1. Objetivos:

Reforçar junto aos servidores e usuários as informações sobre os mecanismos de integridade, participação social e transparência na FHB;

Ampliar a compreensão, entre os servidores, acerca da atuação da Ouvidoria e propiciar a reflexão sobre o papel de cada um para proporcionar uma boa experiência aos usuários dos serviços oferecidos;

Tratar as questões referentes à prevenção e combate ao assédio na Administração Pública.

2. Estratégia de Ação:

- Criar logo e tema do evento pela ASCOM;
- Definir palestras para o evento;



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA
OUVIDORIA

- Divulgar o evento - III Semana de Ouvidoria, Integridade e Transparência na Intranet, Hemo Informa, site da Fundação e Instagram;
- Abertura do período de inscrição para o evento;
- Realizar as Palestras;
- Aplicar pesquisa de reação após o evento;
- Emitir certificados.

3. Justificativa:

Com dados obtidos positivamente após a realização da I Semana de Ouvidoria, Integridade e Transparência, o evento passou a compor o calendário oficial de eventos da instituição. A realização do evento é um momento para apresentar temas e assuntos pertinentes a dinâmica dos trabalhos desenvolvidos na instituição.

4. Metas:

Ampliar em 20% a participação dos servidores do Hemocentro nas atividades da Semana. (no último ano, 86 servidores participaram do evento).

5. Recursos:

Não será necessária a dispensação de recursos financeiros.

6. Responsáveis:

Equipe da Ouvidoria, Assessoria de Comunicação e Comitê de Integridade e Gestão de Riscos.

7. Cronograma:

Reuniões com os responsáveis para definição de peças e programação na primeira e segunda semana dos meses de fevereiro e março;

Divulgar o evento e o período de inscrição na primeira semana de abril;

Realizar o evento nos dias 17, 18 e 19 de abril;

Realizar a pesquisa de reação pós evento no dia 20 de abril;

Divulgar o resultado do evento através das mídias sociais na primeira semana de maio.

8. Estratégia de comunicação de resultados:

Os resultados da Semana serão publicados pela ASCOM na Intranet e no Hemo Informa.

> A OUVIDORIA NO CICLO

Tendo em vista a constatação do assunto mais demandado em 2022 sendo, “Atendimento para doação de sangue”, com 65,2% do total de manifestações recebidas no Hemocentro, a Ouvidoria da Fundação dará continuidade ao projeto “A Ouvidoria no Ciclo”.



1. Objetivo:

Levar aos servidores do Ciclo do Doador o ponto de vista do cidadão em relação ao serviço prestado e, ao mesmo tempo, conhecer a perspectiva sob o olhar dos servidores. Nesse processo dialógico, buscaremos identificar e tratar de aspectos do processo de atendimento que possam contribuir para melhorar a experiência dos candidatos à doação



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA
OUVIDORIA

e dos doadores de sangue, como também aumentar o grau de satisfação dos profissionais com o seu trabalho.

2. Estratégia de Ação:

- Realização de reuniões mensais - rodas de conversa - com servidores das três gerências da Diretoria do Ciclo do Doador;
- A Diretoria do Ciclo do Doador fornecerá antecipadamente a lista de nomes dos participantes. Recomenda-se que a composição seja nova a cada reunião para alcançar mais servidores;
- Pelo menos um representante da Diretoria ou das Gerências deverá participar de cada encontro - a indicação do representante deverá constar na lista enviada previamente;
- Os servidores da Ouvidoria farão o levantamento das manifestações mais emblemáticas para apresentação na reunião (1 elogio + 2 outros tipos – reclamação, solicitação, sugestão, informação);
- No início da reunião será realizado um “pré-teste” com os participantes sobre suas percepções e ideias a respeito das manifestações, questões referentes a atendimentos, entre outras. Após a reunião, será feito um “pós-teste” para avaliar os possíveis efeitos resultantes do encontro;
- Será realizada avaliação de cada reunião, com todos os participantes, por meio de formulário próprio, a ser elaborado pela Ouvidoria e encaminhado até cinco dias após o encontro;

3. Justificativa:

Busca se socializar a rotina das atividades desenvolvidas pelas 3 gerências e demonstrar que somente com a colaboração de todos, a qualidade e excelência do trabalho desenvolvido será percebida pelo usuário final - o doador de sangue.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA
OUVIDORIA

Metas:

Reduzir em dois pontos percentuais as manifestações classificadas como reclamação e sugestão até 20 dezembro de 2023.

4. Recursos

Não será necessária a dispensação de recursos financeiros.

Os recursos para a efetivação do projeto são próprios da Fundação: recursos humanos, sala adequada com cadeiras, equipamento para projeção, material para anotação.

5. Responsáveis

Equipe da Ouvidoria e Diretoria do Ciclo do Doador.

6. Cronograma

Reunião com a Diretoria do Ciclo do Doador na última semana fevereiro;

Realizar as rodas de conversa na segunda semana de cada mês, às quartas-feiras no período matutino e vespertino;

Realizar reunião de monitoramento do projeto na terceira semana de julho e dezembro;

Apresentar resultado final na última semana de dezembro.

7. Estratégia de comunicação de resultados

Os resultados serão divulgados nos Relatórios de Ouvidoria, na Intranet, no Hemo Informa e em reunião do Colegiado de Gestão da Fundação.

CRONOGRAMA

O cronograma das ações está em anexo.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA
OUVIDORIA

CONCLUSÃO

A Ouvidoria mantém o compromisso de ser uma ponte que promove o encontro entre os cidadãos e a Fundação Hemocentro de Brasília. Desejamos que, cada vez mais, esses encontros sejam positivos, construtivos e benéficos para toda a sociedade.

ANEXOS

Ação	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
III Semana de Ouvidoria, Integridade e Transparência		X	X	X	X							
A Ouvidoria no Ciclo		X										



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA
OUVIDORIA

Ibaneis Rocha

Governador do Distrito Federal

Osnei Okumoto

Presidente da Fundação Hemocentro de Brasília

Lauciene Maria Montalvão

Ouvidora Substituta