



FUNDAÇÃO
Hemocentro
DE BRASÍLIA

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA
OUVIDORIA



RELATÓRIO

1º TRIMESTRE 2020



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA
OUIDORIA

APRESENTAÇÃO

“Somos aquilo que repetidamente fazemos.

A excelência, portanto, não é um ato, mas um hábito.”

Aristóteles

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

Ao escutar o que as pessoas têm a dizer, os gestores do Hemocentro podem avaliar os processos de trabalho, corrigir os problemas identificados e aprimorar os serviços prestados à sociedade.

O presente relatório tem como objetivo dar transparência ao trabalho desenvolvido nesta ouvidoria, no período de 1º de janeiro a 31 de março de 2020. Os dados aqui publicados foram extraídos dos Painéis de Monitoramento do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – OUV-DF, bem como do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC.

Agradecemos a todos que registraram elogios, reclamações, sugestões, e outras manifestações à ouvidoria. Vocês nos ajudam a fazer do Hemocentro de Brasília um serviço público melhor!

Equipe da Ouvidoria da Fundação Hemocentro de Brasília

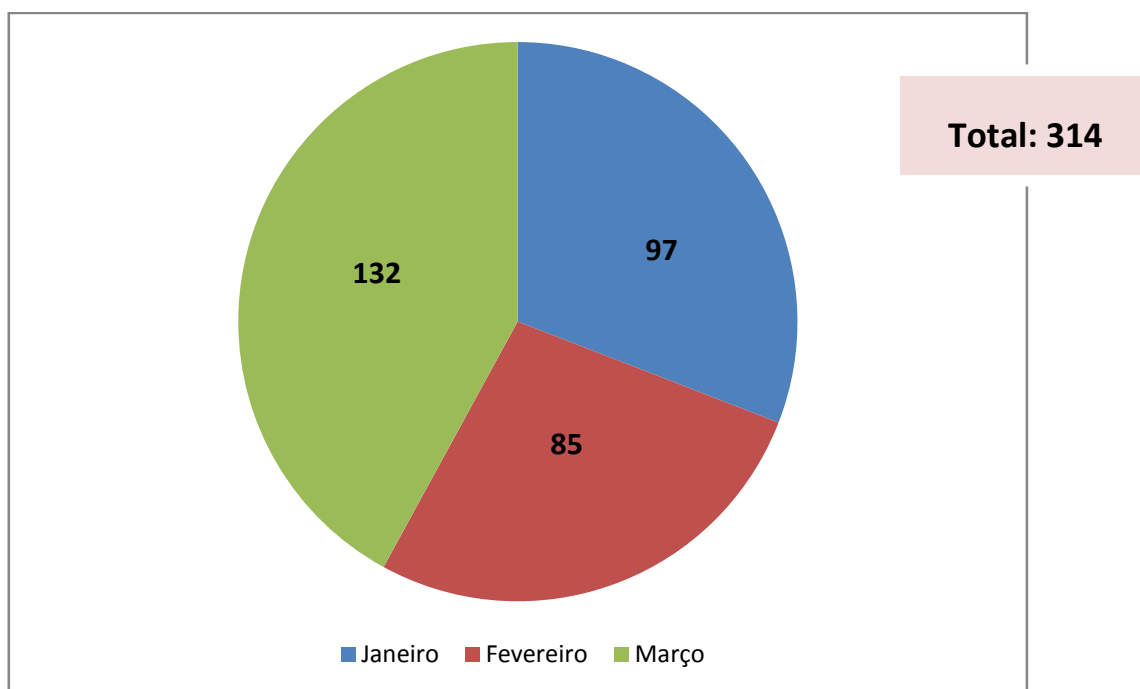
Fernanda Nogueira

Lauciene Maria Montalvão

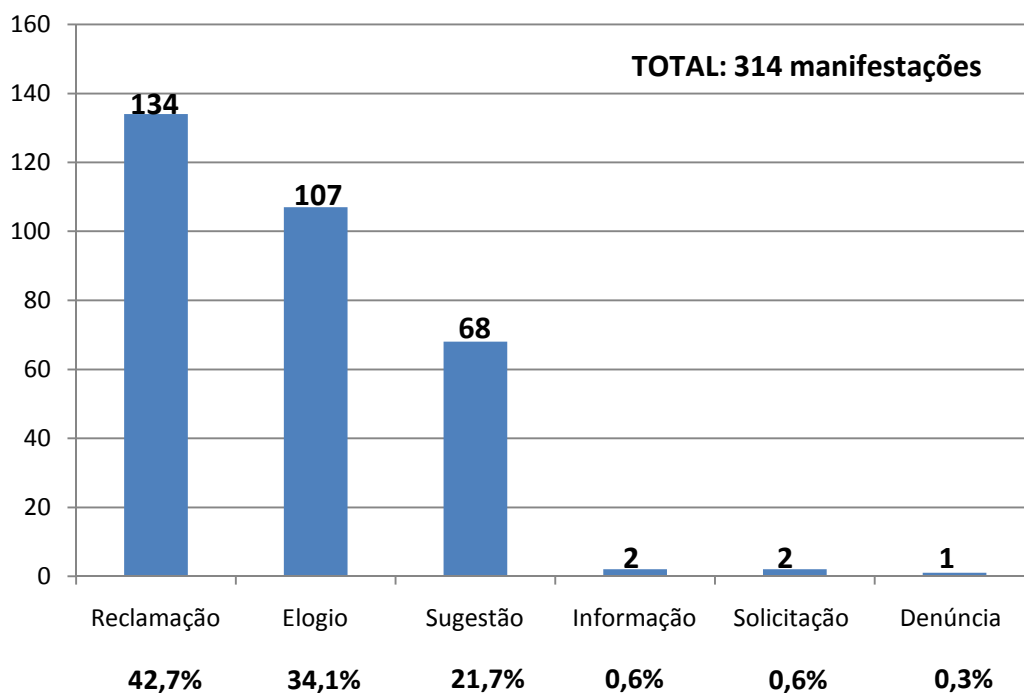
Thays Rachel Borba Souza Machado

1. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DISTRIBUÍDAS POR MÊS

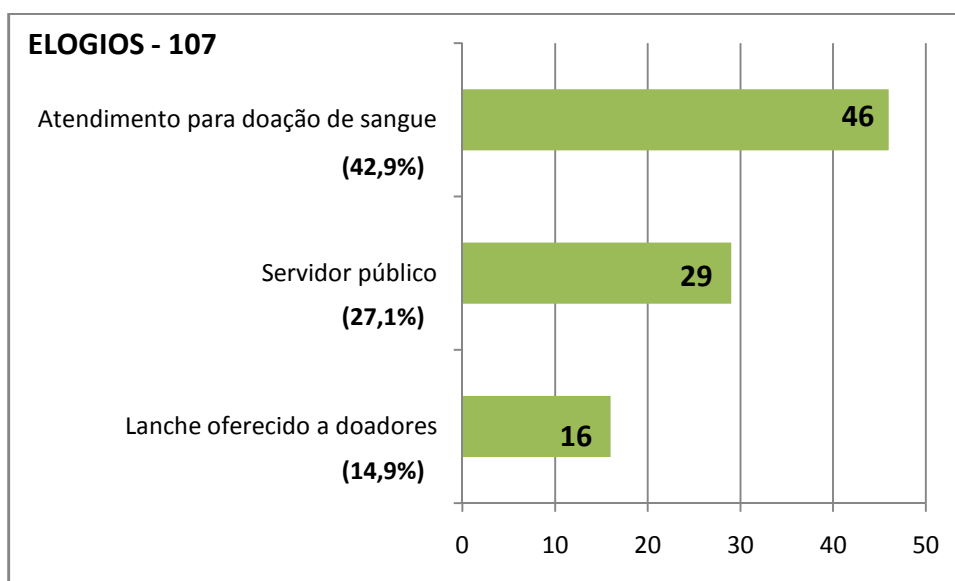
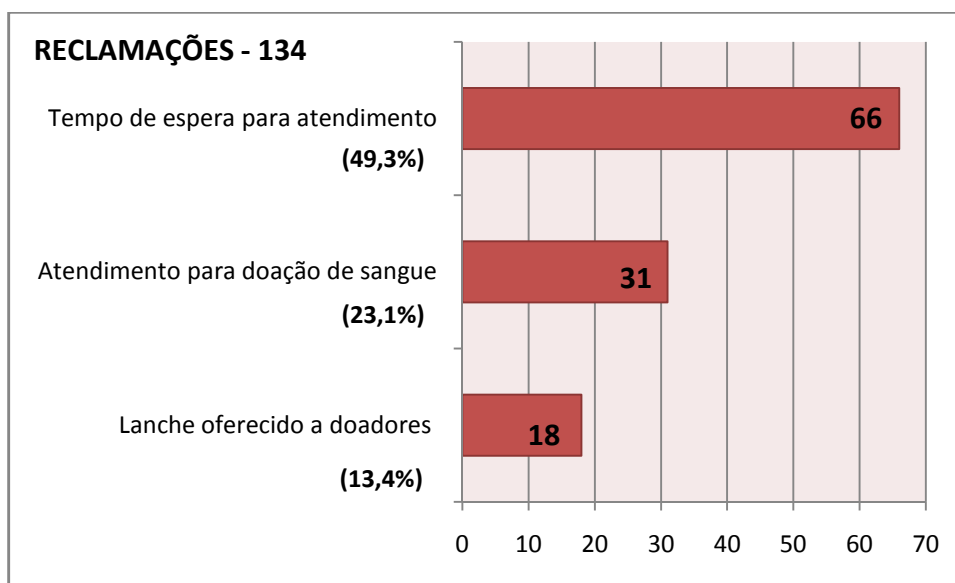


MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO



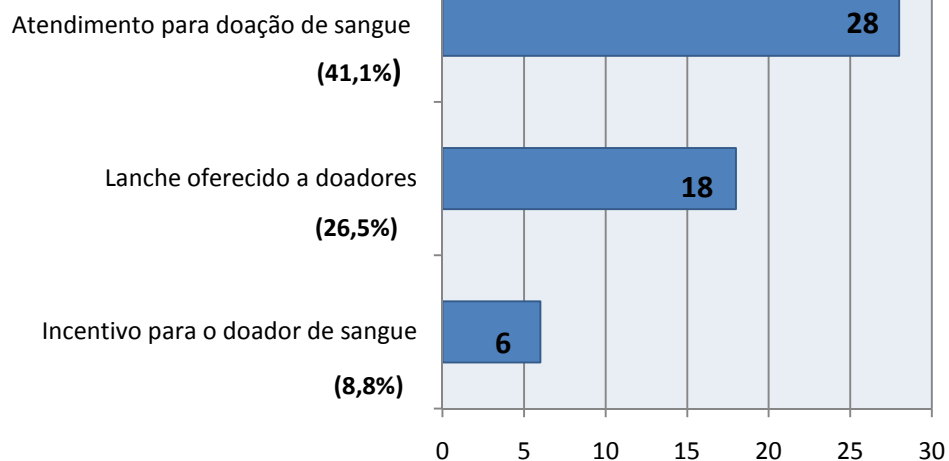
ASSUNTOS MAIS RECORRENTES POR CLASSIFICAÇÃO

Os assuntos mais frequentes das manifestações, de acordo com sua classificação, podem ser consultados nos quadros abaixo:

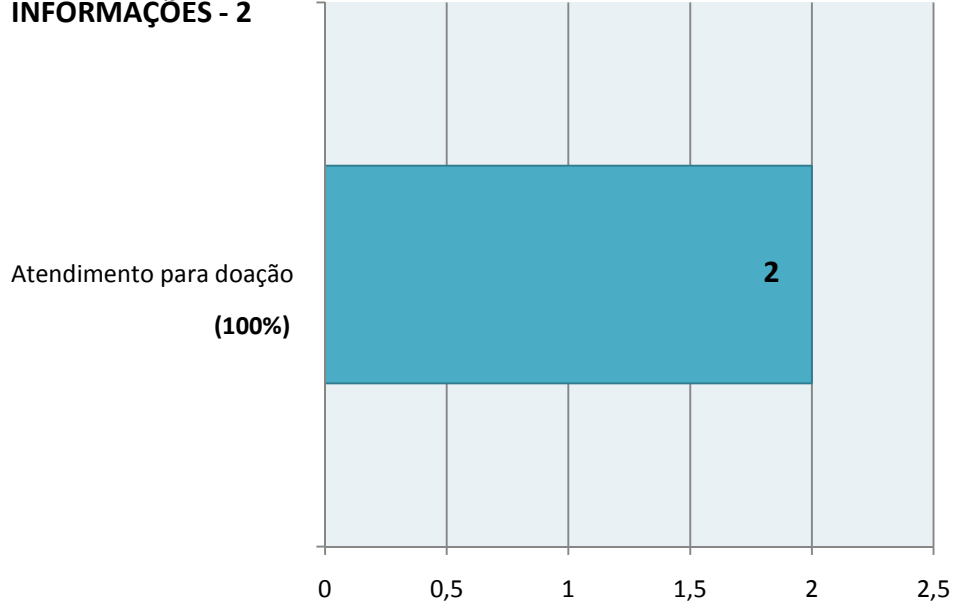


GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA
OUVIDORIA

SUGESTÕES - 68



INFORMAÇÕES - 2



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA
OUVIDORIA

INFORMAÇÕES - 2

Atestado para doação de sangue
(50%)

1

Isenção da taxa de concurso
(50%)

1

0 0,2 0,4 0,6 0,8 1 1,2

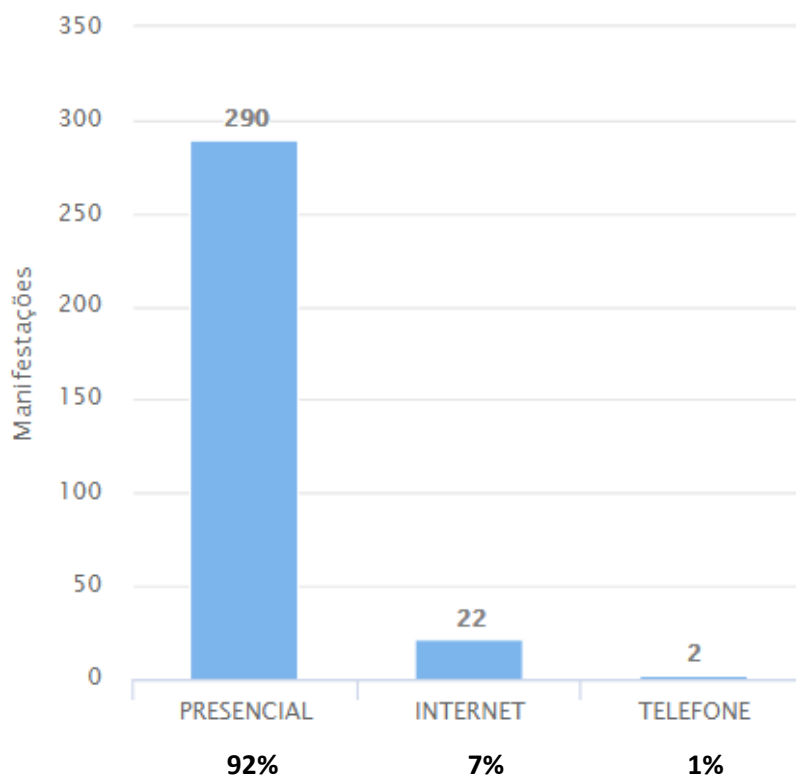
DENÚNCIA - 1

Servidor público
(100%)

1

0 0,2 0,4 0,6 0,8 1 1,2

FORMAS DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES



Como se pode perceber, a forma de entrada presencial é responsável pela maior parte das manifestações recebidas no Hemocentro. Além do atendimento ao cidadão na sala da ouvidoria, essa forma considera também os registros feitos em formulários específicos e os depositados nas urnas.

Neste trimestre, das 290 manifestações que entraram de forma presencial, 267 foram registradas em formulários (85% das 314 manifestações). Dessas, 264 foram captadas pela Pesquisa de Satisfação dos Doadores de Sangue, entendida como uma oportunidade para obter as impressões dos usuários do serviço. Esse formulário de avaliação oferece ao doador a possibilidade de registrar o seu grau de satisfação quanto a pontos relativos ao atendimento. O instrumento também permite o registro das reclamações, sugestões, elogios, que são lançados no sistema de ouvidoriado Distrito Federal, o OUV-DF.



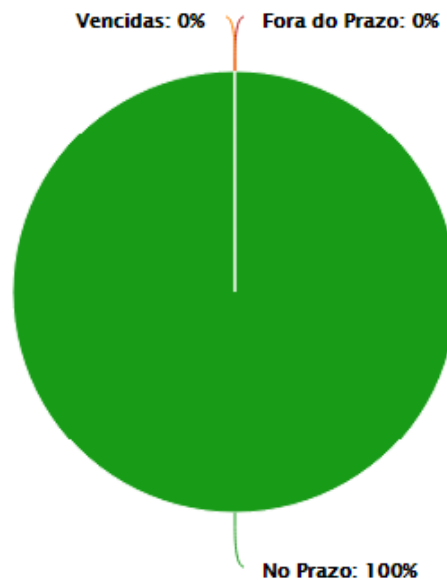
GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA
OUIDORIA

Da mesma forma, o Ambulatório de Coagulopatias avalia a percepção dos pacientes e familiares, utilizando a Pesquisa de Satisfação do Paciente do Ambulatório.

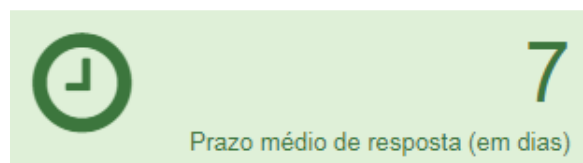
O Registro de Manifestação à Ouvidoria é um formulário que fica disponível junto às urnas da ouvidoria, localizadas no setor de Registro do Ciclo do Doador e na recepção do Ambulatório do Hemocentro. Destina-se à manifestação dos cidadãos que, porventura, não queiram se dirigir à Ouvidoria, ou ainda para não perder a chance de receber a consideração de um usuário aos sábados, ou na eventual ausência da equipe. Por esse meio foram recebidas dez manifestações no primeiro trimestre de 2020.

O atendimento presencial na Ouvidoria do Hemocentro é oferecido de segunda a sexta-feira (exceto feriados), das 7h às 18h. Nem sempre o atendimento presencial resulta em uma manifestação registrada no sistema. Há situações em que o cidadão busca a ouvidoria, mas após o atendimento opta por não realizar o registro, por estar satisfeito com as informações ou explicações oferecidas. Entre os cidadãos que se dirigiram à sala da Ouvidoria do Hemocentro, treze registraram manifestações.

ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA



TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA



Todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria do Hemocentro foram respondidas dentro do prazo legal de 20 dias. O tempo médio para a resposta definitiva ao cidadão, neste trimestre, foi de sete dias.

ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE

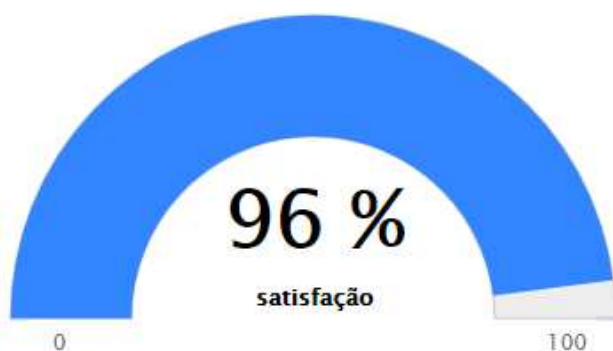


O índice de resolutividade da Ouvidoria do Hemocentro de Brasília compõe o painel de indicadores estratégicos da Fundação Hemocentro de Brasília (FHB). No primeiro trimestre de 2020 obtivemos 86% de resolutividade.

Os índices de satisfação e de recomendação do serviço de ouvidoria foram, ambos, de 96%.

A verificação dos índices foi realizada em 06/04/2020. É importante lembrar que as pesquisas de satisfação ficam abertas para que os cidadãos as acessem quando desejarem. Assim, poderá haver variação em momentos de verificação diferentes.

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PARA SOLUÇÃO DAS PRINCIPAIS DEMANDAS

- **Tempo de espera para o atendimento:**

Entre as reclamações, esse continua sendo o assunto mais recorrente e o mais sensível para esta Fundação. Ao compararmos com o trimestre anterior, houve uma queda percentual no atual período: das 134 reclamações, 66 referem-se ao tempo de espera, o que corresponde a 49,3%. No quarto trimestre de 2019, 93 eram sobre o assunto, ou seja, 55,7% das 167 reclamações então registradas.

Como informado no relatório anual de 2019, o Hemocentro vem enfrentando um déficit significativo de servidores. Felizmente, 42 servidores foram recebidos na instituição até o final de 2019. Mesmo com a inserção de novos profissionais, ainda não foi possível normalizar o tempo de atendimento dos doadores, tendo em vista alguns fatores:

- O período necessário para a adaptação ao trabalho, desenvolvimento de habilidades e agilidade para a execução das atividades;
- A apresentação de atestados médicos e licenças - por problemas de saúde - de servidores que vinham trabalhando até a chegada dos novos profissionais e enfrentavam uma sobrecarga de trabalho em função do déficit de pessoas;
- A ainda presente insuficiência de servidores na instituição. De acordo com o anúncio do Governo do Distrito Federal, em 2020 serão nomeados 25 candidatos aprovados e em 2021 mais 25, para que a FHB recomponha o seu quadro de pessoal.

- **Atendimento para doação de sangue:**

As reclamações aqui referem-se, em sua maioria, à conduta profissional dos servidores. A área responsável trata as questões apresentadas, individualmente ou com a equipe do setor envolvido, com o objetivo de evitar a reincidência de situações semelhantes às descritas pelos doadores.

Esse assunto também apresentou uma queda percentual em 2020: das 134 reclamações, 31 foram registradas com esse assunto, ou seja 23,1%. No quarto trimestre

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA
OUVIDORIA

de 2019, das 167 reclamações, 49 (29,3%) versavam sobre o atendimento para doação de sangue.

Essa queda pode ser reflexo de medidas adotadas pela instituição. Como informado anteriormente, estão sendo desenvolvidas ações que pretendem: aprimorar as alternativas de agendamento para a doação e o fluxo de atendimento dos cidadãos; rever o dimensionamento de profissionais nos setores; implantar medidas de prevenção de lesões relacionadas ao trabalho; e incrementar as capacitações destinadas aos servidores.

- Lanche oferecido aos doadores:

Esse assunto teve um aumento percentual em relação ao quarto trimestre de 2019. Naquele período, recebemos sete reclamações sobre o lanche, o que equivale a 4,2% das 167 reclamações então registradas.

No primeiro trimestre de 2020, o tema ocupa o terceiro lugar entre as 134 reclamações, com 18 manifestações - 13,4% do total. Seis manifestantes registraram que a qualidade do lanche já foi melhor ou que deveria melhorar; cinco queixaram-se do atendimento das copeiras; três consideraram o lanche insuficiente, gostariam de repetir; dois reclamaram dos produtos industrializados e dois manifestantes não gostaram do fato de não haver lanche para quem tem intolerância à lactose.

Esclarecemos que o lanche oferecido aos doadores não é preparado no Hemocentro e, sim, fornecido por uma empresa terceirizada, contratada pela Secretaria de Saúde. Devido à mudança de contrato em meados de 2018, houve alteração na sua composição, limitando os itens a um sanduíche de queijo, uma fruta e suco. A quantidade é calculada para atender a demanda diária, o que limita a oferta em um “combo” por doador.

Para reforçar o lanche, esta Fundação adquiriu produtos como biscoitos, bolinhos, bombons, entre outros produtos, que estão sendo servidos aos doadores desde junho de 2019. Compreendemos que essa ação foi fundamental para reduzir o número de reclamações sobre o lanche naquele ano: no primeiro semestre foram 82 manifestações contra 20 no segundo semestre.

As copeiras não são servidoras do Hemocentro, mas vinculadas à empresa fornecedora do lanche. Com o objetivo de buscar solução para as reclamações relativas ao atendimento prestado, a gerente do Ciclo do Doador tratou da questão com os responsáveis da empresa, para que reforcem com as atendentes as recomendações sobre a postura, a atenção e o cuidado que devem ser dispensados aos doadores de sangue.

Ressaltamos que, paradoxalmente, o assunto “Lanche oferecido aos doadores” também figura na terceira posição entre os elogios do trimestre. Dezesseis manifestações referem-se ao lanche, correspondendo a 14,9% das 107 manifestações assim classificadas.

2. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO RECEBIDOS



CONTEÚDO	TOTAL
Informações sobre cargos/nomeações (concurso público da FHB)	2
Tratamento da hemofilia (medicamentos, inibidor)	2
Comprovante de doação (isenção de taxa de inscrição em concurso público)	1
Gestão do patrimônio imobiliário da FHB	1
	6

No primeiro trimestre de 2020 foram registrados 6 pedidos de acesso à informação no Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC. Todos foram respondidos respeitando-se o prazo máximo de 20 dias; o tempo médio para resposta foi de 12 dias.

Não houve interposição de recurso.

Brasília, 9 de abril de 2020.