



FUNDAÇÃO
Hemocentro
DE BRASÍLIA

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA
OUVIDORIA



RELATÓRIO ANUAL

2021



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA
OUVIDORIA

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Fundação Hemocentro de Brasília apresenta o seu relatório anual, referente ao trabalho desenvolvido na instituição no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2021.

Para a elaboração deste documento foram utilizados dados do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC, 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/>), bem como na página da Ouvidoria, localizada no site desta Fundação (<https://www.fhb.df.gov.br/category/ouvidoria/>). É uma ferramenta de transparência que, em tempo real, permite o acesso a informações sobre o desempenho das Ouvidorias do GDF.

A Ouvidoria do Hemocentro 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

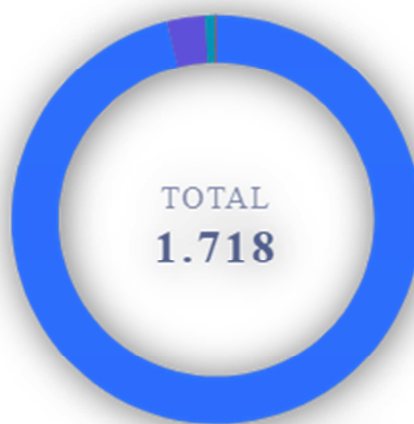
Thays Rachel Borba Souza Machado

1. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Em 2021, a Ouvidoria da FHB recebeu 1.718 manifestações relativas ao atendimento na Fundação Hemocentro de Brasília (FHB), classificadas da seguinte forma: 1.084 elogios (63,1%), 317 sugestões (18,5%), 256 reclamações (14,9%), 36 informações (2,1%), 20 solicitações (1,2%) e 5 denúncias (0,3%).

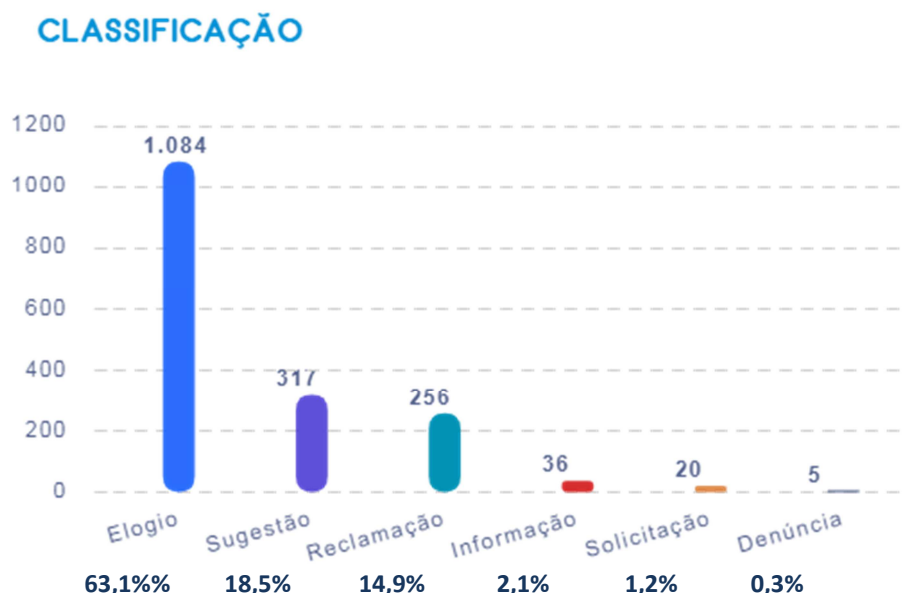
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

SITUAÇÃO



1650	■ Respondida	■ Resolvida	52
15	■ Não Resolvida	■ Não resolvida após resposta complementar	1

MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO



Em comparação a 2020, quando foram registradas 1263 manifestações, houve um aumento de 36% no total recebido. Segue um quadro comparativo dos tipos de manifestações registradas nesses dois anos e a variação percentual:

Classificação	2020	2021	Variação
ELOGIO	626	1.084	73,2% ↑
SUGESTÃO	211	317	50,2% ↑
RECLAMAÇÃO	392	256	- 34,7% ↓
INFORMAÇÃO	12	36	200% ↑
SOLICITAÇÃO	18	20	11,1% ↑
DENÚNCIA	4	5	25% ↑
TOTAL	1.263	1.718	36% ↑

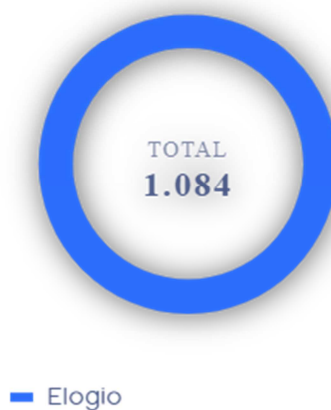
A exemplo do ano anterior, o número de elogios foi maior do que o de reclamações; nesse ano, a razão entre eles foi de 4,23. Já a quantidade de sugestões superou, pela primeira vez, a de reclamações.

ASSUNTOS MAIS RECORRENTES POR CLASSIFICAÇÃO

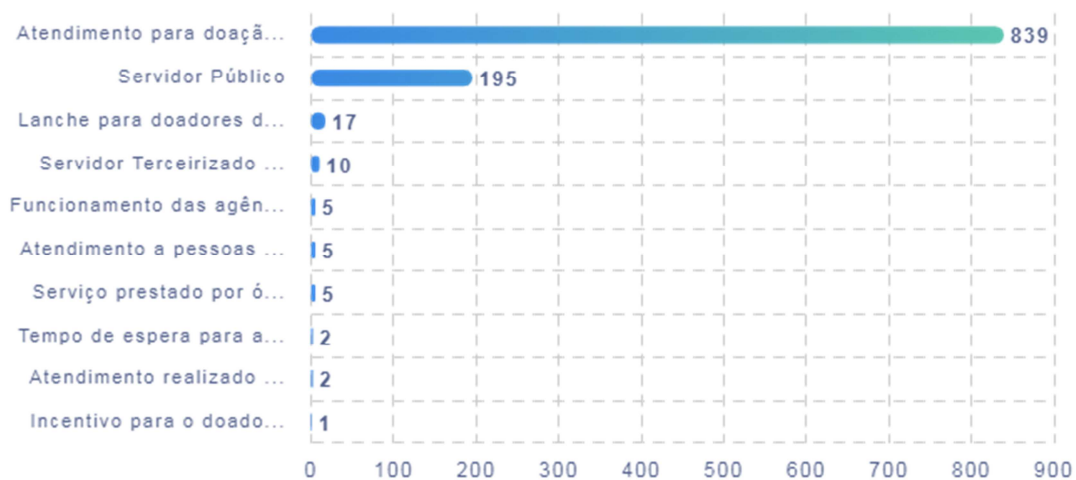
Os assuntos mais frequentes das manifestações, de acordo com sua classificação, podem ser consultados nos quadros abaixo:

ELOGIOS

CLASSIFICAÇÃO



ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

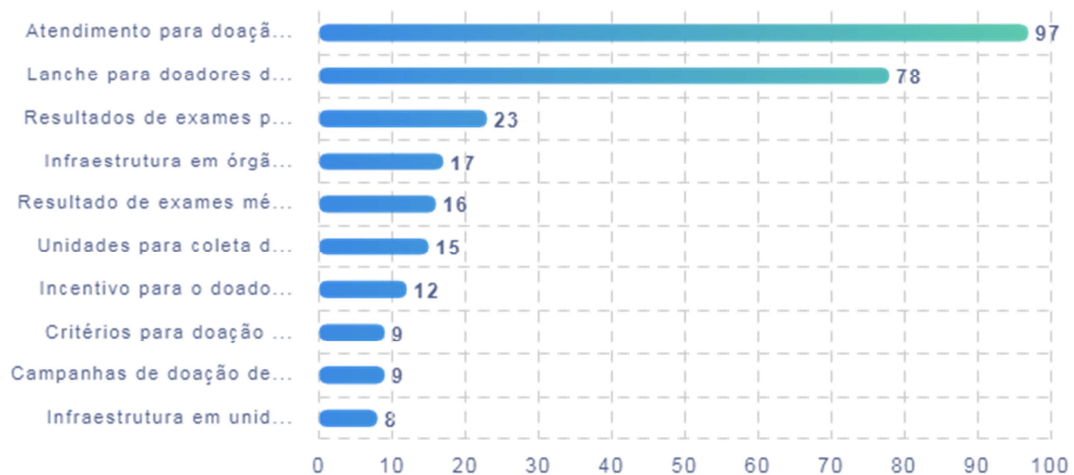


SUGESTÕES

CLASSIFICAÇÃO



ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

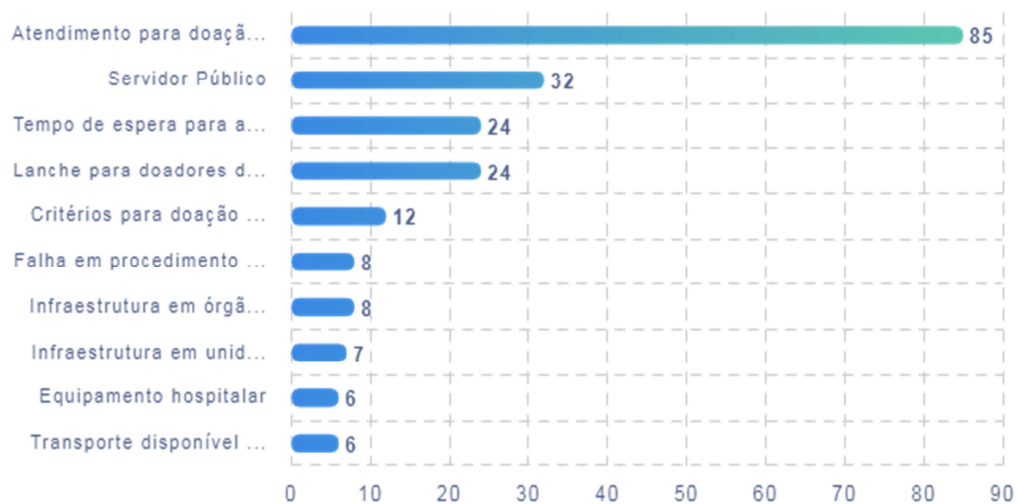


RECLAMAÇÕES

CLASSIFICAÇÃO

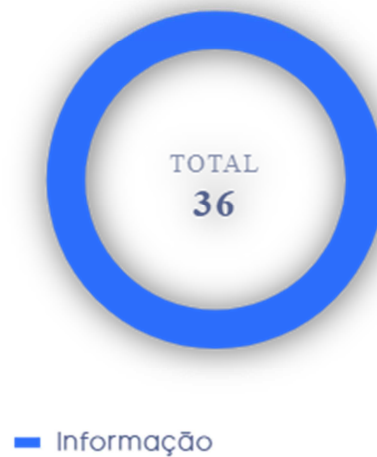


ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

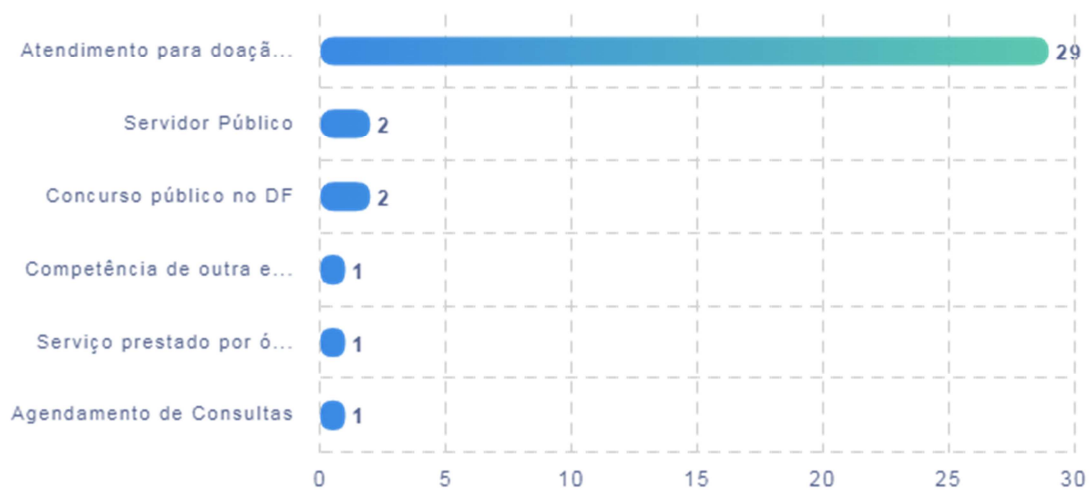


INFORMAÇÕES

CLASSIFICAÇÃO



ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

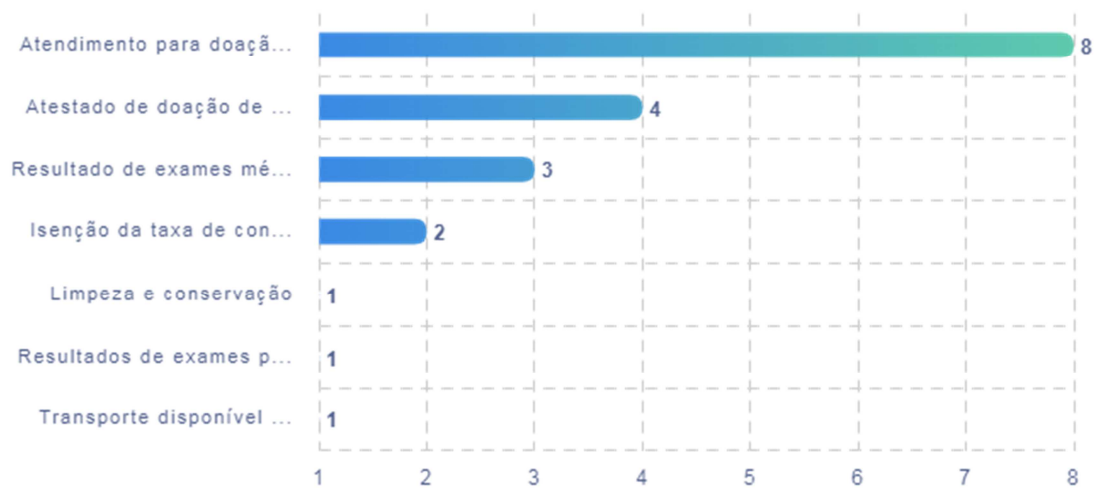


SOLICITAÇÕES

CLASSIFICAÇÃO



ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

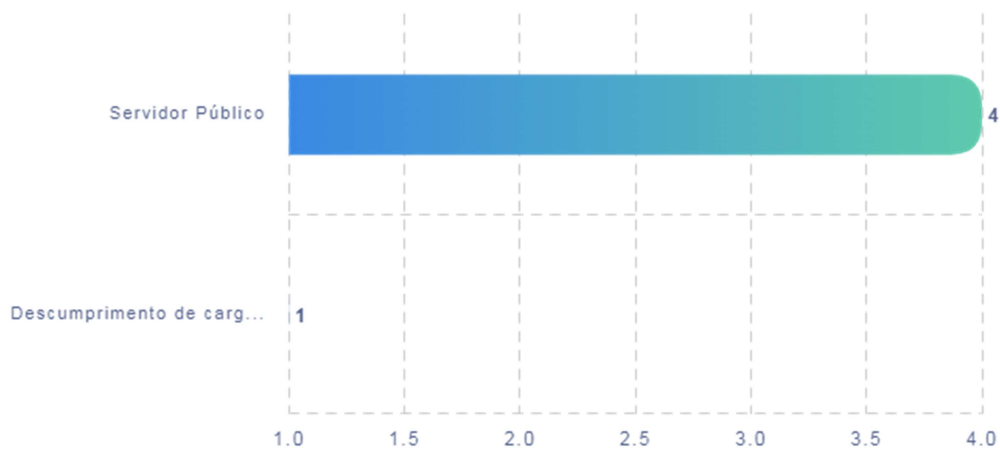


DENÚNCIAS

CLASSIFICAÇÃO



ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA
OUVIDORIA

Em 2021 foram registradas 293.308 manifestações em toda rede de ouvidorias do Governo do Distrito Federal (SIGO-DF). O número de manifestações recebidas na Fundação Hemocentro – 1.718 – corresponde a apenas 0,58% desse total.

No entanto, o número de elogios dirigidos à instituição (1.084) representa 8,7% das 12.401 manifestações elogiosas registradas na rede. Já a quantidade de reclamações corresponde a 0,13% do total de reclamações recebidas.

O quadro abaixo apresenta a participação desta Fundação no cenário geral na rede SIGO.

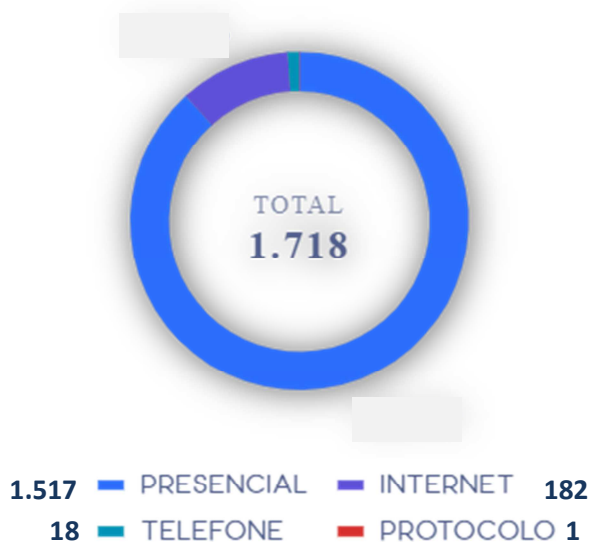
Classificação	SIGO	FHB	Participação
ELOGIO	12.401	1.084	8,7%
SUGESTÃO	4.552	317	6,9%
RECLAMAÇÃO	192.503	256	0,13%
INFORMAÇÃO	11.972	36	0,3%
SOLICITAÇÃO	64.905	20	0,03%
DENÚNCIA	6.975	5	0,07%
TOTAL	293.398	1.718	0,58%

FORMAS DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES

Há três canais oficiais para o recebimento das manifestações nas ouvidorias:

- Internet: www.ouv.df.gov.br
- Telefone: 160
- Presencial: nas ouvidorias dos órgãos do GDF

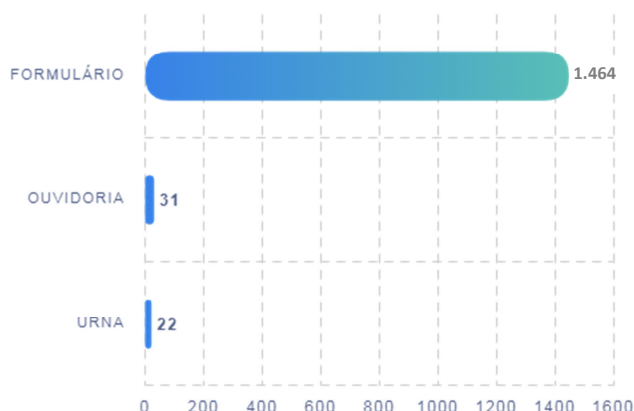
FORMA DE ENTRADA MACRO



A forma de entrada presencial continuou sendo responsável pela maior parte das manifestações recebidas: 1.517, correspondendo a 88,3% do total. Com 10,6%, a entrada pela Internet foi a segunda forma mais utilizada. As manifestações recebidas por telefone participaram com 1% do todo. Em 2021 recebemos ainda uma manifestação por ofício do MPDFT.

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA
OUVIDORIA

PRESENCIAL - DETALHE



Detalhando a entrada presencial, nota-se que das 1.517 manifestações assim recebidas, 96,5% (1.464) 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.

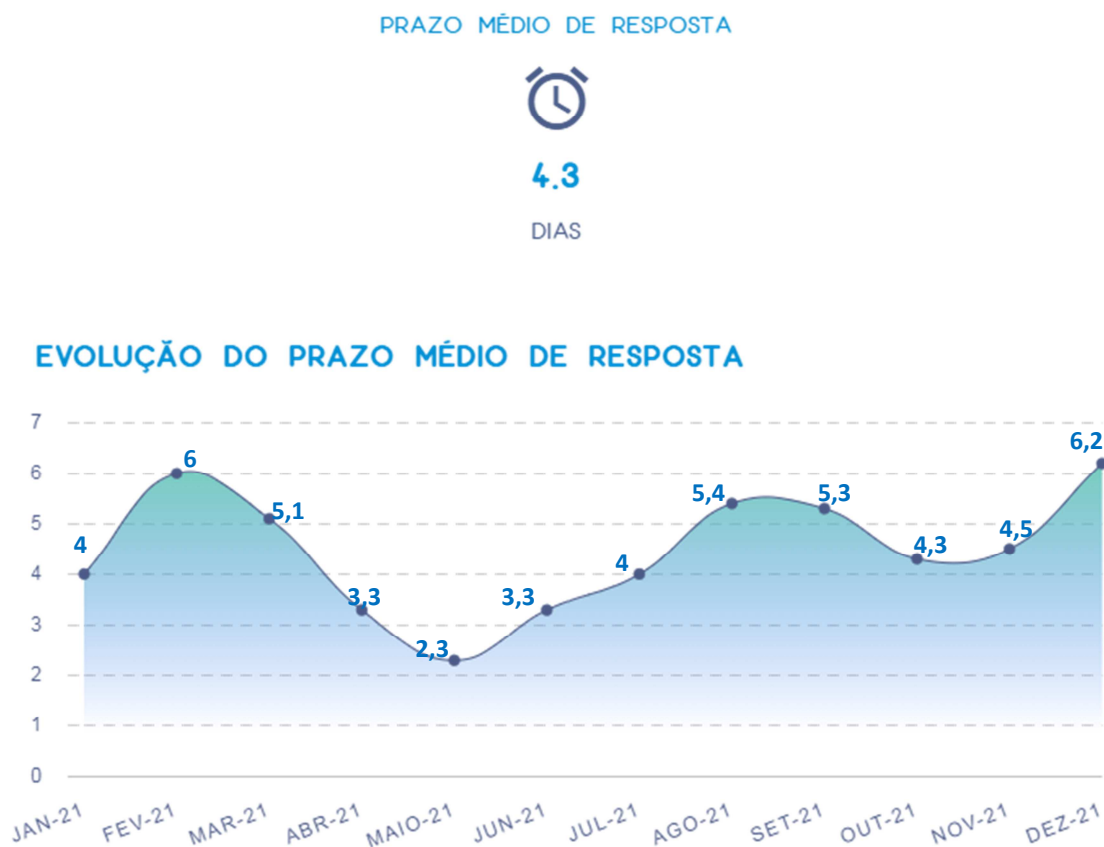
A Seção da Hemorrede também aplica, anualmente, uma Pesquisa de Satisfação com Hospitais da Hemorrede Pública da SES/DF para verificar o grau de satisfação com os serviços prestados pela FHB. As opiniões e demandas dos servidores registradas nesse instrumento são inseridas no OUV-DF.

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, 31 registraram suas manifestações.

As urnas localizadas no setor de Registro do Ciclo do Doador e na recepção do Ambulatório do Hemocentro são destinadas a receber o Registro de Manifestação à

Ouvidoria – RMO. Esse é o instrumento utilizado para 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 um usuário aos sábados, ou na eventual ausência da equipe. Dessa forma foram recebidas 22 manifestações em 2021.

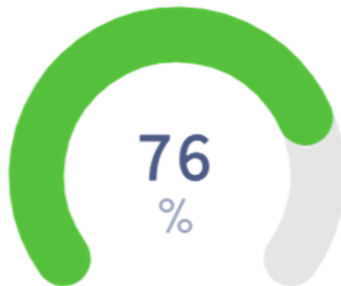
ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA



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 foi de 4,3 dias.

RESOLUTIVIDADE

ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE



De acordo com a Pesquisa de Satisfação disponível no Painel de Ouvidoria do Distrito Federal, o índice de resolutividade alcançado em 2021 pelo Hemocentro foi de 76%, superando a meta de 70% estabelecida para o ano.

Esse índice compõe o painel de indicadores estratégicos desta instituição. Ele está vinculado, principalmente, a dois objetivos institucionais:

1. Contribuir para o desenvolvimento da gestão participativa;
2. Atender o doador e demais usuários com excelência.

O indicador é obtido por meio da avaliação que o cidadão faz, após receber a resposta definitiva à sua manifestação (denúncias, reclamações e solicitações de serviço), classificando-a como resolvida ou não resolvida.

A pesquisa retrata, entre outros pontos, a avaliação dos cidadãos às respostas definitivas fornecidas pela instituição às suas demandas. Além da resolutividade, outros indicadores são analisados. Os resultados de 2021 podem ser vistos a seguir:

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA
OUIDORIA

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO
COM O SERVIÇO DE
OUIDORIA

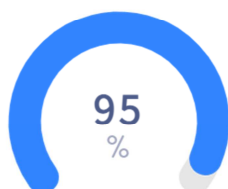


ÍNDICE DE
RECOMENDAÇÃO

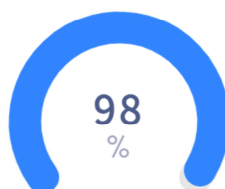


Os índices de satisfação e de recomendação do serviço de ouvidoria foram, ambos, de 93%.

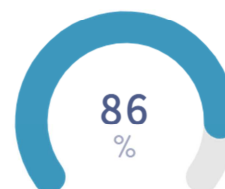
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO
COM O ATENDIMENTO



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO
COM O SISTEMA



SATISFAÇÃO COM A
RESPOSTA



Já a satisfação com o atendimento, com o sistema e com a resposta alcançaram os índices de 95%, 98% e 86%, respectivamente.

É importante lembrar que a pesquisa fica aberta para que os cidadãos as acessem quando desejarem. Assim, poderá haver variação em momentos de verificação diferentes.

TRATAMENTO DAS PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES

- Atendimento para doação de sangue

Considerando as reclamações, este foi o assunto com maior número de manifestações: 85. A quantidade corresponde a 33,2% do total de 256 reclamações registradas no ano. Referem-se ao atendimento em geral, condições estruturais, falta de informações, problemas com o sistema, entre outras. A área responsável trata as questões apresentadas, com o objetivo de evitar a reincidência de situações semelhantes às descritas pelos doadores.

Quando comparado ao ano anterior, com 105 manifestações sobre esse assunto, houve uma redução de 19% em 2021.

É importante destacar que, entre os elogios, esse também é o assunto mais demandado, com 839 manifestações, ou seja, 77,4% dos 1.084 elogios. Em 2020, “Atendimento para doação de sangue” também encabeçava os elogios, com 342 manifestações. Isso significa que em 2021, os elogios referentes a esse assunto tiveram um aumento de 145%.

- Servidor público

Com 32 manifestações – 15 anônimas – este foi o segundo assunto mais demandado entre as reclamações. Conduta inadequada de servidores durante o atendimento, desvio ético, postura de chefias, queixas de servidores sobre estrutura física da instituição, solicitação de pagamentos e licenças compuseram o teor das reclamações.

As demandas foram encaminhadas às áreas responsáveis para análise e providências. Aquelas que se referiam ao atendimento inadequado dos profissionais (14) geraram o reforço das recomendações junto aos servidores quanto à postura necessária no exercício de suas funções. Seis manifestações sobre desvio na conduta ética foram enviadas à Comissão de Ética da Fundação. As manifestações sobre a postura de chefes de seção foram tratadas pelo chefe da Divisão Técnica; aquelas sobre estrutura física e

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA
OUVIDORIA

solicitação de pagamentos/licenças foram avaliadas pelos setores administrativos e respondidas aos manifestantes.

Por outro lado, foram recebidos 195 elogios nominais a servidores públicos, pela cortesia, dedicação, simpatia, profissionalismo, cuidado, atenção.

- Tempo de espera para o atendimento

A Ouvidoria do Hemocentro recebeu 24 manifestações sobre esse assunto específico (9,4% de 256). Em comparação a 2020, com 150 reclamações, houve uma queda de 84%.

Compreendemos que isso é resultado das melhorias feitas no agendamento para a doação de sangue (ampliação dos horários disponíveis no site Agenda DF, compartilhamento de vagas com a central telefônica 160).

Atualmente, a maior parte das reclamações sobre tempo de espera está relacionada à compreensão equivocada de que a hora marcada é para o atendimento na sala de coleta. Em nossas respostas, explicamos que a hora marcada refere-se ao início dos procedimentos (apresentação no setor de Registro), visto que o processo da doação é totalmente integrado. Além disso, no comprovante de agendamento há a informação que o tempo de todo o processo pode variar de 60 a 90 minutos.

- Lanche para doadores de sangue

Foram recebidas 24 reclamações sobre o lanche (9,4% de 256). Como em 2020, houve 45 reclamações sobre esse assunto, a redução em 2021 foi de 46,7%. Na maioria, as manifestações se referem à qualidade do lanche de forma geral, ou ao fato de não existir lanche específico para veganos, ou intolerantes a glúten e a lactose.

Esclarecemos que o lanche oferecido aos doadores não é preparado no Hemocentro, mas fornecido por uma empresa terceirizada contratada pela Secretaria de Saúde após a realização de um processo licitatório. Devido ao contrato estabelecido, os alimentos servidos são um sanduíche de queijo, uma fruta e suco.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA
OUVIDORIA

Para reforçar o lanche, esta Fundação conseguiu comprar produtos como biscoitos, bolinhos, bombons, entregues aos doadores após a coleta. Além disso, foi feita uma solicitação à Secretaria de Saúde para incluir alimentos específicos para o perfil da população doadora. Como não houve êxito, esta Fundação iniciou um processo para analisar a viabilidade de contratação, pela própria instituição, de um serviço de lanche para atender de maneira mais satisfatória as demandas dos doadores.

2. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO RECEBIDOS

A Ouvidoria do Hemocentro é também responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC). Em 2021 foram recebidos e respondidos 32 pedidos de acesso à informação. Todos foram respondidos até o final do período. O tempo médio de resposta foi de seis dias. Não houve interposição de recursos

O teor das solicitações pode ser observado no quadro abaixo.



CONTEÚDO	TOTAL
Tratamento da hemofilia (medicamentos - Hemobrás e Ministério da Saúde)	11
Doação de sangue (resultados de exames, número de doações, carteirinha)	6
Cargos/nomeações (concurso público da FHB)	5
Acesso a documentos internos (POP)	3
Doação de sangue de cordão umbilical e placentário	1
Acesso a processo SEI (relativo a nomeações na FHB)	1
Cópia de documentos (homologação de atestado médico)	1
Acesso a prontuário	1
Estágio no Hemocentro	1
Dados para TCC	1
Informações sobre número de servidores diagnosticados com Covid	1
	32

3. OUTRAS REALIZAÇÕES

Semana de Ouvidoria, Integridade e Transparência da FHB (15 a 19/03/2021)

O evento foi organizado, pela primeira vez na instituição, para celebrar o Dia Nacional do Ouvidor (16 de março). Com palestras e uma campanha educativa, a Semana teve como objetivo reforçar a compreensão sobre participação social, integridade e transparência na administração pública, bem como intensificar a relação entre a Ouvidoria e seus usuários. O conceito abordado na campanha foi "O Hemocentro fica melhor quando... Você nos ajuda a melhorar".

Para o público externo foram elaboradas peças - divulgadas no Instagram - com informações sobre a Ouvidoria e a Lei de Acesso à Informação. Houve a publicação de uma matéria no site institucional sobre os resultados alcançados pela Ouvidoria em 2020 e os prêmios de Transparência Ativa recebidos pela Fundação.

Já o público interno recebeu no "Hemo Informa" (grupo de WhatsApp para divulgação institucional) peças sobre a Semana, com textos de apoio referentes aos eixos Ouvidoria, Integridade e Transparência. Por esse canal, os servidores foram incentivados a acessar, na Intranet, matérias especialmente preparadas, com o detalhamento de cada eixo e sua relação com as atividades desenvolvidas no Hemocentro.

Além disso, foram realizadas duas palestras on-line, fundamentais para aprofundar a cultura de integridade na instituição: "Integridade: da teoria à prática" e "Assédio na Administração Pública: Combate e Prevenção".

As ações da campanha tiveram início em 02/03/2021 e se encerraram no dia 19 do mesmo mês.

Premiação no 6º Concurso Melhores Práticas em Ouvidoria Pública

Em 19/11/2021, a Ouvidoria do Hemocentro recebeu o prêmio do 6º Concurso Melhores Práticas em Ouvidoria Pública, organizado pela Ouvidoria-Geral e Controladoria-Geral do Distrito Federal. O Hemocentro foi premiado na categoria Comunicação Interna e

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA
OUVIDORIA

Externa de Ouvidoria, com a iniciativa Semana de Ouvidoria, Integridade e Transparência da FHB.

Prêmio Índice de Transparência Ativa 2021

A Fundação Hemocentro de Brasília alcançou, pelo quinto ano consecutivo, 100% do Índice de Transparência Ativa no ranking estabelecido pela Controladoria-Geral do Distrito Federal. A cerimônia de entrega do prêmio ocorreu em 09/12/2021.

Com o envolvimento das diversas áreas da instituição, o Hemocentro tem trabalhado para garantir a transparência pública, o direito de acesso da população à informação de qualidade e o fortalecimento do controle social.

A Chefe da Assessoria de Integridade e Gestão de Riscos da FHB é a autoridade de monitoramento da Lei de Acesso à Informação (LAI), responsável por assegurar o cumprimento das normas e orientar as unidades no que se refere ao cumprimento da LAI.

Brasília, 27/01/2022