



FUNDAÇÃO
Hemocentro
DE BRASÍLIA

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA
OUVIDORIA



RELATÓRIO

4º TRIMESTRE 2021

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Fundação Hemocentro de Brasília apresenta o relatório do quarto trimestre de 2021, referente às manifestações e aos pedidos de acesso à informação recebidos na instituição.

Para a elaboração deste documento, foram utilizados dados do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – OUV-DF, bem como do Painel de Ouvidoria do Distrito Federal. O painel está disponível na página inicial do sistema OUV-DF (<https://www.ouv.df.gov.br/>). É uma ferramenta acessível a todo o cidadão e garante a transparência das informações.

Os dados do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC – foram a base para o relato sobre os pedidos de acesso à informação.



Esta Ouvidoria reafirma o seu compromisso de estimular a participação social e ser um canal de comunicação, de relacionamento direto entre os cidadãos e a instituição.

Assim, agradecemos a todos que, ao registrarem suas manifestações, permitem que os gestores do Hemocentro de Brasília reavaliem os processos de trabalho, façam as correções necessárias e aprimorem os serviços prestados à sociedade.

Afinal, o Hemocentro fica melhor quando... Você nos ajuda a melhorar!

Equipe da Ouvidoria da Fundação Hemocentro de Brasília

Fernanda Nogueira

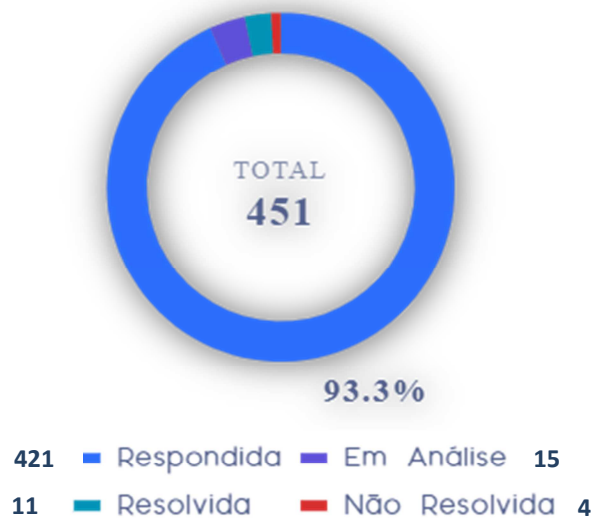
Lauciene Maria Montalvão

Thays Rachel Borba Souza Machado

1. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

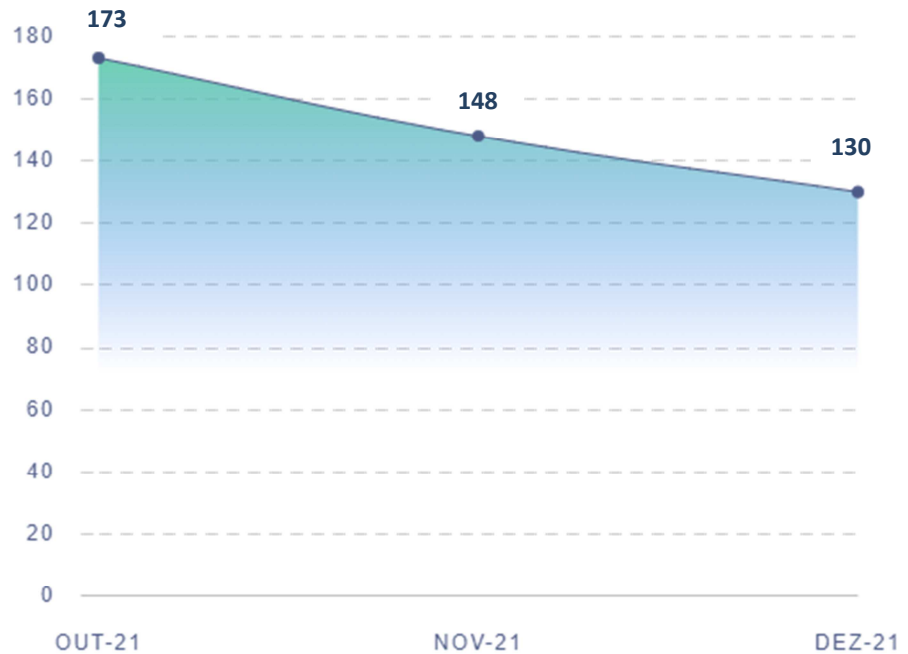
No período de 1º de outubro a 31 de dezembro de 2021 a Ouvidoria da Fundação Hemocentro de Brasília recebeu 451 manifestações.

SITUAÇÃO



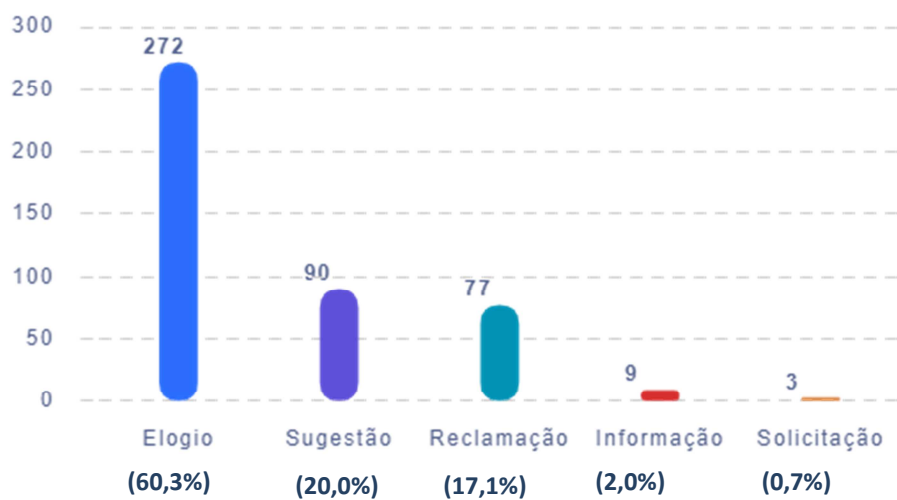
Ao compararmos o número de manifestações recebidas neste trimestre (451) com o do terceiro trimestre de 2021 (432), houve um aumento de 4,39%.

EVOLUÇÃO MENSAL



A imagem acima demonstra a variação do número de manifestações recebidas a cada mês.

CLASSIFICAÇÃO



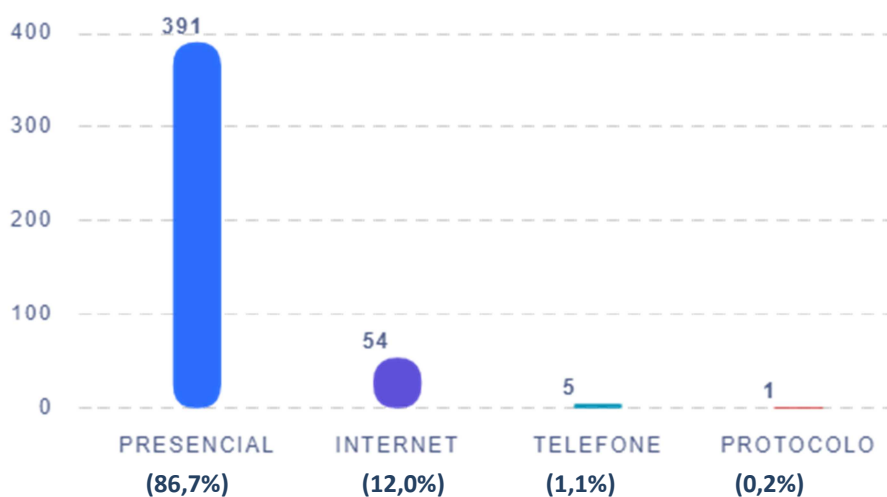
Quanto à classificação das manifestações, constatamos que o número de elogios recebidos corresponde a 60% do total das manifestações. O percentual desse trimestre não sofreu alteração significativa em relação ao trimestre anterior.

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA
OUVIDORIA

As sugestões (90) contabilizam 22,5% no total de manifestações

Já as 77 reclamações equivalem a 17,1% das manifestações recebidas no quarto trimestre e indica um crescimento de 40% em relação às 55 reclamações do terceiro trimestre de 2021.

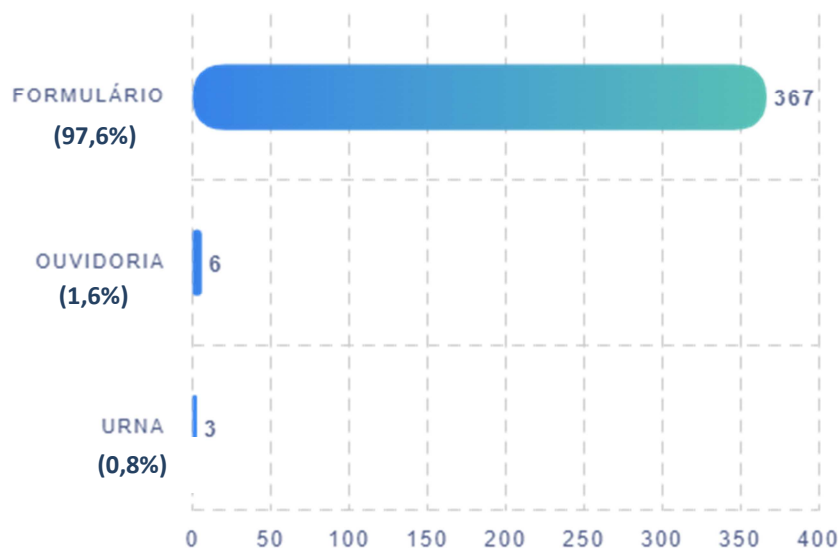
FORMAS DE ENTRADA



Sobre entrada no sistema OUV-DF, percebemos que a forma presencial continua sendo responsável pela maior parte das manifestações recebidas: 86,7%.

Houve um crescimento percentual de 22,7% no número de manifestações recebidas pela internet, se comparado ao terceiro trimestre, com 44 entradas dessa forma.

PRESENCIAL - DETALHE



Ao detalharmos o atendimento presencial, observamos que 367, ou seja, 97,6% das 376 manifestações assim recebidas foram registradas nos formulários das Pesquisas de Satisfação. Esses formulários oferecem aos doadores de sangue e aos pacientes do Ambulatório de Coagulopatias a possibilidade de registrar o grau de satisfação quanto a pontos relativos ao atendimento. O instrumento também permite o registro das reclamações, sugestões, elogios e demais manifestações, que são lançadas no sistema OUV-DF.

O atendimento presencial na Ouvidoria do Hemocentro é oferecido de segunda a sexta-feira (exceto feriados), das 7h às 18h. Ressaltamos que nem sempre esse atendimento resulta em registro no sistema OUV-DF. Há situações em que, após a conversa na Ouvidoria, o cidadão opta por não realizar o registro, por ter compreendido determinada situação, ou estar satisfeito com as informações oferecidas. Entre os cidadãos que se dirigiram à sala da Ouvidoria do Hemocentro no trimestre, seis registraram suas manifestações (1,6%).

No Hemocentro de Brasília há ainda outro formulário – o Registro de Manifestação à Ouvidoria - destinado a captar a consideração dos cidadãos que, por alguma razão, não queiram se dirigir à Ouvidoria, ou ainda para não perder a chance de receber a opinião de

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA
OUVIDORIA

um usuário aos sábados, ou na eventual ausência da equipe. Esse formulário fica disponível junto às urnas localizadas no setor de Registro do Ciclo do Doador e na recepção do Ambulatório do Hemocentro. Dessa forma foram recebidas três manifestações no quarto trimestre de 2021 (0,8%).

PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA



4.8

DIAS

EVOLUÇÃO DO PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA (em dias)



As manifestações recebidas pela Ouvidoria do Hemocentro foram respondidas no prazo legal de 20 dias. O tempo médio para a resposta definitiva ao cidadão, neste trimestre, foi de 4,8 dias.

A média foi igual ao trimestre anterior apesar de ter havido um aumento de 4,39% no total de manifestações.

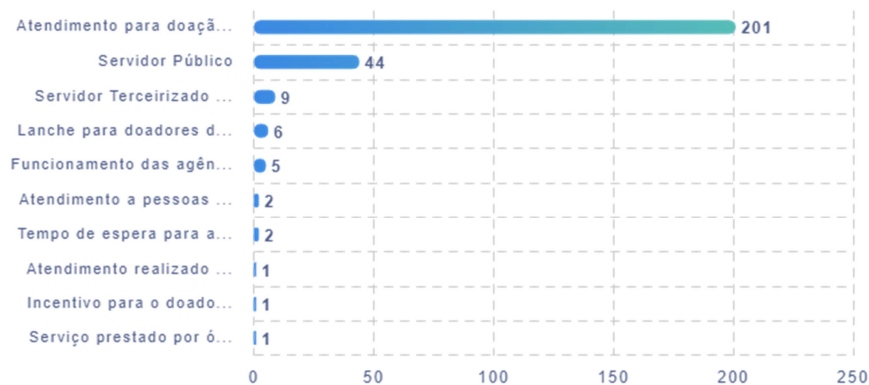
ELOGIOS

CLASSIFICAÇÃO



■ Elogio

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



Assim como nos trimestres anteriores, os assuntos mais relevantes entre os elogios foram “Atendimento para doação de sangue” e “Servidor Público” (quando é registrado um elogio nominal ao servidor). Os dois assuntos corresponderam a 90,1% dos elogios registrados no 4º trimestre. Em comparação ao trimestre anterior, o percentual foi menor em 6,8%.

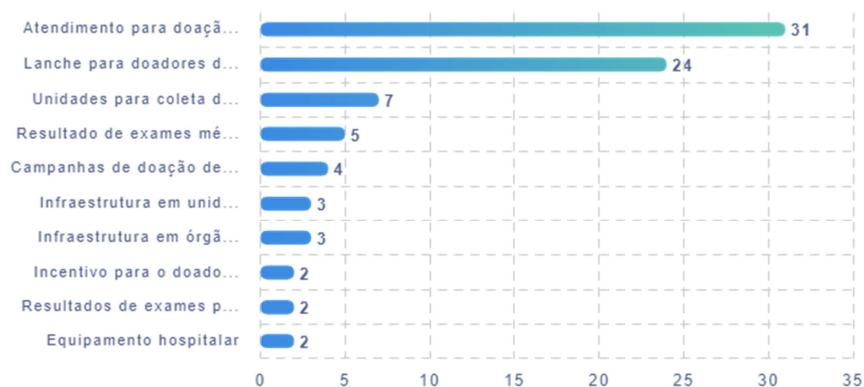
SUGESTÕES

CLASSIFICAÇÃO



■ Sugestão

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



Assim como no segundo e terceiro trimestre, as sugestões dos cidadãos no quarto trimestre concentraram-se especialmente nos assuntos:

1. “Atendimento para doação de sangue” – as sugestões foram muito variadas (17 temas), como por exemplo: aumentar o número de servidores na sala de coleta (2), mais informações sobre critérios (2), melhorar o agendamento e aumentar as parcerias (4), melhorias no atendimento via telefone (2), entre outros. As manifestações foram respondidas com as informações específicas, repassadas pela chefia da Seção Ciclo do Doador.

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA
OUVIDORIA

2. “Lanche para doadores de sangue” – as sugestões mais recorrentes são para melhorar o lanche. A proposta de lanche específico para quem tem alguma intolerância (glúten, lactose) e a sugestão de aumentar a quantidade do lanche vêm em seguida.

Atualmente a FHB tem limitações para acolher sugestões sobre o lanche. Ele é fornecido por uma empresa, contratada pela Secretaria de Saúde. Essa é uma das contrapartidas da Secretaria, conforme Termo de Cooperação entre as duas instituições.

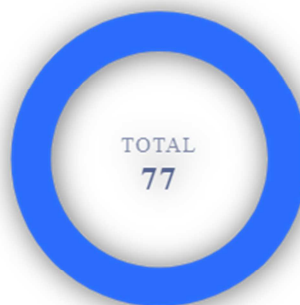
Devido ao contrato estabelecido entre a SES e a terceirizada, os alimentos servidos aos doadores são um sanduíche de queijo, uma fruta e suco. Para reforçar o lanche, esta Fundação conseguiu comprar produtos “secos” como peta, e um doce tipo goiabinha que são entregues juntamente com o lanche, após a coleta de sangue.

Um grupo de trabalho desta Fundação iniciou um processo para analisar a viabilidade de contratação, pela própria instituição, de um serviço de lanche para atender as demandas dos doadores.

3. “Unidades para coleta” – Os manifestantes propõem a criação de mais unidades de coleta de sangue, para facilitar o acesso dos doadores e, consequentemente, aumentar o número de doadores. Porém, atualmente não é possível acolher a proposta porque, para tanto, seriam necessárias a contratação de profissionais qualificados, a adequação de espaços físicos e a aquisição de equipamentos e veículos apropriados e validados para o correto armazenamento e transporte dos componentes do sangue.

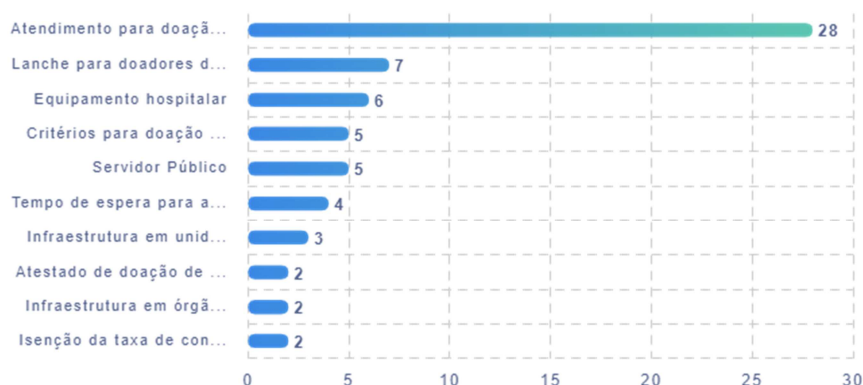
RECLAMAÇÕES

CLASSIFICAÇÃO



■ Reclamação

MAIS SOLICITADOS



Neste trimestre, os assuntos mais presentes entre as reclamações foram: “Atendimento para doação de sangue”, “Lanche para doadores de sangue” e “Equipamento Hospitalar”.

“Atendimento para doação de sangue” destaca-se com 28 manifestações. “Falta de atenção e cuidado dos servidores e prestadores de serviço com os doadores”, “Tempo muito longo de espera para doar sangue” e “Falta da carteirinha do doador” foram os conteúdos mais abordados.

Sete manifestações sobre o assunto “Lanche para doadores de sangue” tratam da insatisfação dos doadores com a qualidade do lanche oferecido e quantidade insuficiente.

Os esclarecimentos sobre a questão do lanche são os mesmos apresentados anteriormente neste relatório, em “Sugestões - Lanche para doadores de sangue”.

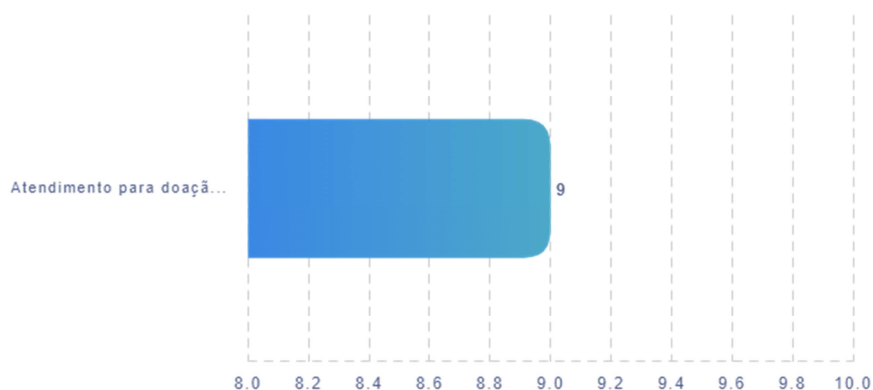
As seis manifestações sobre Equipamento Hospitalar foram demandas apresentadas através da pesquisa de satisfação com profissionais das Agências Transfusionais, ligadas à Sessão da Hemorrede.

INFORMAÇÕES

CLASSIFICAÇÃO



ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



O número de manifestações classificadas como “Informação” subiu de seis, no terceiro trimestre, para nove no quarto trimestre.

O único assunto demandado foi “Atendimento para doação de sangue”. Seis se referiam a questões sobre como doar ou como agendar a doação. Inferimos que isso

ocorre quando o candidato, ao tentar marcar a doação pelo Agenda-DF, utiliza o cadastro do sistema OUV-DF e, em alguns casos, gera uma manifestação. As outras manifestações questionavam sobre “Resultado do quantitativo de doação”, “Limite de doações pela empresa” e “Doação de cordão umbilical”.

As respostas aos manifestantes ofereceram as orientações necessárias.

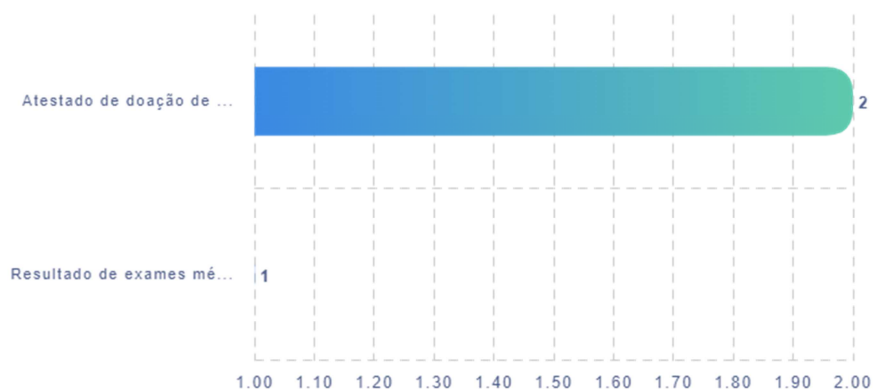
SOLICITAÇÕES

CLASSIFICAÇÃO



■ Solicitação

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

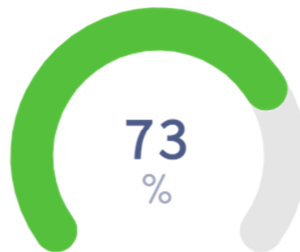


As solicitações apresentaram dois assuntos: “Atestado de doação de sangue (2)” e “Resultado de exames médicos (1)”. As manifestações foram respondidas com os esclarecimentos necessários.

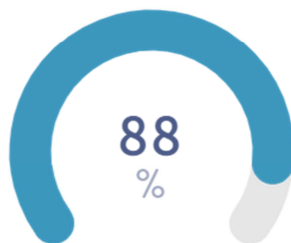
DENÚNCIAS

No quarto trimestre não foi recebida nenhuma denúncia.

ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO
COM O SERVIÇO DE
OUIDORIA



ÍNDICE DE
RECOMENDAÇÃO

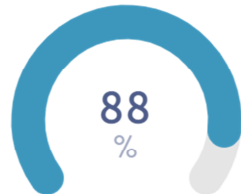


O índice de resolutividade verificado pela pesquisa de satisfação do sistema OUV-DF foi de 73% neste quarto trimestre. Comparado ao terceiro trimestre (77%), houve uma queda de quatro pontos percentuais.

Os índices de satisfação com o serviço de ouvidoria e de recomendação foram de 88% e 92% respectivamente.

Os índices relativos à satisfação com o atendimento, com o sistema e com a resposta podem ser conferidos a seguir.

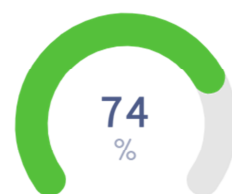
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO
COM O ATENDIMENTO



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO
COM O SISTEMA



SATISFAÇÃO COM A
RESPOSTA



Destacamos que a verificação dos índices foi realizada em 06/01/2022. Lembramos que pode haver variação em momentos de verificação diferentes, pois as pesquisas de satisfação ficam abertas para que os cidadãos as acessem quando desejarem.

2. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

No quarto trimestre de 2021 foram registrados seis pedidos de acesso à informação no Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC. O teor das solicitações pode ser observado no quadro abaixo.

Todos foram respondidos até o final do período.

Não houve interposição de recursos.



e-SIC

Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão

CONTEÚDO	TOTAL
Tratamento da hemofilia (medicamentos - Hemobrás e Ministério da Saúde)	3
Informações sobre próximo concurso	3
	6