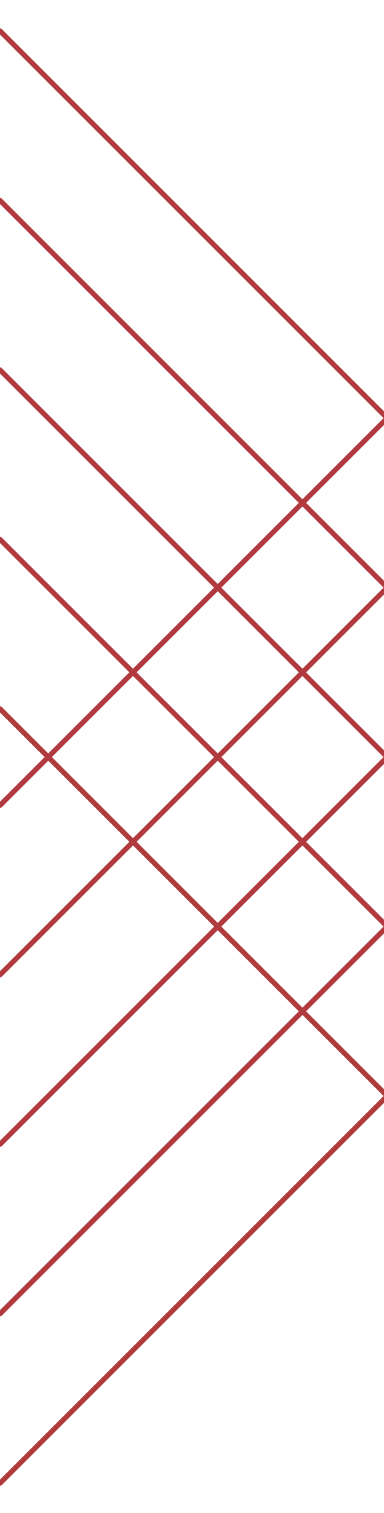


RELATÓRIO ANUAL




2023



Olá!

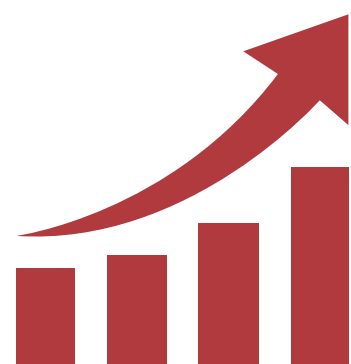
Neste Relatório você encontrará o quantitativo de manifestações recebidas pela Ouvidoria da Fundação Hemocentro de Brasília no ano de 2023, bem como alguns índices como resolutividade e satisfação com os serviços, a evolução mensal de entradas, a tipologia mais recebida e os assuntos mais recorrentes na Instituição.

Seja bem-vindo(a)!



FUNDAÇÃO
Hemocentro
DE BRASÍLIA

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS



Em 2023, totalizamos **846**
manifestações recebidas



Com resolutividade
de **52%**



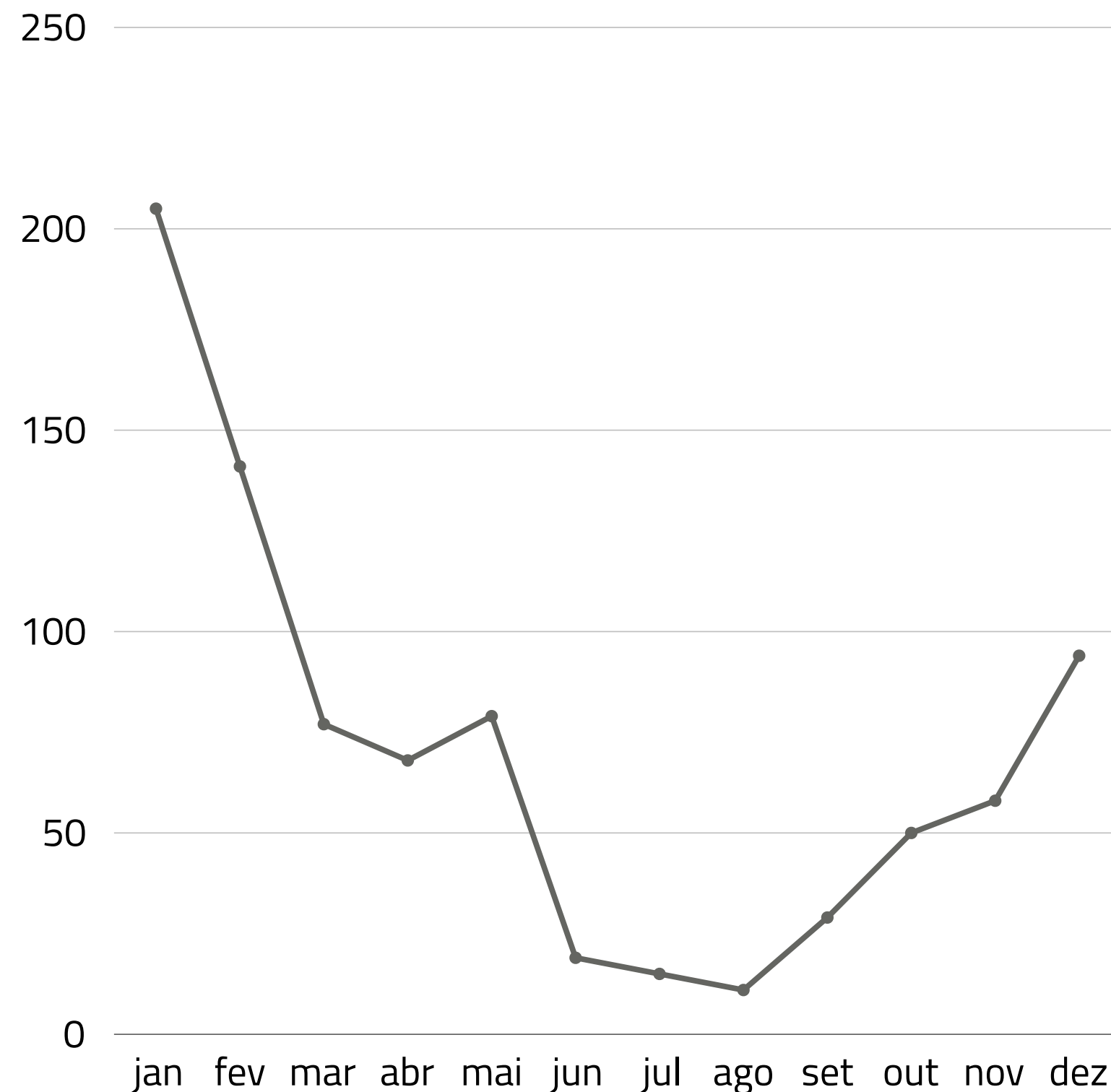
E índice de satisfação com
o serviço de Ouvidoria de **90%**



FUNDAÇÃO
Hemocentro
DE BRASÍLIA

EVOLUÇÃO MENSAL

Além do 162 e do registro por meio do PARTICIPADF, as manifestações podem ser realizadas presencialmente na FHB, bem como pelos formulários físicos disponibilizados em vários setores da Instituição. Em 2023, ocorreram as aposentadorias tanto da Ouvidora titular quanto da interina. A queda observada no gráfico deu-se em razão da transição e adaptação de novos servidores pro setor.



CLASSIFICAÇÃO

Em 2023, a tipologia que a FHB mais recebeu foi de elogios: **382**.

Essa satisfação vem se repetindo ano após ano, com o empenho das equipes e dos gestores em fornecer atendimento de excelência aos nossos colaboradores.

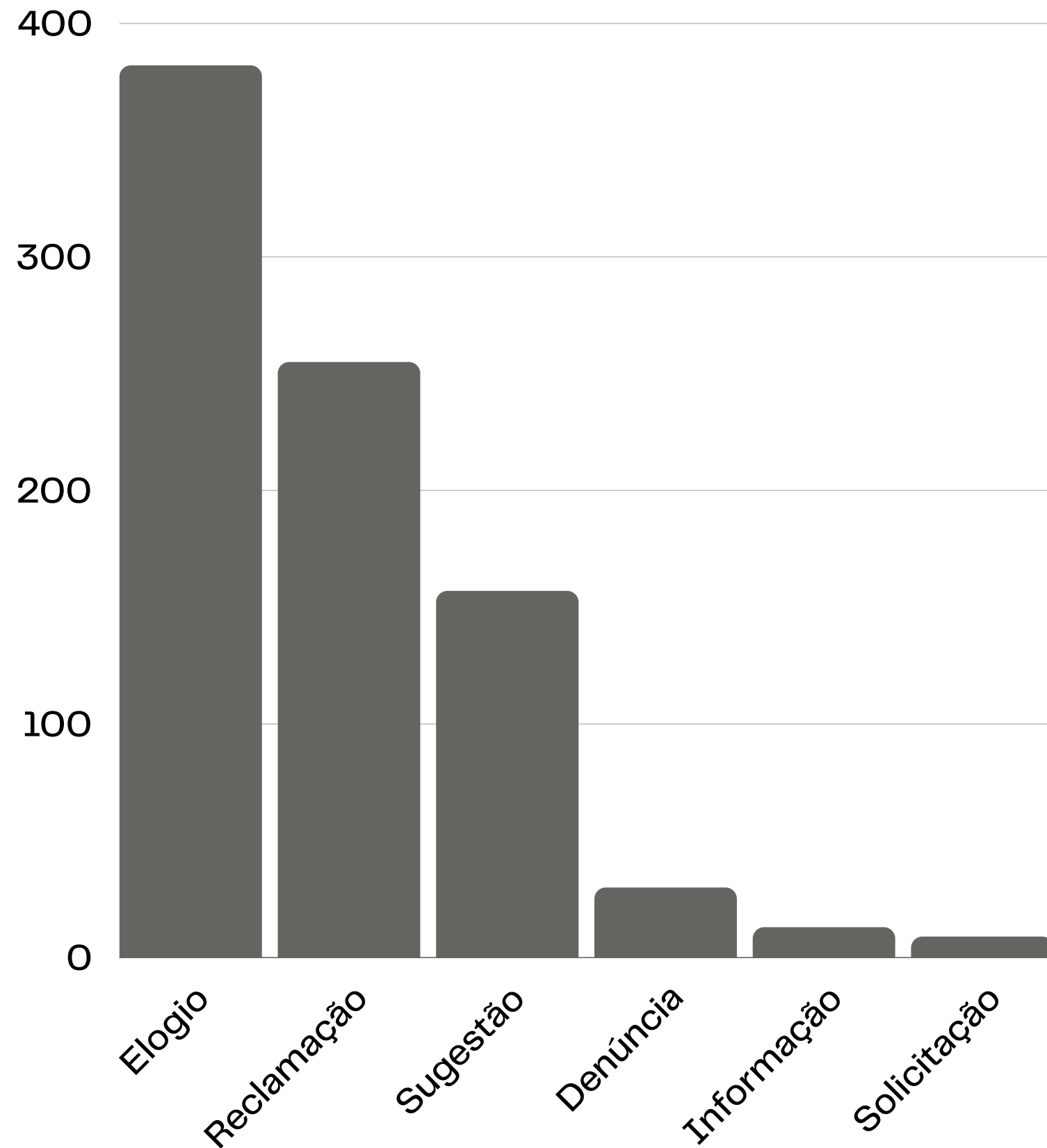
Reclamação: 255

Sugestão: 157


Denúncia: 30

Informação: 13

Solicitação: 9



ASSUNTOS DE MAIOR RECORRÊNCIA

-  **Atendimento para doação**
-  **Servidor Público**
-  **Lanche para doadores**
-  **Tempo de espera**
-  **Campanhas para doação**

A FHB, no ano de 2023, teve 445 manifestações relacionadas ao Atendimento para Doação de Sangue. O assunto é o mais demandado em virtude de abranger outros subassuntos, como: infraestrutura, sugestões de melhoria, elogios ao atendimento e aos servidores, serviço da copa, questionamentos sobre o agendamento ou espera.

Servidor Público: 125

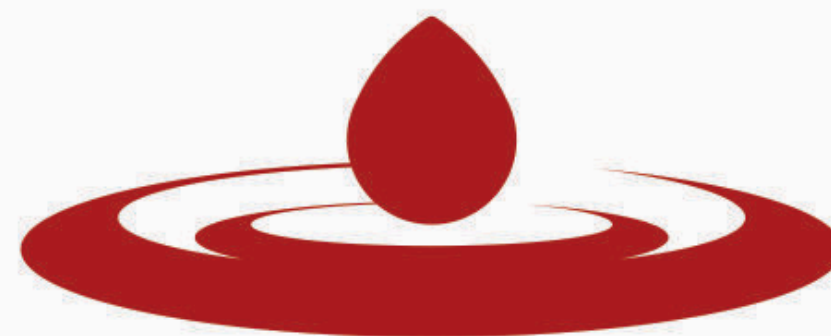
Lanche: 59

Espera: 46

Campanhas: 20



FUNDAÇÃO
Hemocentro
DE BRASÍLIA



F U N D A Ç Ã O
Hemocentro
D E B R A S Í L I A