



**2022**

# **Relatório de Ouvidoria**

**Fundação Hemocentro  
de Brasília**

Preparado pela Equipe da Ouvidoria da FHB  
Fernanda Nogueira, Lauciene Montalvão e Thays Borba

# Apresentação

A Ouvidoria da Fundação Hemocentro de Brasília apresenta o Relatório Final do ano de 2022, referente às manifestações e pedidos de acesso à informação recebidos na instituição. Neste relatório também é feita uma avaliação sobre a execução dos projetos e atividades propostos no Plano de Ação da Ouvidoria.

Para a elaboração deste documento, a equipe da ouvidoria utilizou dados do Painel de Ouvidoria do Distrito Federal. O painel está disponível no menu da página da Ouvidoria, no sítio eletrônico da Fundação Hemocentro (<https://www.fhb.df.gov.br/painel-de-ouvidoria/>) e na página inicial do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - 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 base para o relato sobre os pedidos de acesso à informação.

Esta Ouvidoria reafirma o seu compromisso de estimular a participação social e ser, não apenas um canal de comunicação, de relacionamento direto entre os cidadãos e a instituição, mas um canal de integridade, como bem destacou a Ouvidora-Geral durante a II Semana de Ouvidoria, Integridade e Transparência da Fundação Hemocentro de Brasília.

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.

# Manifestações Recebidas

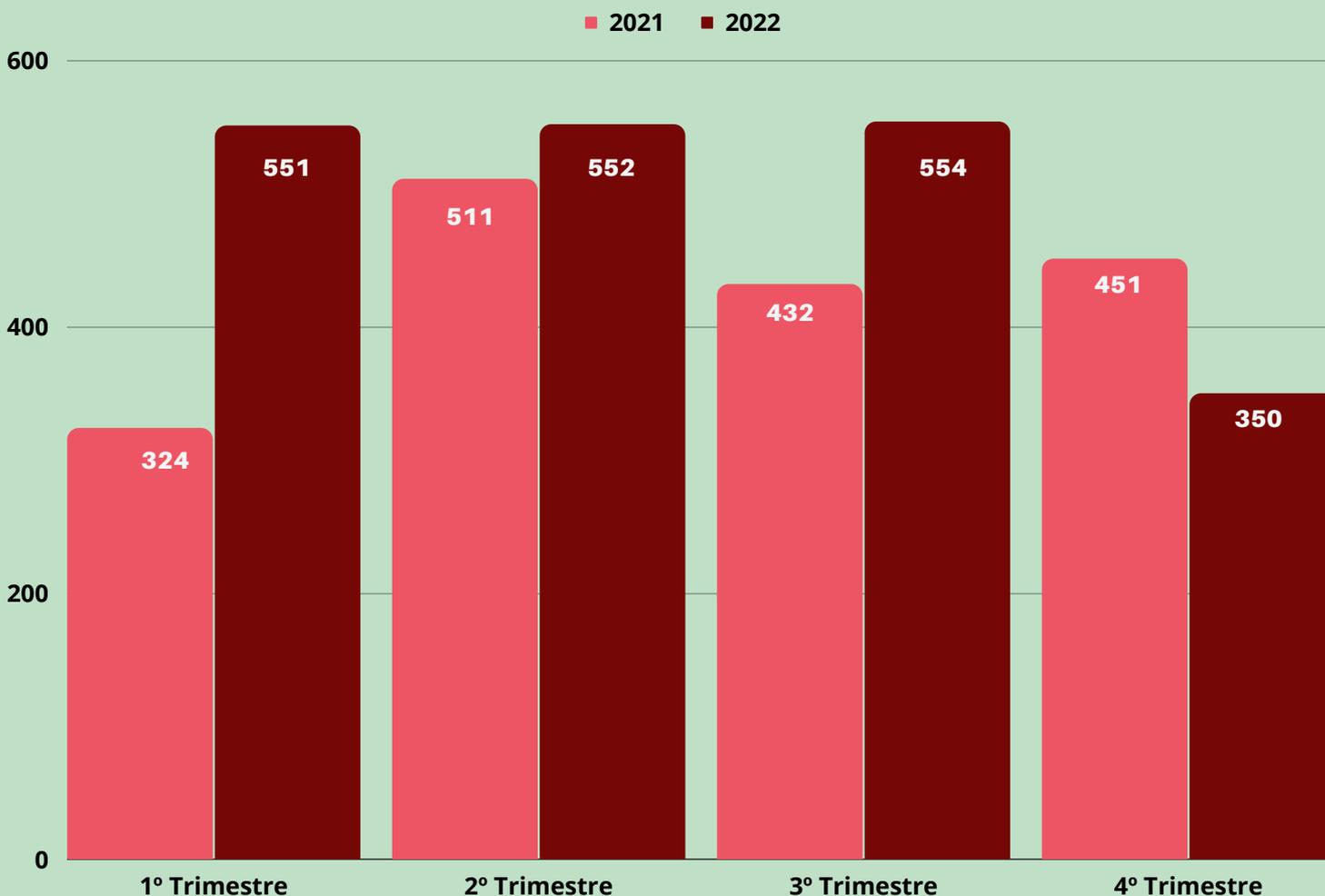
No ano de 2022 a Ouvidoria da Fundação Hemocentro de Brasília recebeu **2.007** manifestações.

Ao compararmos o número de manifestações recebidas com o mesmo período de 2021 (**1.718**), observamos um aumento de **14,4%**.

Percebemos que o aumento na quantidade de manifestações registradas ocorreu em oito, dos doze meses do ano. As **exceções** foram julho (150), outubro (110), novembro (134) e dezembro (106). Em 2021 foram registradas 175, 173, 148 e 130 manifestações, respectivamente.

## Gráfico Comparativo

### Quantitativo de manifestações por trimestre



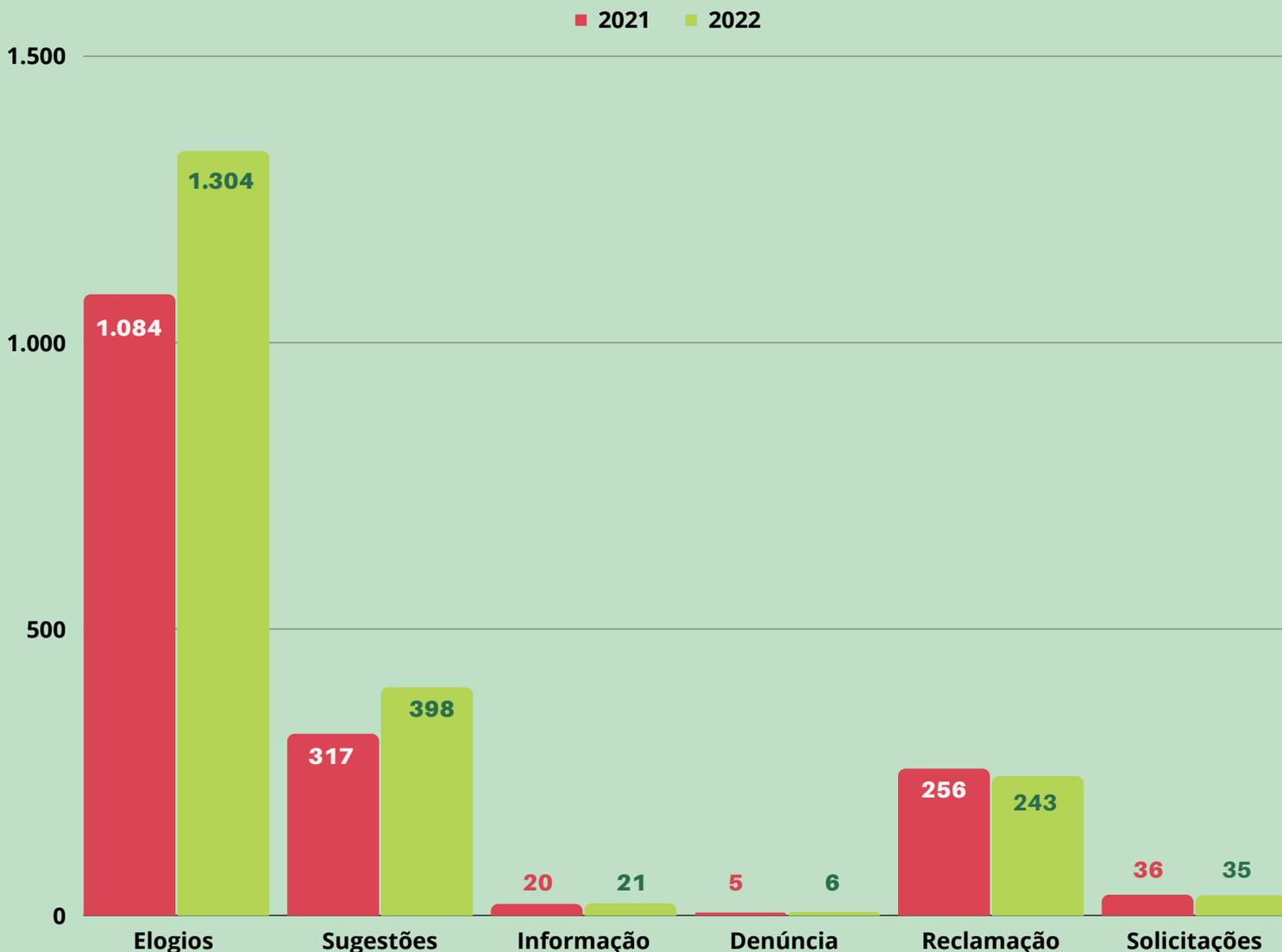
# Tipologia das Manifestações

Em relação à Tipologia, constatamos que o número de **elogios** recebidos corresponde a **64,9%** do total das manifestações registradas de janeiro a junho. A quantidade foi **5,3** vezes maior do que a de reclamações.

Comparando os dados com 2021, nota-se uma **variação positiva** de **16,8%** no quantitativo de elogios, **20,3%** nas sugestões e uma variação negativa de **-5%** nas reclamações.

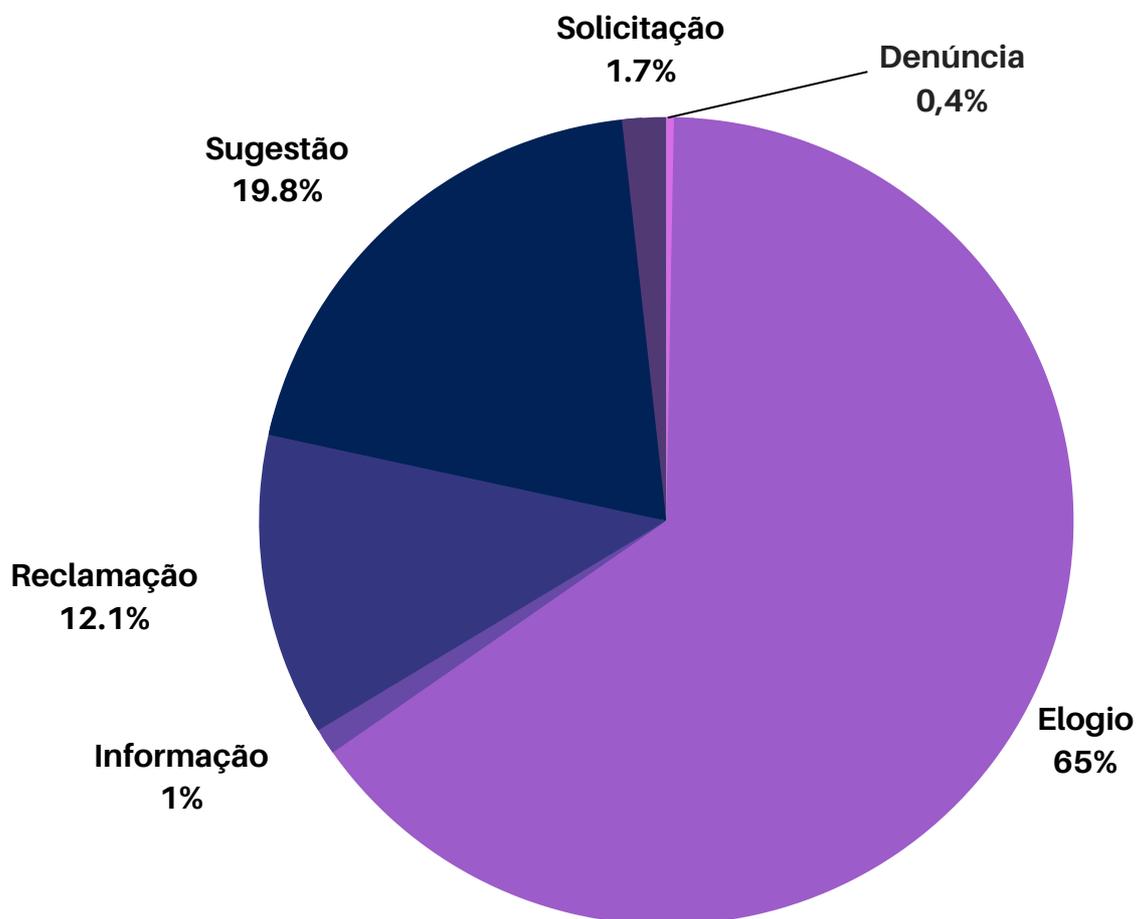
## Gráfico Comparativo

### Quantitativo de manifestações por tipologia



# Tipologia das Manifestações

Gráfico representativo de Manifestações por tipologia - 2022



# FORMAS DE ENTRADA

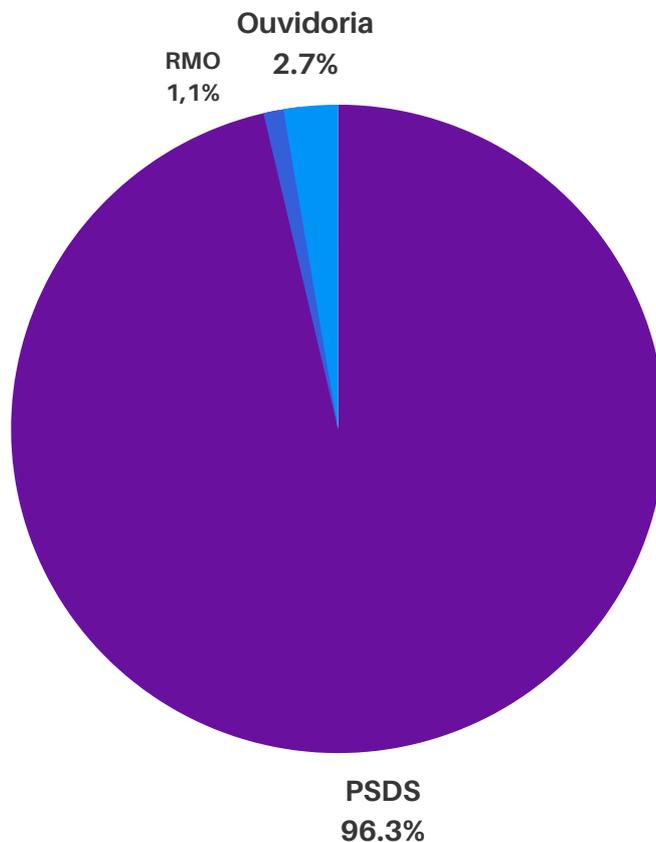
As formas de entrada mais utilizadas na Ouvidoria da FHB são a internet, o telefone e a via presencial. Essa última é a forma mais utilizada, com **1.840** manifestações recebidas no ano de 2022, correspondendo a **91,4%** do total.

A forma presencial tem três vias de entrada: atendimento na Ouvidoria, registro e depósito em urna de Formulário de Manifestação à Ouvidoria - RMO e preenchimento das pesquisas de satisfação (PSDS e PSDA).

Por meio das Pesquisas de Satisfação foram registradas **1.761 manifestações**, ou seja, **96,3%** do total recebido no período.

## Gráfico Demonstrativo

Quantitativo de manifestações por via de entrada  
Forma presencial



# Prazos para resposta

**TODAS** as manifestações recebidas pela Ouvidoria do Hemocentro foram respondidas no prazo legal de **20 dias**.



**Prazo médio para  
resposta  
4,5 dias**

Não houve mudança considerável no prazo médio para resposta ao cidadão considerando-se o ano de 2021. No ano passado o prazo médio para resposta foi de **4,3 dias**.

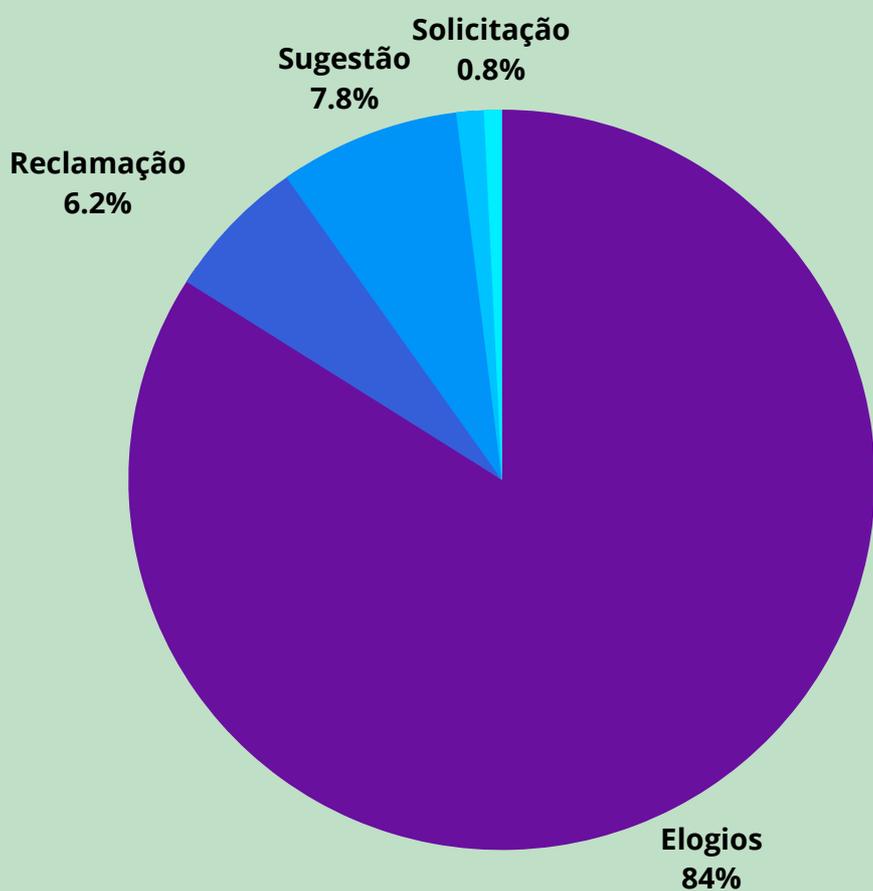
## ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Os assuntos mais demandados à Ouvidoria da FHB em 2022, assim como no ano passado, foram **Atendimento para doação de sangue**, **Servidor Público** e **Lanche para Doadores**, respectivamente.

A tabela abaixo demonstra o comparativo entre o ano de 2021 e o ano de 2022, onde é possível visualizar o aumento de inserção de manifestações desses assuntos.

O percentual de variação de um ano para o outro e a representatividade de cada um dos assuntos, quando comparados ao total de manifestações registradas, também pode ser observado.

| ANO                    | 2021                              | 2022  | VARIAÇÃO (%) |
|------------------------|-----------------------------------|-------|--------------|
| 1º Assunto             | ATENDIMENTO PARA DOAÇÃO DE SANGUE |       | <b>11,9%</b> |
| Total de Manifestações | 1.058                             | 1.201 |              |
| Representatividade     | 83,5%                             | 72,4% |              |
| 2º Assunto             | SERVIDOR PÚBLICO                  |       | <b>19,1%</b> |
| Total de Manifestações | 233                               | 288   |              |
| Representatividade     | 18,4%                             | 17,3% |              |
| 3º Assunto             | LANCHE PARA DOADORES DE SANGUE    |       | <b>15%</b>   |
| Total de Manifestações | 119                               | 140   |              |
| Representatividade     | 9,4%                              | 8,4%  |              |



O assunto mais demandado, tanto em 2021 quanto neste ano, foi "Atendimento para doação de sangue".

Destacamos que, das **1.058** manifestações registradas na Ouvidoria da FHB, sobre esse assunto, **1.201** correspondem a **elogios (84%)**.

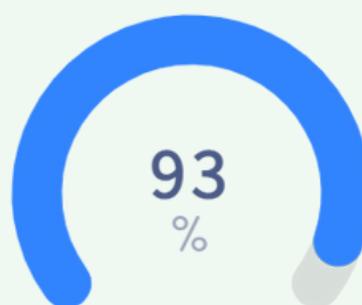
# Indicadores de Performance Institucional

São eles: Resolutividade, Recomendação da Ouvidoria, Satisfação com o serviço de Ouvidoria e a Qualidade da Resposta.

ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE



ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



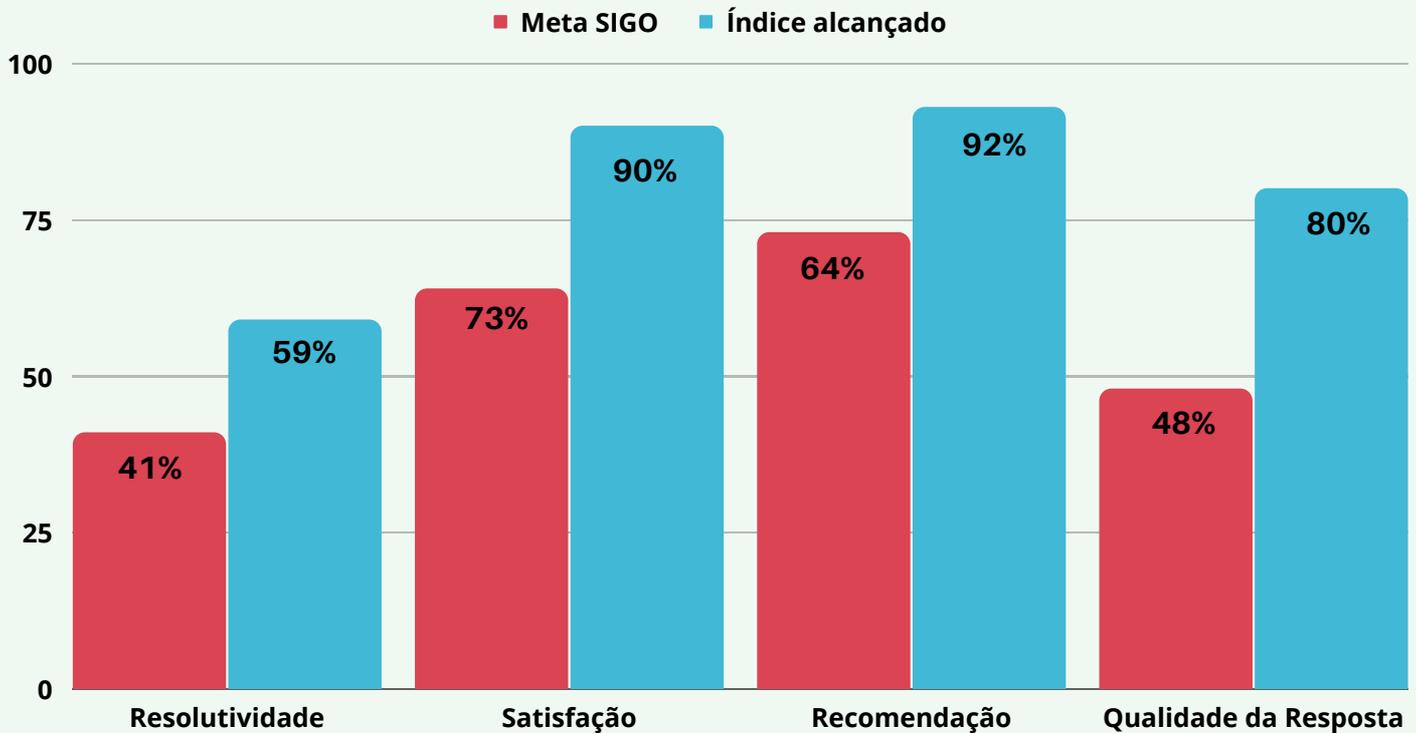
O índice de **RESOLUTIVIDADE**, referente ano de 2022 foi de **59%**.

Em comparação com o ano anterior, cujo índice foi de **73%**, observa-se uma **queda** de **14** pontos percentuais.

Acredita-se que isso ocorreu devido ao aumento de manifestações que tratam sobre assuntos recorrentes, em que o manifestante só entende como resolução a efetiva solução do problema.

# INDICADORES DE PERFORMANCE

Gráficos demonstrativos dos indicadores de performance da FHB, em comparação com as metas SIGO, no ano de 2022.



Verificação dos resultados realizada em 03/11/2022.

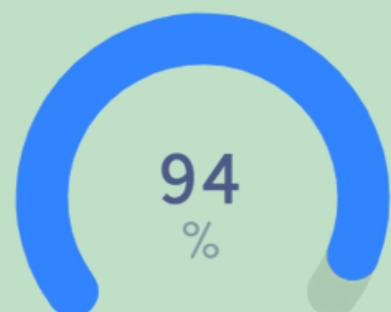
Mesmo com variação negativa, a FHB permanece com **TODOS os índices acima das metas** estabelecidas para os indicadores de performance da Rede de Ouvidorias do DF.

É importante registrar que no Encontro de Análise Estratégica desta Fundação do ano passado, ficou definido que a meta de Resolutividade para 2022 seria de 80%.

## ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO DE OUVIDORIA

Apesar de não ser um dos indicadores, a Ouvidoria da FHB considera uma ferramenta muito importante para a aferição da qualidade do atendimento prestado aos cidadãos. Como aponta a imagem, o índice deste ano foi de 94%.

## ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO



# PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO



e-SIC

Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão

Ao final do terceiro trimestre de 2022 foram registrados **33 pedidos** de acesso à informação no Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão - e-SIC.

**Todos foram respondidos no prazo**, até o final do período. Houve interposição de recursos de 1ª instância para quatro dos pedidos e 2ª instância para um dos pedidos. Um cidadão recorreu até a 3ª instância, mas a Controladoria Geral do DF não proveu o recurso.

## PLANO DE AÇÃO 2022

*Entre janeiro e junho, a Ouvidoria do Hemocentro desenvolveu as seguintes atividades, previstas em seu Plano de Ação anual:*



### **II SEMANA DE OUVIDORIA, INTEGRIDADE E TRANSPARÊNCIA DA FHB**

A segunda edição da Semana de Ouvidoria, Integridade e Transparência ocorreu entre os dias 22 e 24 de março de 2022. A iniciativa, tomada no ano anterior, foi premiada na 6ª edição do Concurso Melhores Práticas em Ouvidoria Pública, organizado pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.

É resultado do trabalho conjunto entre a Assessoria de Comunicação, a Assessoria de Integridade e Gestão de Riscos e a Ouvidoria e compõe o calendário oficial de eventos da FHB.



O evento contou com palestrantes com conhecimento, competência e habilidade no tratamento dos temas, que compartilharam com os participantes os seus saberes.

As palestras apresentadas foram:

**"Integridade no dia a dia"**

**"Comissão de Ética da FHB"**

**"Assédio na Administração Pública"**

**"Ouvidoria e servidor público: como posso fazer parte?"**

# PROJETO

## "A Ouvidoria no Ciclo"



Em 2021 o assunto mais demandado pelos cidadãos para a FHB foi "**Atendimento para doação de sangue**" (67,6%). Após recomendação da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal esta Ouvidoria propôs o presente Projeto piloto à Diretoria do Ciclo do Doador.

O **objetivo** do projeto é levar aos servidores o ponto de vista do cidadão em relação ao serviço prestado e, ao mesmo tempo, conhecer a perspectiva sob o olhar dos servidores.

O Projeto **busca** identificar e tratar de aspectos do processo de atendimento que possam contribuir para melhorar a experiência dos candidatos à doação e dos doadores de sangue, como também aumentar o grau de satisfação dos profissionais com o seu trabalho.

### Estratégia adotada:

- ✓ Realizar **reuniões mensais** com servidores e, pelo menos um membro da gestão, das três gerências do Ciclo do Doador, a composição de participantes será nova a cada reunião, alcançando mais servidores;
- ✓ A equipe da Ouvidoria fará o levantamento das **manifestações mais emblemáticas** para serem discutidas durante as Rodas de Conversa (1 elogio + 2 outros tipos - reclamação, solicitação, sugestão, informação);
- ✓ **PRÉ-TESTE:** realizado com os participantes, ao início de cada Roda de Conversa, abordando sobre percepções e idéias a respeito das manifestações, questões referentes a atendimentos, entre outras.
- ✓ **PÓS-TESTE:** realizado com os participantes, após a Roda de Conversa, para avaliar os possíveis efeitos resultantes do encontro;
- ✓ **AValiação:** a Ouvidoria elaborará formulário próprio para que os participantes avaliem a Roda de Conversa, logo ao final de cada evento.

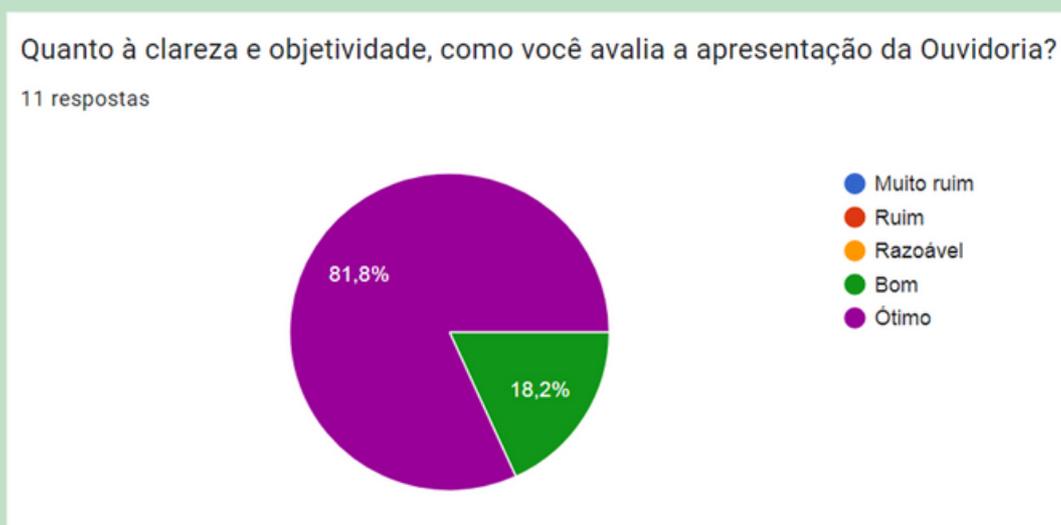
# DADOS PARCIAIS OBTIDOS

## "A Ouvidoria no Ciclo"



Os resultados parciais das avaliações respondidas pelos participantes das Rodas de conversa - demonstrados nas figuras abaixo - realizadas no ano de 2022 foram muito positivas. Diante disso, a Ouvidoria optou por permanecer com o projeto pelo próximo ano.

De um total de 23 participantes, 11 responderam ao formulário, o que corresponde a **47,8%**.



# DADOS OBTIDOS

## "A Ouvidoria no Ciclo"



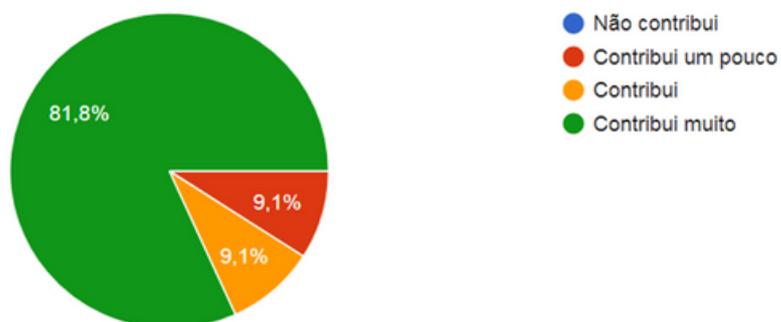
Você se sente mais próximo da Ouvidoria após a Roda de Conversa?

11 respostas



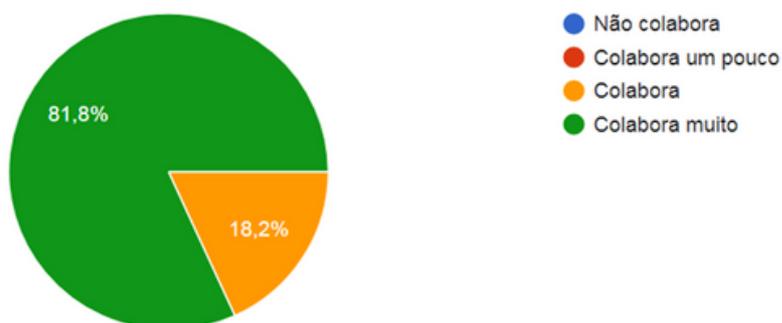
Você entende que estudar as manifestações (elogio, sugestão e reclamação) durante a Roda de Conversa contribui para melhoria do seu trabalho?

11 respostas



Você considera que esta ação conjunta entre a Diretoria do Ciclo do Doador e a Ouvidoria colabora para um ambiente de trabalho melhor?

11 respostas



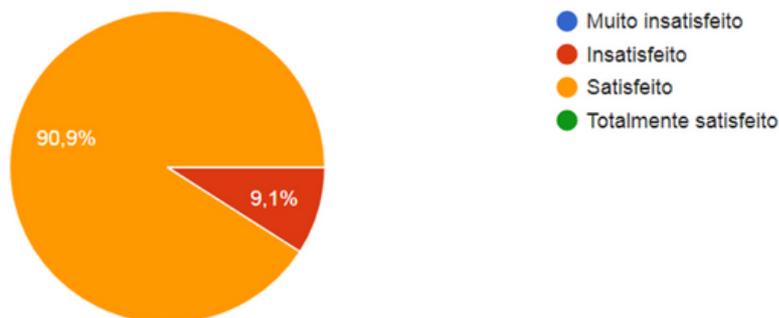
# DADOS OBTIDOS

## "A Ouvidoria no Ciclo"



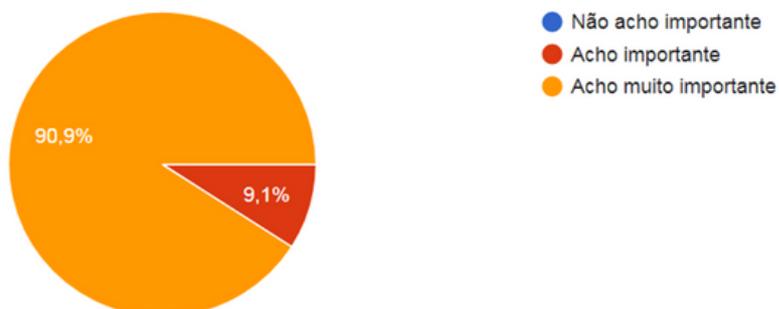
Qual a sua satisfação com o seu trabalho?

11 respostas



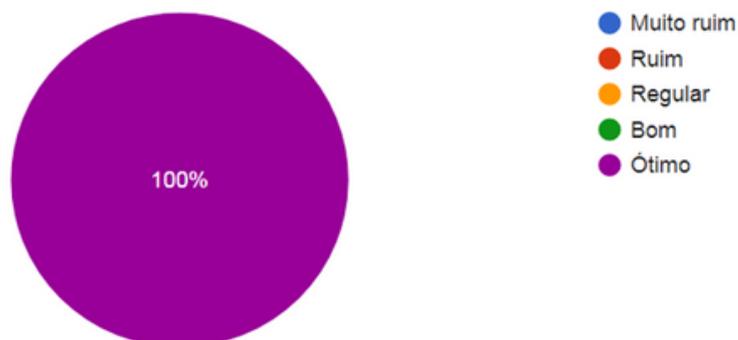
O quanto você acha importante receber um *feedback* do seu trabalho?

11 respostas



Como você avalia o Projeto "A Ouvidoria no Ciclo"?

11 respostas



Os resultados das avaliações serão divulgados nos Relatórios de Ouvidoria, na Intranet, no Hemo Informa e em reunião do Colegiado de Gestão da Fundação.

# DADOS OBTIDOS

## "A Ouvidoria no Ciclo"



Quando questionados sobre **quais foram os pontos mais positivos da Roda de Conversa**, alguns participantes responderam:

"Abordagem clara sobre o trabalho da ouvidoria e abertura de espaço para sugestões dos participantes."

"Ter um olhar mais carinhoso e crítico, objetivando melhoras significativas no serviço. Percebo que o projeto em questão é raio x, para a identificar falha na gestão e praticar o melhoramento contínuo."

"A divulgação dos dados da estatística, a possibilidade de debate entre os setores e uma maior proximidade com a ouvidoria."

"Saber que temos mais elogios do que reclamações"

"Socialização das informações"

"A oportunidade de darmos nossas sugestões para melhorias"

# DESTAQUES DO TRIMESTRE

Entre julho e setembro, a Ouvidoria do Hemocentro observou três acontecimentos que merecem destaque:

## 1. Mudança da sala da Ouvidoria para o Bloco A

A Ouvidoria da Fundação, até agosto deste ano, era localizada ao final do corredor do prédio do Bloco B. Por impossibilidade física de mudança, os atendimentos eram feitos longe da entrada principal do Hemocentro e a Ouvidoria **ficava distante** do setor que mais demanda seus serviços (Diretoria do Ciclo do Doador), o que dificultava o relacionamento entre as equipes.

Agora, desde **31/08/2022**, a Ouvidoria se encontra no mesmo prédio da DCD e em local próximo à entrada principal, o que **facilita o acesso** dos usuários e também dos servidores.

Após a mudança já é possível observar que a interação entre as equipes está **muito melhor** e a procura dos usuários pelo serviço de ouvidoria também melhorou. Mesmo que não resulte em registro de manifestação, a procura está **bem mais frequente**.

## 2- Elogios ao atendimento da Copa dos doadores

A equipe da copa dos doadores sofreu mudanças em seu quadro de pessoal este ano. O colaborador Jonas Santana foi adicionado à equipe e tem sido um diferencial no que diz respeito ao atendimento.

Somente no terceiro trimestre deste ano, o colaborador recebeu **33 (trinta e três)** elogios nominais. Isso corresponde a **25%** do total de elogios nominais registrados na Ouvidoria da FHB durante todo o trimestre.

No mesmo período, o número de reclamações sobre o lanche ofertado aos doadores **caiu pela metade** e, como não houve mudança no lanche oferecido, acreditamos que o diferencial seja o atendimento dispensado pela nova equipe da copa.

No mês de dezembro, quando o colaborador estava cumprindo horário em outra unidade, os elogios à copa diminuíram.

## 3- Variação de elogios nominais nos anos 2021/2022

A ouvidoria observou, nesse último ano, um **aumento significativo** nos elogios nominais registrados aos servidores públicos e colaboradores da Fundação.

Comparando o período de 2021, quando foram registradas **195** manifestações, com este ano, em que foram registradas **252** manifestações, observamos **uma variação positiva de 22,6%** na quantidade de elogios nominais registrados.

# OBSERVAÇÕES

Com o objetivo de aprimorar os processos de trabalho e oferecer aos usuários uma experiência cada vez melhor, destacamos os assuntos mais demandados na Ouvidoria pelos doadores e candidatos à doação de sangue:

## 1. Lanche (café e leite / bebida quente)

Os doadores solicitam um lanche mais reforçado, com bebida quente, em especial o café. Relatam que a sala de coleta é bem fria e que seria reconfortante beber algo quentinho após a doação de sangue. Também solicitam **lanche específico** para quem tem alguma **restrição alimentar** (intolerantes a glúten / lactose, vegetarianos e veganos).

## 2- Resultados login e senha / aplicativo

É uma **queixa recorrente** o fato de não haver uma forma mais prática de receber os resultados de exames e demais documentos, como declaração de doação de sangue para isenção da taxa de inscrição em concursos públicos, segunda via de atestado de doação, entre outros.

Atualmente a única forma de retirar esses documentos, bem como os resultados dos exames é presencialmente, no horário de funcionamento do Hemocentro.

A reclamação persistente dos usuários é ter que se deslocar à Fundação somente para retirar uma documentação que poderia ser retirada de forma online.

Sugerem que se verifique a possibilidade **de criar uma aba no site do Hemocentro**, na qual através de **login e senha** o usuário tenha acesso a esses documentos e resultados.

## 3- Tempo de espera

O agendamento para doação de sangue reduziu muito as reclamações sobre o **tempo de espera**. Apesar disso, ainda recebemos manifestações sobre o assunto. A maioria é de doadores que comparecem no **horário de almoço** e houve demora para atendimento.

## 4 - Carteirinha

Os doadores solicitam carteirinha de doador, mesmo compreendendo que ela não dá crédito a benefícios. Parece-nos mais uma questão de reconhecimento pelo seu gesto. Uma possível solução seria **encaminhar por e-mail** um documento para ser impresso pelo doador, assim como é feito pelo REDOME, para os candidatos à doação de medula óssea. Outra opção seria **utilizar o gov.br** para gerar a carteirinha, como é feito com as carteirinhas para pessoas com deficiência.

## 5 - Agendamento

Muitos questionamentos sobre o agendamento estão sendo apontados pelos manifestantes à Ouvidoria. O principal é o motivo de se fazer doações com horário agendado se o **tempo de espera não muda** e as **campanhas não cumprem os horários agendados**, o que atrapalha o funcionamento do ciclo.

**Essas observações tem como objetivo indicar à gestão os anseios mais recorrentes do nosso público. Esperamos, dessa forma, contribuir para oferecer continuamente aos cidadãos uma experiência positiva por meio de um melhor atendimento.**

# AGRADECIMENTOS

No trabalho em equipe todos são peças importantes. Cada um representa uma pequena parcela do resultado final, quando um falha, todos devem se unir, para sua reconstrução.

Trabalhar em equipe não significa que todos tenham que fazer tudo, mas sim ter a consciência do todo e do papel de cada um neste todo.

Nós, da Ouvidoria da FHB, acreditamos que com dedicação, motivação, visão, empatia e diálogo, podemos transformar o trabalho, a instituição, as pessoas que trabalham conosco e contribuirmos para uma sociedade melhor e mais justa.

Por isso, agradecemos a cada um dos servidores e colaboradores que trabalham, diariamente, para a obtenção de resultados tão positivos para nossa instituição.

Agradecemos e, aqui também homenageamos, aos usuários dos serviços prestados na Fundação Hemocentro, cuja total satisfação é nosso principal objetivo.

**Muito obrigada!**

