

Fundação Hemocentro de Brasília

Relatório de Ouvidoria

4º TRIMESTRE DE 2023

OUTUBRO - DEZEMBRO



GDF

É tempo de ação.

O que você vai encontrar aqui

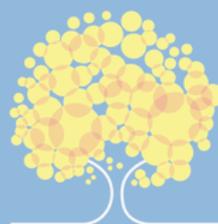
Olá!

Neste relatório iremos apresentar os resultados alcançados pela Ouvidoria no 4º trimestre de 2023, as evoluções em relação ao 3º trimestre, as ações realizadas pela ouvidoria nesse período e proposição de sugestões de melhorias, com base nas informações coletadas nas manifestações recebidas no período.

Como um avanço alcançado pela Ouvidoria neste último trimestre de 2023, podemos citar a vinda de uma servidora para dar início a recomposição da equipe.

Outra mudança implementada está sendo a disponibilização de um totem na área de triagem e lanche com um QR code que dá acesso ao site do Participa.df, de modo a facilitar a realização de manifestações pelos doadores.

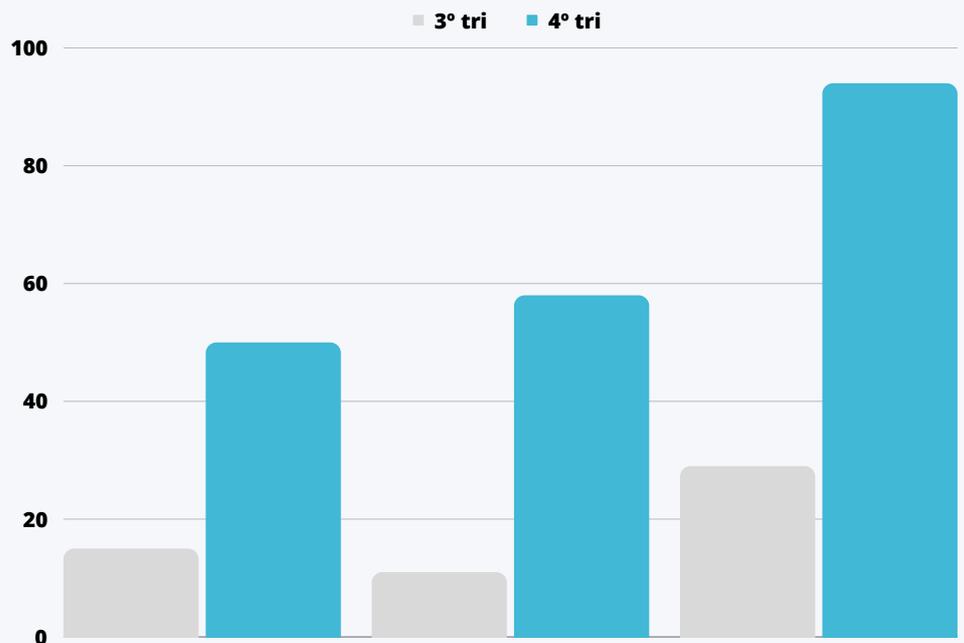
Os dados para a elaboração deste Relatório foram extraídos do Painel Ouvidoria, do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC



GDF
É tempo de ação.

Total de Manifestações

202
Manifestações



No 4º trimestre de 2023 a Ouvidoria do Hemocentro recebeu o total de 202 manifestações.

No gráfico apresentamos o quantitativo de manifestações referentes aos meses de outubro, novembro e dezembro.

Nota-se que, no 4º trimestre, em comparação ao 3º trimestre, ocorreu um aumento dos registros. Esse aumento se deu em função da chegada da nova servidora na equipe, contribuindo para o cadastramento das manifestações recebidas por meio de formulário.

Os nossos indicadores

79

Elogio

59

Reclamações

42

Sugestões

21

Denúncias

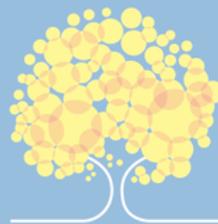
01

Solicitações

Com o início da reestruturação da equipe, os formulários foram registrados no sistema participa.df e os números começaram a ser reestabelecidos.

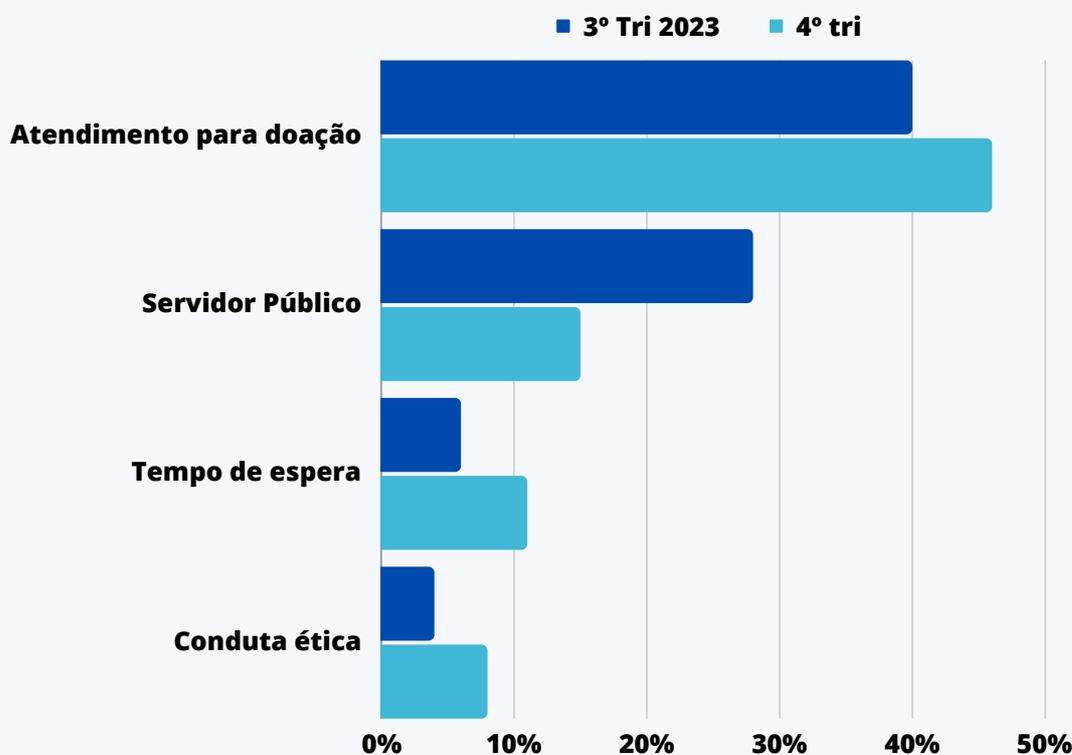
Por meio dos formulários recebemos a maior quantidade de elogios. Portanto, com uma equipe bem estruturada é possível observar os dados de forma mais fidedigna.

39,1% das
manifestações
recebidas são
elogios



GDF
É tempo de ação.

Qual o assunto mais citado pelos nossos doadores no 4º Trimestre?



O assunto ATENDIMENTO PARA DOAÇÃO permanece como o tema mais recorrente no 4º trimestre.

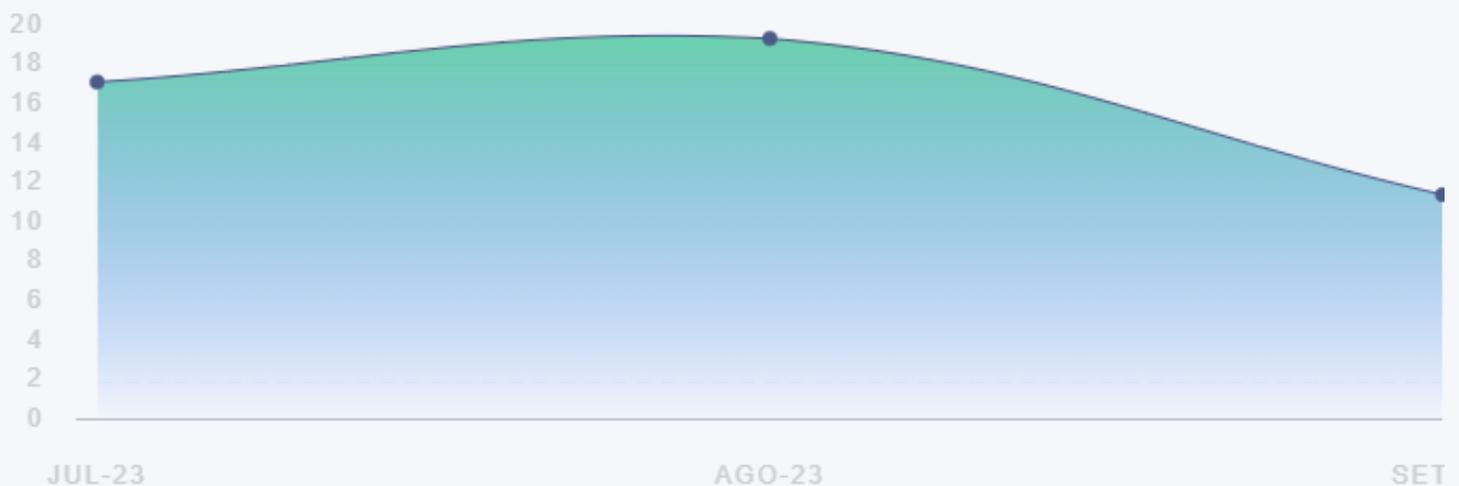
Cabe ressaltar que esse tema abrange diversos assuntos, entre os mais citados estão a DEMORA NO ATENDIMENTO, INSTALAÇÕES e PRIORIDADE PARA QUEM ESTÁ AGENDADO.

Citamos também que os ELOGIOS estão inseridos dentro desse tema, representando 64,7% do total.

Desse modo, a partir desses dados, pode-se inferir que esses temas são relevantes para sofrerem intervenções de melhorias.

Prazo de resposta pela Ouvidoria do Hemocentro

4,9 dias



Desde a entrada da Ouvidora, em julho, os prazos de resposta estão cada vez menores, progredindo nesse 4º trimestre de 11,4 dias para 4,9 dias.

Ações extraprojetos

Durante o 4º trimestre de 2023 ocorreu a conclusão da Formação em Governança, uma capacitação realizada pela Ouvidoria Geral em parceria com a Escola de Governo, na qual alguns órgãos do GDF foram escolhidos para participarem.

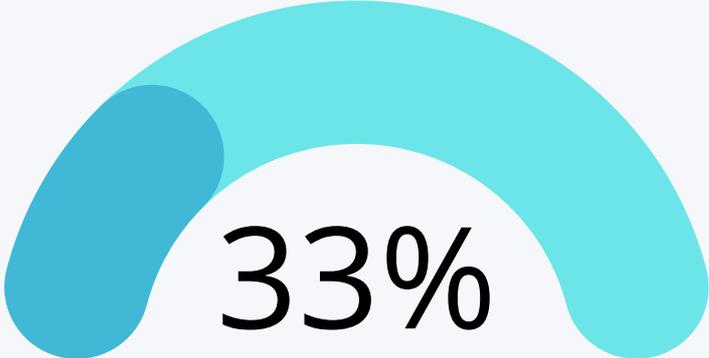
A partir dessa formação foi possível eleger um serviço para identificar e propor pontos de melhoria. O serviço escolhido para propor uma intervenção foi o lanche oferecido aos doadores após a doação. Esse é um tema recorrente nas manifestações recebidas pela Ouvidoria.

A formação propiciou a mudança de olhar das demandas recebidas pela Ouvidoria, trazendo um olhar positivo sobre as reclamações recebidas. Por meio delas é possível identificar o que o cidadão necessita.

- ✔ **Aula Magna da Formação em Governança com a apresentação de uma proposta de melhoria para o serviço de lanche oferecido pelo Hemocentro.**



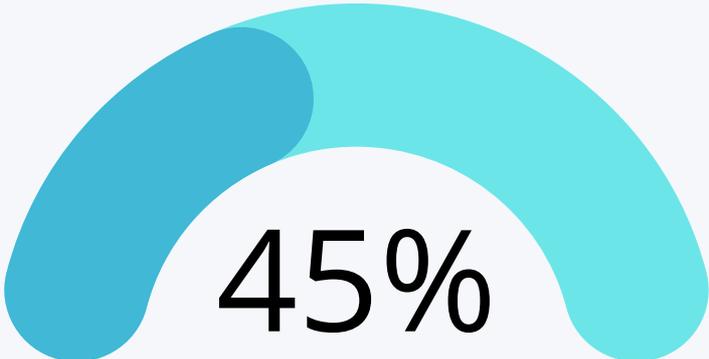
Índice de Resolutividade



33%

O índice de resolutividade, ou seja, a porcentagem dos assuntos que foram avaliados pelos doadores como resolvidos foi de 45%.

Podemos observar um aumento em comparação ao trimestre passado.



45%