

Relatório trimestral de Ouvidoria

De outubro a dezembro/2024



↘ Total de manifestações recebidas

No 4º trimestre, tivemos o registro no OUV-DF de:

103 reclamações	4 solicitações de informação
41 elogios	2 denúncias
17 sugestões	1 solicitação

Além disso, 11 pedidos de acesso à informação - Lei de Acesso à Informação - no E-SIC.

↘ Reclamações reincidentes

- Falha na comunicação/no entendimento quanto aos impedimentos à doação
- Tempo de espera x agendamento
- Atendimento na copa
- Qualidade do lanche e falta de opções para aqueles que possuem restrições alimentares

↘ Elogios-destaque

- Diretoria de Infraestrutura: adequações e melhorias de infraestrutura na instituição
- Ouvidoria: receptividade

- Diretoria do Ciclo do Doador: educação e atenção das equipes e atendimento excelente

↘ Sugestões

- Melhorias no lanche
- Retorno da emissão da carteirinha do doador
- Criação de mais pontos de coleta pelo Distrito Federal

↘ Denúncias

- Servidor público

↘ Informações/Solicitações

- Sobre o agendamento para doação de sangue
- Sobre o concurso público para ingresso na FHB

↘ Pedidos de acesso à informação

- Informações sobre a realização do concurso público
- Acesso a prontuário



100% dos pedidos de informação foram atendidos na FHB, o que resultou, pelo 8º ano consecutivo, na conquista do prêmio ITA (Índice de Transparência Ativa), concedido pela Controladoria-Geral do Distrito Federal (CGDF) aos órgãos e entidades do Governo do Distrito Federal (GDF) que se destacam no cumprimento da Lei de Acesso à Informação (LAI). Isso reflete o compromisso da FHB

com a transparência e a qualidade das informações prestadas à sociedade. Neste ano, recebemos o troféu ITA 100% durante a cerimônia realizada na Câmara Legislativa do DF, no dia 4 de dezembro.



Também alcançamos, de acordo com dados extraídos do Painel de Ouvidoria, 100% de satisfação com o serviço de ouvidoria e satisfação com a resposta.



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