

# Relatório Trimestral de Ouvidoria

01/04 A 30/06/2024



FUNDAÇÃO  
**Hemocentro**  
DE BRASÍLIA



## DESTAQUES



**59%**

dos elogios recebidos revelam que os(as) nossos(as) candidatos(as) à doação apreciam o atendimento como um todo: da recepção ao lanche, e ressaltam a cordialidade, a simpatia, educação, agilidade, atenção e gentileza das equipes.



**42%**

das reclamações recebidas referem-se ao agendamento e ao tempo de espera. A Diretoria do Ciclo do Doador informa que o agendamento é parte vital da nossa rotina, com vistas à organização das marcações e à otimização dos atendimentos. Com a reposição dos estoques, especialmente afetados pela epidemia de dengue no DF, o nosso tempo total de coleta, que vai de 1h a 1h30, descrito na Carta de Serviços disponível no: <https://www.hemocentro.df.gov.br/wp-content/uploads/2018/05/carta-servicos-230202.pdf>, tornou-se um pouco maior do que o de costume. Para regulação desse tempo, as áreas envolvidas estão constantemente empenhadas em ações para melhoria do atendimento ao cidadão, em mitigar o déficit de servidores e repassar todas as informações necessárias ao(a) candidato(a) à doação de sangue, no que diz respeito às condições gerais para doação, agendamento, acompanhamento do estoques, bem como informações sobre todo o processo de doação, incluindo o tempo de atendimento para o procedimento completo (registro, pré-triagem, triagem clínica, coleta e lanche).

## DESTAQUES



5%

dos(as) candidatos(as) à doação do trimestre solicitaram o retorno da van que fazia o trajeto Rodoviária - Hemocentro - Rodoviária. Infelizmente, a prestação desse serviço encontra-se suspensa, devido à baixa adesão. Mas, além da nossa Unidade Móvel, cuja agenda pode ser consultada pelo <https://www.fhb.df.gov.br/unidade-movel/>, a FHB disponibiliza transporte para um grupo mínimo de 10 doadores e atende em qualquer localidade dentro do Distrito Federal, e também algumas localidades da RIDE, fazendo o trajeto de ida ao Hemocentro e volta ao ponto onde buscou o grupo (mediante tratativas previamente acordadas junto à Gerência de Captação, Registro e Orientação de Doadores). E, ainda, durante o mês de junho, em comemoração ao Junho Vermelho, e em parceria com o Boulevard Shopping, foi realizada uma edição especial da Linha Vermelha, que realizou o trajeto gratuitamente, às terças e quintas, do shopping até a nossa sede. A divulgação foi realizada pelo nosso Instagram (@hemocentrobrasil) e também pelo site.

## DESTAQUES

dos(as) doadores(as) solicitaram entrega dos comprovantes de doação de sangue e exames on-line. Com vistas à segurança dos dados dos nossos candidatos à doação, a entrega desses documentos, bem como atestados médicos, resultados de exames e/ou declarações, é feita presencialmente. Estamos trabalhando para implementar uma ferramenta Web que trará vários benefícios no atendimento ao doador, facilitando o fornecimento de informações pelo site, orientando o agendamento, entre outros recursos, e que ainda possibilitará ao doador gerar sua própria carteirinha em formato digital ou emitir seus documentos. Consideramos que isso poderá aproximar cada vez mais a Fundação Hemocentro dos(as) candidatos(as) à doação de sangue e motivá-los(as) a doar regularmente, a fim de manter os estoques de sangue em níveis seguros.



**20%**



**100%**

das denúncias recebidas em apuração.

# O QUE A FHB VEM BUSCANDO

PARA OFERTAR  
AINDA MAIS  
QUALIDADE AOS  
NOSSOS  
COLABORADORES?

CONCURSO PÚBLICO

MULTIPARÂMETROS

LIVIA.BOT

LANCHE

TPD



O NOVO CONCURSO DA FHB ESTÁ SENDO TRATADO NA SECRETARIA DE ECONOMIA. JÁ HOUE INDICAÇÃO DE GRUPO DE TRABALHO PARA REALIZAÇÃO DE ESTUDOS TÉCNICOS RELATIVOS AO NÚMERO DE CARGOS PARA ANALISTA E TÉCNICO DE ATIVIDADES.



ESTÁ EM FASE DE VALIDAÇÃO A NOVA TECNOLOGIA QUE MEDE VÁRIOS PARÂMETROS FISIOLÓGICOS DE FORMA SIMULTÂNEA, COMO PRESSÃO ARTERIAL, FREQUÊNCIA CARDÍACA E DOSAGEM DE HEMOGLOBINA, DE FORMA NÃO INVASIVA, SEM A PUNÇÃO NO DEDO.



ESTAMOS TRABALHANDO NA CONTRATAÇÃO DE UM ASSISTENTE VIRTUAL QUE AUXILIARÁ NA ORIENTAÇÃO DO AGENDAMENTO, NA VERIFICAÇÃO DOS LOCAIS E HORÁRIOS DISPONÍVEIS PARA DOAÇÃO, BEM COMO NA APTIDÃO PARA DOAÇÃO E EMISSÃO DE RESULTADOS E EXAMES.



OS SETORES ENVOLVIDOS VÊM DEDICANDO-SE NA REALOCAÇÃO DE RECURSOS PARA QUE A CONTRATAÇÃO DE LANCHE ADEQUADO À NOSSA ESPECIFICIDADE SEJA EFETUADA. O PROCESSO ENCONTRA-SE EM FASE DE LICITAÇÃO.



O TRABALHO EM PERÍODO DEFINIDO CONSISTE NA PRESTAÇÃO DE UM SERVIÇO TEMPORÁRIO DE SERVIDORES LOTADOS EM UMA OUTRA UNIDADE QUE NECESSITE DE MAIOR FORÇA DE TRABALHO NAQUELE MOMENTO. ESSA É UMA DAS TENTATIVAS DA INSTITUIÇÃO EM AUMENTAR A FORÇA DE TRABALHO EM ÁREAS DE MAIOR CARÊNCIA.



A missão da FHB é 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. Seja parte de nós! Seja doador(a) de sangue!



FUNDAÇÃO  
**Hemocentro**  
DE BRASÍLIA