



FUNDAÇÃO
Hemocentro
DE BRASÍLIA

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA
OUVIDORIA



OUVIDORIA

2 º RELATÓRIO

2022



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA
OUIDORIA

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Fundação Hemocentro de Brasília apresenta o relatório do primeiro semestre de 2022, referente às manifestações e pedidos de acesso à informação recebidos na instituição. Neste relatório também é feita uma avaliação sobre a execução das atividades propostas no Plano de Ação da Ouvidoria.

Para a elaboração do presente documento, foram utilizados 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.

Equipe da Ouvidoria da Fundação Hemocentro de Brasília

Fernanda Nogueira

Lauciene Maria Montalvão

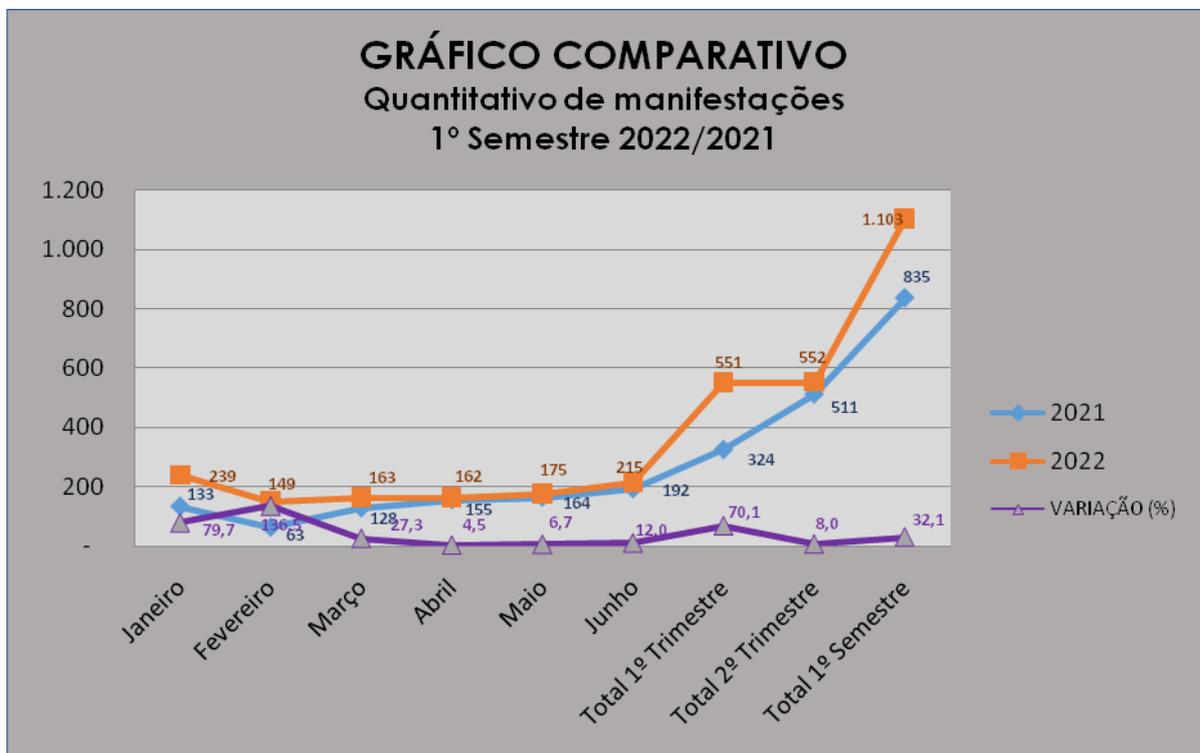
Thays Rachel Borba Souza Machado

1. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

No período de 1º de abril a 30 de junho de 2022 a Ouvidoria da Fundação Hemocentro de Brasília recebeu **552 manifestações**. Quarenta e uma a mais que no 2º trimestre do ano anterior. Em relação ao semestre, um total de **1.103 manifestações** foram registradas.

Ao compararmos o número de manifestações recebidas neste trimestre (552) com o mesmo período de 2021 (511), observamos uma variação positiva de **8,0%**.

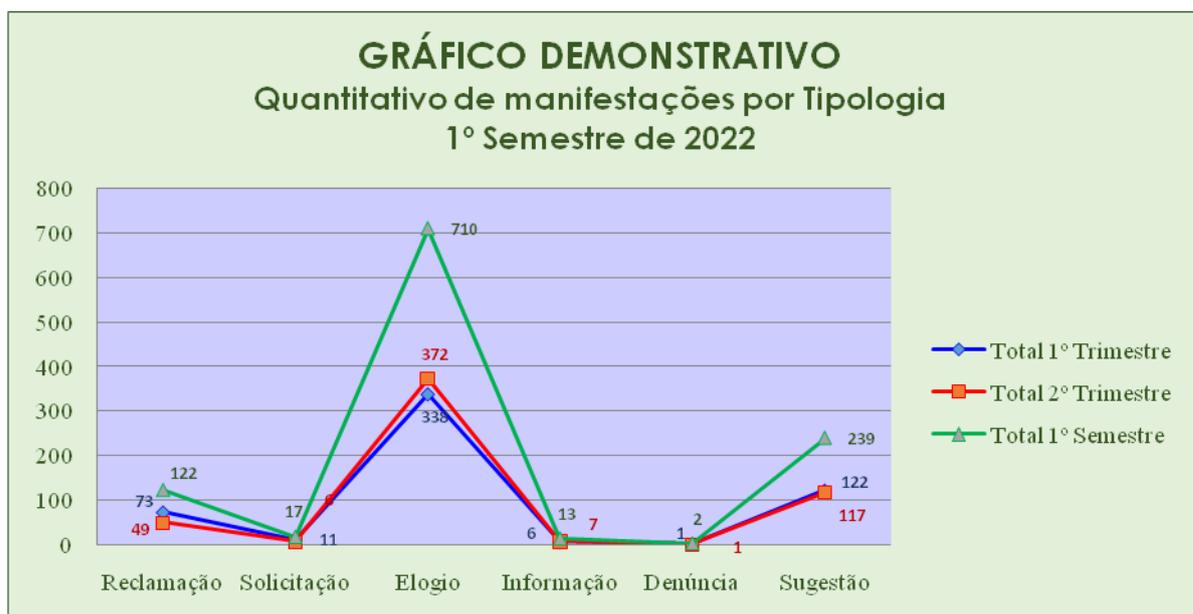
Quando analisamos o número de manifestações recebidas durante todo o semestre (1.103) com o mesmo período de 2021 (835), também observamos uma variação positiva, porém de **32,1%**.



No início deste ano houve um aumento considerável da quantidade de manifestações registradas, pois alguns formulários da Pesquisa de Satisfação do Doador de Sangue preenchidos ainda em dezembro de 2021 somente foram inseridos no sistema OUV-DF no início de 2022. Isso ocorreu devido ao afastamento legal de duas servidoras da equipe. Essa forma de entrada responde por, aproximadamente, 90% das manifestações recebidas no Hemocentro.

Porém, ao observarmos o gráfico, percebemos que o aumento na quantidade de manifestações registradas ocorreu em todos os meses do primeiro semestre do ano de 2022, conseqüentemente, resultando em uma variação **de mais de 30%** no quantitativo total.

Em relação à Tipologia, constatamos que o número de **elogios recebidos** corresponde a **64,3%** do total das manifestações registradas de janeiro a junho. A quantidade foi **5,8 vezes maior** do que a de reclamações. Comparando os dados com o primeiro semestre de 2021, nota-se uma variação positiva de **23,1%** no quantitativo de **elogios**, **12,9%** nas **sugestões** e uma variação negativa de **-1,64%** nas **reclamações**.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA
OUIDORIA

Sobre a entrada no sistema OUV-DF, percebemos que, assim como no 1º semestre de 2021, a maior parte das manifestações foi registrada pela forma **presencial**. Do total de manifestações, **92,2%** delas foi registrada por essa via de entrada.

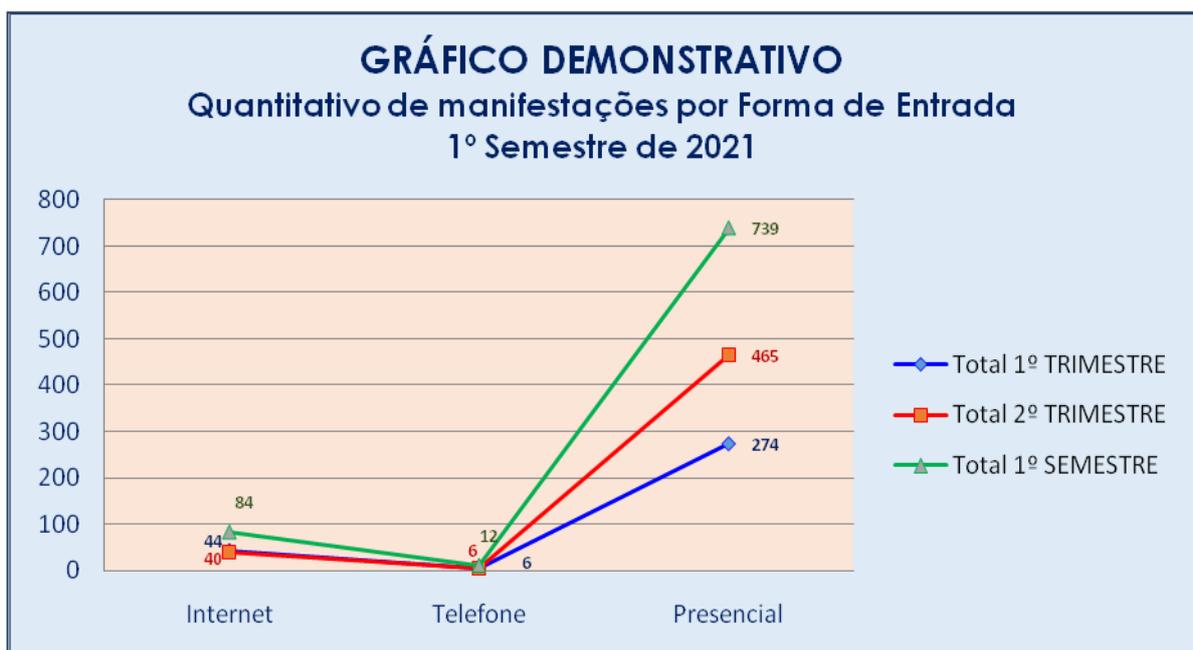
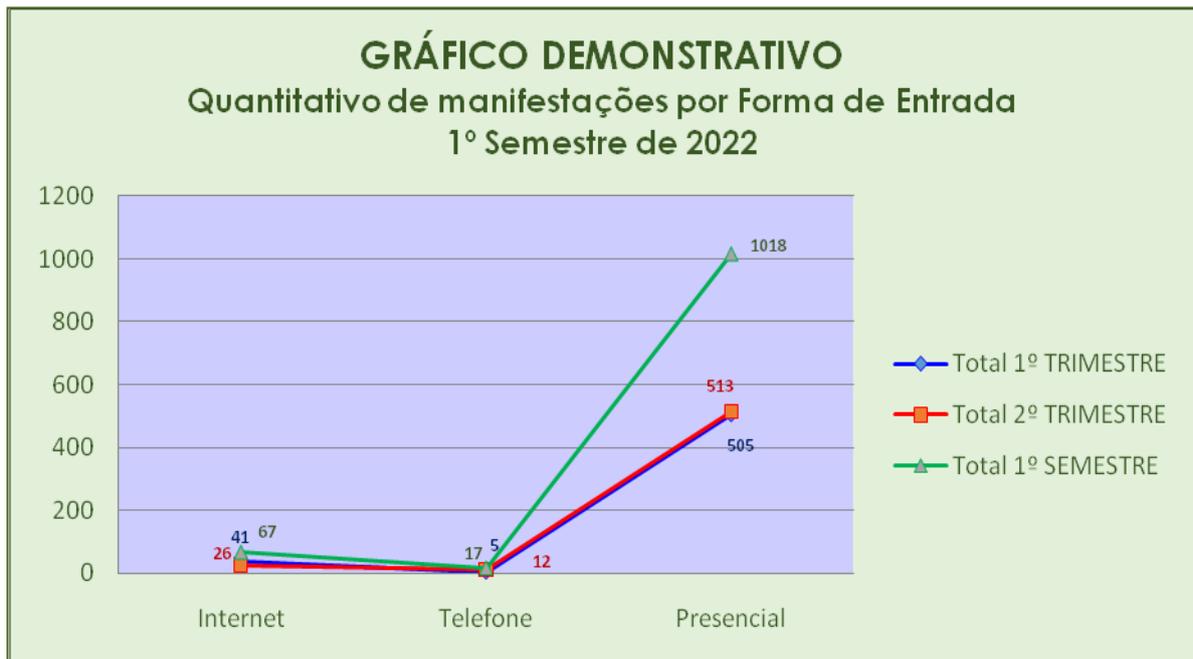
A forma presencial tem três vias de entrada: atendimento na Ouvidoria, preenchimento de formulário, ou registro depositado em urna.

Das **1.018** manifestações assim recebidas, **984** foram registradas nos **formulários** das Pesquisas de Satisfação (**96,6%**). Esses formulários, que 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, têm sido o principal instrumento de participação dos cidadãos na instituição.

O **atendimento presencial** na Ouvidoria do Hemocentro é oferecido de segunda a sexta-feira (exceto feriados), das 7h às 18h. 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 1º semestre desse ano, **VINTE E QUATRO** registraram suas manifestações (**2,3%**).

Já o **Registro de Manifestação à Ouvidoria** é um impresso que fica disponível junto às urnas localizadas no setor de registro do Ciclo do Doador e na recepção do Ambulatório de Coagulopatias do Hemocentro. Compreendemos que essa é uma oportunidade de 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. Por esse meio foram recebidas **DEZ** manifestações no primeiro semestre de 2022 (**0,98%**).

Ao comparar os gráficos demonstrativos abaixo, é possível identificar que a forma presencial de entrada tem aumento gradativo entre os trimestres de cada ano, assim como as entradas por telefone e internet.



1.1. PRAZOS

Todas 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 semestre, foi de **4 dias**.

Não houve mudança considerável no prazo médio para resposta ao cidadão considerando-se o mesmo período do ano de 2021. No 1º semestre do último ano a média de prazo foi de 4,4 dias.



**Prazo Médio para
Resposta
4 dias**

1.2. ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Os assuntos mais demandados entre as manifestações realizadas na Ouvidoria da FHB em 2022 foram **Atendimento para doação de sangue, Servidor Público e Lanche para Doadores**. Esses foram os mesmo assuntos mais demandados no 1º semestre do ano anterior.

1º) Atendimento para doação de sangue: Foi o assunto mais demandado pelos manifestantes e acumulou um total de **660** manifestações:

- 541 elogios;
- 57 sugestões;
- 49 reclamações;
- 9 pedidos de informação;
- 4 solicitações.

Em comparação com o mesmo período de 2021, no 1º semestre de 2022 houve uma variação positiva na inserção de **19,24%** nesse assunto.

2º) Servidor Público: Assunto selecionado sempre que uma manifestação, feita nominalmente a algum servidor público, é registrada. Foi o segundo assunto mais demandado no 1º semestre de 2022, nesta Fundação. Foram **150** manifestações registradas:

- 134 Elogios;
- 14 Reclamações
- 1 Pedido de informação
- 1 Denúncia

Em comparação com o mesmo período de 2021, no 1º semestre de 2022 houve uma variação positiva na inserção de **18,67%** nesse assunto.

3º) Lanche para Doadores: O terceiro assunto mais demandado foi o que demonstra o que os usuários estão achando do lanche ofertado aos doadores. Ao todo, foram registradas **86** manifestações sobre o assunto:

- 54 Sugestões
- 17 Reclamações
- 15 Elogios

Esse assunto é o primeiro a apresentar quantidade de Elogios **MENOR** que de Reclamações e Sugestões. Em comparação com o mesmo período de 2021, no 1º semestre de 2022 houve uma variação positiva na inserção de **33,72%** nesse assunto.

A tabela abaixo demonstra o **comparativo** entre o 1º semestre de 2022 e o mesmo período do ano anterior, onde é possível visualizar o aumento de inserção de manifestação 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.

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS			
ANO	2021	2022	VARIAÇÃO (%)
1º Assunto	ATENDIMENTO PARA DOAÇÃO DE SANGUE		19,24%
Total de Manifestações	533	660	
Representatividade	63,83%	59,84%	
2º Assunto	SERVIDOR PÚBLICO		18,67%
Total de Manifestações	122	150	
Representatividade	14,61%	13,60%	
3º Assunto	LANCHE PARA DOADORES		33,72%
Total de Manifestações	57	86	
Representatividade	6,83%	7,80%	

2. INDICADORES DE PERFORMANCE INSTITUCIONAL

No processo de planejamento da Rede de Ouvidorias do Distrito Federal foram definidos os Indicadores de Performance Institucional da Rede, sendo que temos como Indicador de performance em serviços a **Resolutividade** e como Indicadores de performance

do SIGO/DF a **Recomendação** da Ouvidoria, a **Satisfação** com o serviço de Ouvidoria e a **Qualidade da Resposta**.

2.1. RESOLUTIVIDADE

Nesse primeiro semestre, o índice de resolutividade, verificado pela pesquisa de satisfação do sistema OUV-DF, foi de **61%**. Ainda está abaixo da meta de 80%, estabelecida no Encontro de Análise Estratégica desta Fundação, porém permanece **acima da meta de 42%** definida no Plano de Ação da Ouvidoria-Geral do DF.

Em comparação com o mesmo período do ano anterior, observa-se uma variação negativa de **-52%**. Acredita-se que isso ocorreu devido ao aumento de manifestações - reclamações e solicitações - que tratam sobre assuntos recorrentes, em que o manifestante entende somente a solução do problema como uma resolução.

Porém, não compete à Ouvidoria a resolução dos problemas existentes na instituição, podendo tão somente, agir como **ferramenta de gestão** ao encaminhar as demandas aos setores competentes. O objetivo não é apenas mostrar a insatisfação do usuário, mas sim uma **oportunidade de melhoria**.

Um ponto **muito importante** para **umentar** o índice de resolutividade e alcançar a meta de 80%, estabelecida no Encontro de Análise Estratégica da FHB é a contribuição ativa das áreas com o **envio de subsídios suficientes** e **dentro do prazo** para que a Ouvidoria possa elaborar uma **resposta de qualidade** ao cidadão.

Os subsídios **são necessários** sempre que as manifestações tratam de **assuntos específicos** de áreas diversas da Fundação. Quando isso acontece, a Ouvidoria encaminha a manifestação aos **setores responsáveis** e se coloca à disposição do responsável para dirimir quaisquer dúvidas.

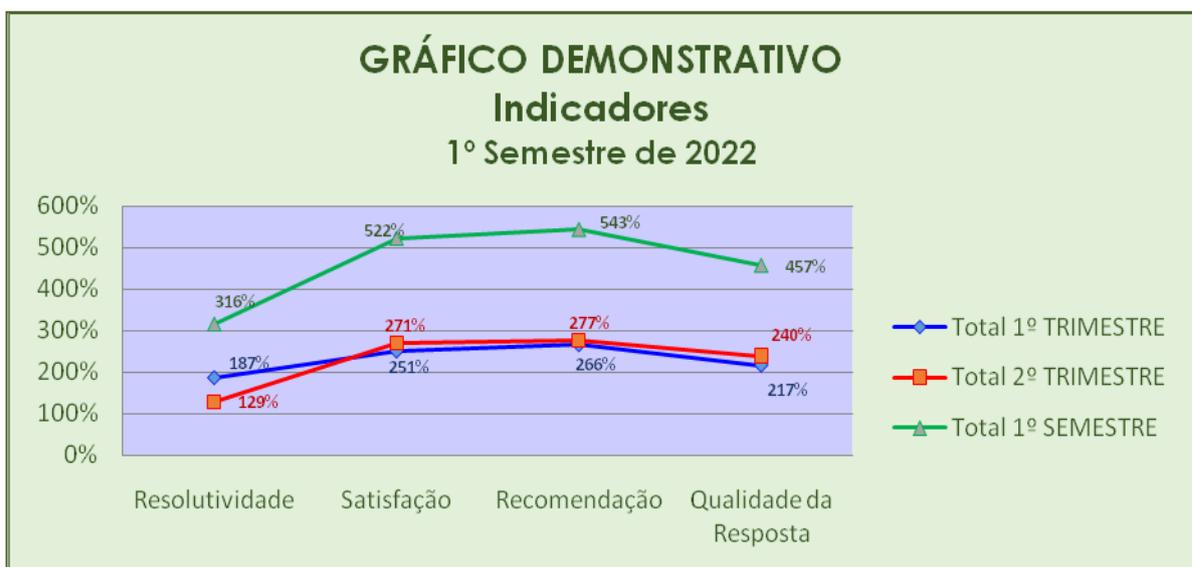
A equipe da Ouvidoria do Hemocentro trabalha de forma a fortalecer o **trabalho integrado** e busca **estreitar as relações** com outras áreas da instituição. A intenção é proporcionar uma **comunicação mais fácil, clara e efetiva** com os profissionais, a fim de elaborar respostas **mais satisfatórias** para os cidadãos.

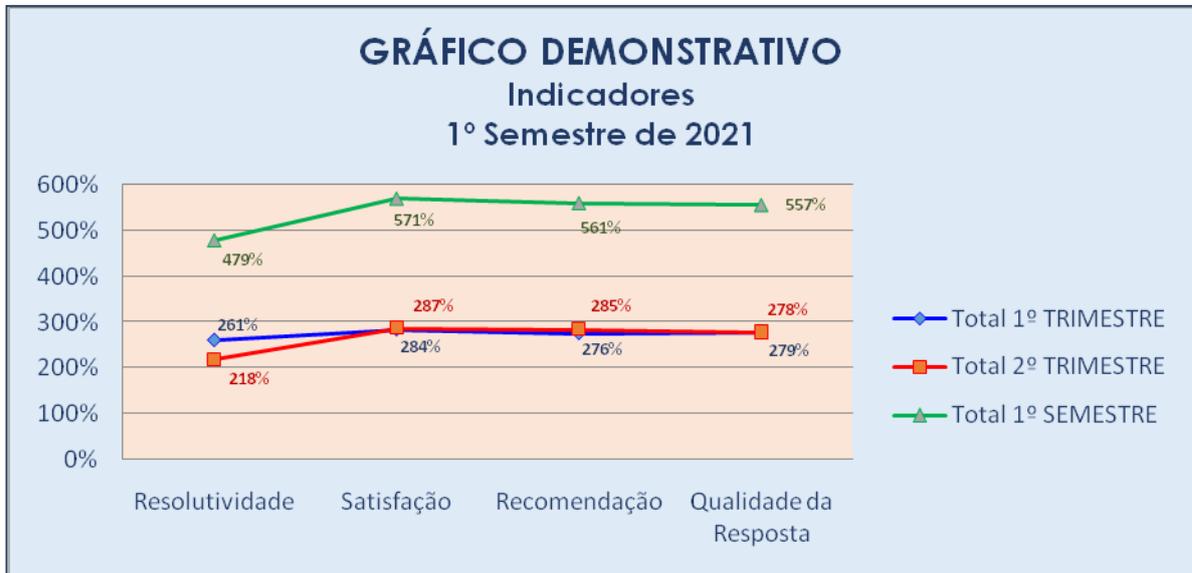
2.2. RECOMENDAÇÃO, SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA E SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA

No período de janeiro a junho de 2022, os índices de recomendação e de satisfação com o serviço de ouvidoria foram de **91%** e **88%**, respectivamente. Houve uma variação negativa, não muito considerável, quando comparada ao 1º semestre de 2021, de **5 pontos** percentuais para a recomendação e de **8 pontos** percentuais quanto à satisfação com o serviço.

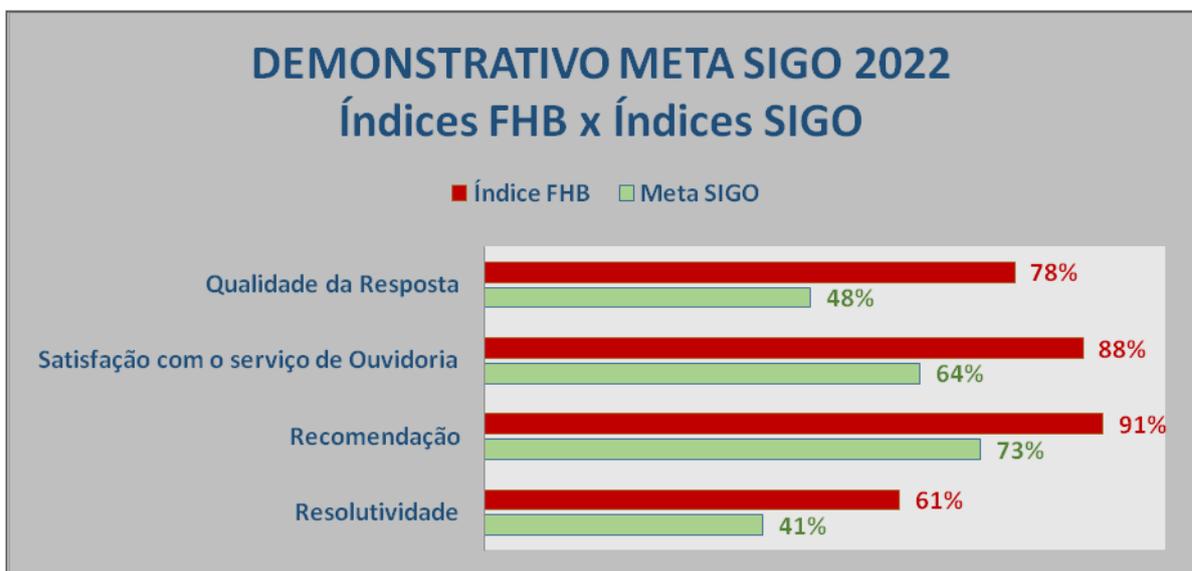
Já o índice relativo à satisfação com a resposta teve uma variação negativa mais representativa, alcançando **-14%** em relação ao 1º semestre anterior, caindo de 98% para 78%. A justificativa para essa variação é a mesma apresentada no índice de resolutividade.

Os gráficos demonstrativos abaixo ilustram a variação dos indicadores de performance alcançados pela Ouvidoria da FHB no 1º semestre do ano de 2022 e do ano de 2021:





Mesmo com variação negativa, a Fundação Hemocentro permanece com **todos** os índices **acima das metas** estabelecidas para os indicadores de performance da Rede de Ouvidorias do DF, para o ano de 2022, conforme demonstrativo a seguir:



Destacamos que a verificação dos resultados foi realizada em 21/07/2022. Lembramos que pode haver variação em momentos de avaliação diferentes, pois as pesquisas de satisfação ficam abertas para que os cidadãos as acessem quando desejarem.

3. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

No primeiro semestre de 2022 foram registrados **24 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 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.



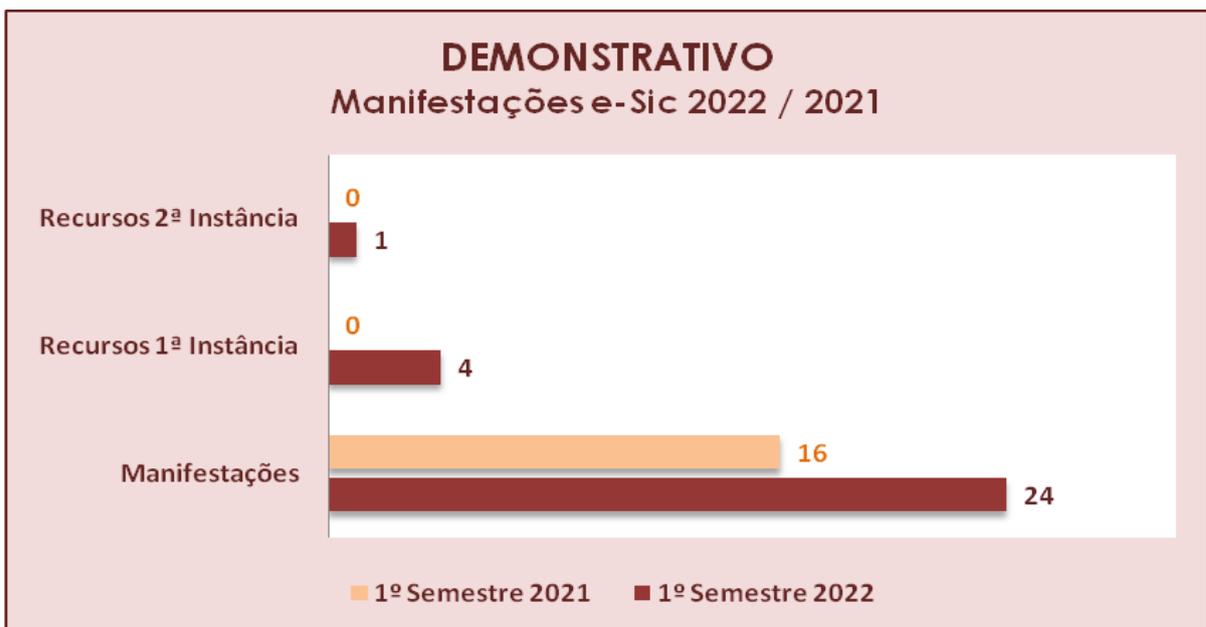
e-SIC

Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão

CONTEÚDO	TOTAL
Tratamento da hemofilia (medicamentos - Hemobrás e Ministério da Saúde)	5
Informações sobre verbas a serem recebidas por servidores da FHB	1
Informações complementares sobre atestado de doação disponibilizado (Não é pedido de informação)	1
Informação sobre data da próxima doação (Não é pedido de informação)	1
Informação sobre número de bolsas de sangue coletadas para TCC	1
Solicitação de cópia de ligação telefônica realizada na FHB (Não é pedido de informação)	1
Informação quanto à lotação de servidores	1
Solicitação de relatório e/ou mapa de risco do bloco A da FHB	2
Solicitação de cópia de documentos/normas de biossegurança e treinamentos obrigatórios de servidores	1
Solicitação de laudo técnico das condições ambientais do trabalho de servidores	1
Solicitação do quantitativo de todos os servidores da FHB e suas respectivas faixas etárias	1

Solicitação de providências contra suposto ato de desrespeito a servidor (não é pedido de informação)	1
Pedido de avaliação a demanda em processo SEI (não é pedido de informação)	5
Solicitação de justificativas para atos de gestão (não é pedido de informação)	1
Solicitação dos relatórios do PPRA da FHB	1
	24

Segue abaixo quadro comparativo da quantidade de manifestações registradas no e-Sic pelos cidadãos no 1º semestre de 2022 e no mesmo período de 2021.



4. PLANO DE AÇÃO 2022

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

4.1. II SEMANA DE OUVIDORIA, INTEGRIDADE E TRANSPARÊNCIA DA FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA



FUNDAÇÃO
Hemocentro
DE BRASÍLIA

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA
OUIDORIA



Em 2021, para celebrar o Dia do Ouvidor, a Fundação Hemocentro realizou a **Semana de Ouvidoria, Integridade e Transparência**. A iniciativa foi premiada na 6ª edição do Concurso Melhores Práticas em Ouvidoria Pública, organizado pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.

Resultado do trabalho conjunto entre a Assessoria de Comunicação, a Assessoria de Integridade e Gestão de Riscos e a Ouvidoria, a Semana compõe o calendário oficial de eventos da instituição. A segunda edição ocorreu entre os dias 22 e 24 de março de 2022.

Foram **objetivos** da II Semana:

- ✓ **Reforçar** junto aos servidores e usuários as informações sobre os mecanismos de **integridade, participação social e transparência** na FHB;
- ✓ **Ampliar** a compreensão, entre os servidores, acerca da **atuação da Ouvidoria** e propiciar a reflexão sobre o **papel de cada um** para proporcionar uma boa experiência aos usuários dos serviços oferecidos;
- ✓ Tratar as questões referentes **à prevenção e combate ao assédio** na Administração Pública.

Para tanto, contamos com palestrantes com **conhecimento, competência** e **habilidade** no tratamento dos temas, que compartilharam com os participantes os seus

saberes. As seguintes palestras foram apresentadas no auditório da Fundação de Ensino e Pesquisa em Ciências da Saúde-FEPECS:

- ✓ **Integridade no dia a dia** - Antonio Carlos Hencsey - Hencsey, Ética Aplicada;
- ✓ **Comissão de Ética da FHB** - Marcela Coelho - servidora e integrante da comissão;
- ✓ **Assédio na Administração Pública** - Michelle Heringer - chefe da Assessoria de Apoio aos Julgamentos da Controladoria-Geral do Distrito Federal (CGDF);
- ✓ **Ouvidoria e servidor público: como posso fazer parte?** - Cecília Fonseca - Ouvidora-Geral do DF.

No primeiro dia do evento, também teve início no Hemocentro a campanha **“Dignidade Feminina – da transformação de meninas a mulheres: mais cidadania e menos tabu”**, idealizada pela Secretaria de Justiça e Cidadania do Distrito Federal. Com dois pontos de arrecadação de absorventes destinados a adolescentes e mulheres em situação de vulnerabilidade social, os servidores, doadores e pacientes da Fundação puderam contribuir com suas doações.

Participaram da II Semana **87 servidores**. Além dos profissionais do Hemocentro, tivemos a satisfação de contar com a presença de nove servidores de outras instituições: Ouvidoria-Geral, Controladoria-Geral, Secretaria de Economia, Secretaria de Trabalho e FEPECS. A média foi de **57 participantes por dia**.

Para avaliar a II Semana, os inscritos receberam um link por e-mail. O convite e os lembretes para o preenchimento do formulário foram publicados no Hemo Informa. Trinta e um servidores **(35,6%)** responderam a avaliação. Os resultados, **bastante positivos**, foram publicados na Intranet em 25/04/2022.

Para **100%** dos respondentes, os temas abordados nas palestras podem contribuir para **melhorias no ambiente de trabalho**. Da mesma forma, após a

realização da II Semana, os servidores se sentem mais próximos/compreendem o papel da Ouvidoria.

Entre os que avaliaram o evento, 30 pessoas **(96,8%)** afirmaram **compreender o próprio papel** para a consolidação de uma cultura de integridade na instituição. Quanto a sentir-se mais seguro e confiante para prevenir e **combater o assédio no ambiente de trabalho**, 24 participantes **(77,4%)** registraram que **SIM**; dois servidores **(6,5%)** responderam que **NÃO** e cinco (16,1%) não assistiram a palestra sobre o tema.

É importante ressaltar que durante o mês de março, a Assessoria de Comunicação fez diversas publicações - na Intranet, Hemo Informa, site da Fundação e Instagram - sobre a Ouvidoria do Hemocentro e a realização da II Semana.

4.2. ESTRATÉGIAS E AÇÕES DE INCENTIVO AO PREENCHIMENTO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO APÓS RECEBIMENTO DA RESPOSTA

No início deste ano foram realizadas **sete reuniões** da equipe da Ouvidoria. Entre os pontos discutidos, ficou definido que na resposta definitiva a reclamações, solicitações e denúncias, seria acrescentado um texto no formato de "PS", para **estimular os cidadãos** a preencherem a pesquisa de satisfação no OUV-DF. As manifestações assim classificadas, registradas a partir de 1º de março, passaram a conter a frase "PS: Não deixe de responder à pesquisa de satisfação. Dessa forma, você nos ajuda a melhorar!"

A primeira análise quanto aos resultados dessa ação foi feita considerando o período de **1º de março de 2022 a 30 de junho de 2022**. A análise mostrou que 55,5% dos manifestantes responderam à pesquisa de satisfação. Comparando ao mesmo período do ano anterior, observamos um **aumento de 29,6%** na **adesão dos manifestantes** à resposta das pesquisas.

4.3. LABORATÓRIO DE RESPOSTAS

Questões **mais complexas** e/ou muito técnicas são tratadas **em conjunto** pela equipe da Ouvidoria. Uma vez recebidos os subsídios das áreas responsáveis, a resposta é elaborada por uma ou mais servidoras, com subsequente leitura e adequação do texto pela equipe. Essa ação visa formular respostas mais compreensíveis e suficientes, que **atendam às necessidades dos cidadãos**.

Em função das demandas relativas à organização da II Semana de Ouvidoria, Integridade e Transparência, do afastamento legal de uma das servidoras da equipe, entre outras questões, duas ações previstas no Plano de Ação que deveriam ter começado no primeiro trimestre, tiveram início apenas no mês de abril. Foram elas:

- ✓ **Análise das respostas consideradas não resolvidas** – avaliação detalhada das respostas consideradas não resolvidas pelos cidadãos. Essa prática visa **identificar as razões** que podem ter levado o manifestante a fazer tal avaliação (falta de clareza, desorganização, informações insuficientes, entre outras).
- ✓ **Pós-atendimento** – contato com os cidadãos que consideraram a manifestação não resolvida (a depender da análise da resposta) e com aqueles que não responderam a pesquisa de satisfação no sistema OUV-DF.

Todas as ações apresentadas visam, além dos objetivos já expostos, o aumento dos índices dos Indicadores de Performance Institucional.

Como apontado no Plano de Ação, a Ouvidoria do Hemocentro integra algumas instâncias de gestão do Hemocentro, quais sejam: Colegiado de Gestão, Comitê Interno de Governança Pública e Comitê de Gestão de Riscos desta Fundação e Projeto Ouvidoria Amiga da OGDF, além de reuniões freqüentes da Rede SIGO.

5. PROJETO

"A OUVIDORIA NO CICLO"

Considerando que em 2021 o assunto mais demandado pelos cidadãos para a Fundação Hemocentro de Brasília foi **"Atendimento para doação de sangue"** (67,6% das manifestações), propõe-se o presente projeto por recomendação da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.

Ressaltamos que, das **1.718** manifestações recebidas naquele ano, 1.058 referiam-se a esse assunto. Desse total, 839 foram elogios (79,3%). No entanto, consideramos que 20,7% (97 sugestões, 85 reclamações, 29 informações e 8 solicitações) nos apontam **oportunidades de melhoria**. Referem-se, em geral, ao atendimento propriamente dito, condições estruturais, falta de informações, problemas com o sistema, entre outras.

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. Nesse processo dialógico, buscaremos 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.

A proposta prevê que sejam realizadas, mensalmente, **rodas de conversa** com os servidores das três gerências da **Diretoria do Ciclo do Doador**, momento em que serão apresentadas manifestações sobre o assunto "Atendimento para doação de sangue" (1 elogio + 2 outros tipos – reclamação, solicitação, sugestão, informação).

O compartilhamento de conhecimentos e percepções, discutidos a partir da apresentação de manifestações que relatam **situações vividas durante o atendimento**, será positivo para as áreas e poderá auxiliar no entendimento do papel de cada um no desenvolvimento de um **trabalho cooperativo** para atender bem aqueles que vêm fazer sua doação e nos ajudam a cumprir a nossa missão de garantir sangue com qualidade para as pessoas que precisam.

1. Estratégia da Ação:

- Realização de reuniões mensais com servidores das três gerências do Ciclo do Doador (sugestão: segunda semana de cada mês);
- A DCD fornecerá, em até 10 dias antes de cada encontro, a lista de nomes dos participantes. Recomenda-se que a composição seja nova a cada reunião para **alcançar** mais servidores;
- Pelo menos um **representante** da Diretoria ou das Gerências deverá participar de cada encontro - a indicação do representante deverá constar na lista enviada previamente;
- As servidoras da Ouvidoria farão o **levantamento** das manifestações mais emblemáticas para apresentação na reunião (1 elogio + 2 outros tipos – reclamação, solicitação, sugestão, informação);
- No início da reunião será realizado um **“pré-teste”** com os participantes sobre suas percepções e idéias a respeito das manifestações, questões referentes a atendimentos, entre outras. Após a reunião, será feito um **“pós-teste”** para avaliar os possíveis efeitos resultantes do encontro;
- Será realizada **avaliação** de cada reunião, com todos os participantes, por meio de formulário próprio, a ser elaborado pela Ouvidoria e encaminhado até 05 dias após o encontro;
- Início do Projeto: Agosto de 2022;
- Conclusão: Novembro de 2022.

2. Justificativa:

Atender à recomendação da Ouvidoria Geral do DF, em conformidade com o inciso I, do art. 2º, da Portaria nº 61, de 16 de abril de 2021.

3. Metas:

Reduzir o percentual de 20,7% (2021) das manifestações classificadas como reclamações, sugestões, informações e solicitações em dois pontos percentuais até 30/11/2021.

4. Recursos:

- Não será necessária a dispensação de recursos financeiros.
- Os recursos para a efetivação do projeto são próprios da Fundação: recursos humanos, sala adequada com cadeiras, equipamento para projeção, material para anotação.

5. Responsáveis:

Equipe da Ouvidoria da FHB

6. Parceiros do Projeto

Diretoria do Ciclo do Doador, Gerência de Captação, Registro e Orientação de Doadores; Gerência de Triagem Clínica e Gerência de Coleta.

7. Cronograma:

As rodas de conversa ocorrerão **uma vez por mês**, com início em agosto e término em novembro de 2022. As datas exatas serão definidas em conjunto com a Diretora do Ciclo do Doador.



FUNDAÇÃO
Hemocentro
DE BRASÍLIA

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA
OUIDORIA

8. Estratégia de comunicação de resultados:

Os resultados serão divulgados nos Relatórios de Ouvidoria, na Intranet, no Hemo Informa e em reunião do Colegiado de Gestão da Fundação, observando-se a legislação eleitoral vigente.

Apesar dos Relatórios de Ouvidoria serem amplamente divulgados para conhecimento dos servidores desta Fundação, em cumprimento à legislação eleitoral, sua publicação no site do Hemocentro, bem como encaminhamento a todas as diretorias, estão suspensos temporariamente, conforme Processo Sei nº 00480-00002901/2022-86.

Brasília, 22 de julho de 2022.