

# ÁSHEMOBRÁSHEMOBRÁSHEMOBRÁS

## OUVIDORIA HEMOBRÁS Relatório Anual



# **OUVIDORIA/SIC**

**TALITA GOMES CALAÇA MENEZES**

Ouvidora Interina

**DANIELLA SUZANA DE FARIAS**

Assistente Industrial e de Gestão Corporativa – Assistente Administrativo



**OUVIDORIA**  
HEMOBRAS

## APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Hemobrás, criada em 2018, é uma unidade vinculada ao Conselho de Administração e administrativamente ao Diretor-Presidente, e segue orientação normativa da Ouvidoria Geral da União (OGU).

As manifestações são recebidas, tratadas, encaminhadas, monitoradas e respondidas com isenção, ética e confidencialidade, em coerência aos valores da Hemobrás.

Nesse sentido, a Ouvidoria da Hemobrás é responsável por receber, examinar e encaminhar denúncias internas e externas, reclamações, elogios, sugestões, solicitações de informação e pedidos de simplificação referentes a procedimentos e ações de seus empregados e dirigentes.

Em 2020 a Ouvidoria da Hemobrás passou a utilizar a plataforma Fala.Br (<https://falabr.cgu.gov.br>) - um canal de Ouvidoria e Acesso à Informação desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU) e que centraliza todos os pedidos de informação amparados pela Lei nº 12.527/2011 que forem dirigidos ao Poder Executivo Federal, suas entidades vinculadas e empresas estatais.

No presente relatório serão apresentados dados e informações sobre as demandas recebidas pela Ouvidoria da Hemobrás ao longo do exercício de 2020.

## SUMÁRIO

I. CANAIS DE ATENDIMENTO.....	5
II. DEMANDAS RECEBIDAS - OUVIDORIA / SIC / FALE CONOSCO .....	6
III. TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA.....	9
IV. SATISFAÇÃO DO USUÁRIO.....	99
VI. PROPOSIÇÕES DE MELHORIAS.....	10
VII. CONCLUSÃO .....	100

## I. CANAIS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria disponibiliza os seguintes canais de atendimento:

- 🌐 Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação: **Fala.Br** (<https://falabr.cgu.gov.br>);
- 🌐 Presencial: Edf. Boa viagem Corporate, Rua Prof. Aloisio Pessoa de Araújo, nº 75, Boa Viagem – Recife – PE (Sala da Ouvidoria, 13º andar). Conforme informado no site da Hemobrás, em decorrência da pandemia, o atendimento presencial ao público está temporariamente suspenso.
- 🌐 E-mail institucional: [ouvidoria@hemobras.gov.br](mailto:ouvidoria@hemobras.gov.br).
- 🌐 Telefones: (81) 3464-9606 ou ainda pelo número 0800 280 0477.

## II. DEMANDAS RECEBIDAS - OUVIDORIA / SIC / FALE CONOSCO

Durante o ano de 2020, foram recebidas 98 (noventa e oito) demandas. Pela plataforma Fala.BR foram 63 (sessenta e três), deste montante, 37 (trinta e sete) foram pedidos de acesso à informação. No site da Hemobrás foram registrados 35 (trinta e cinco) pedidos do Fale Conosco, conforme gráfico 1.

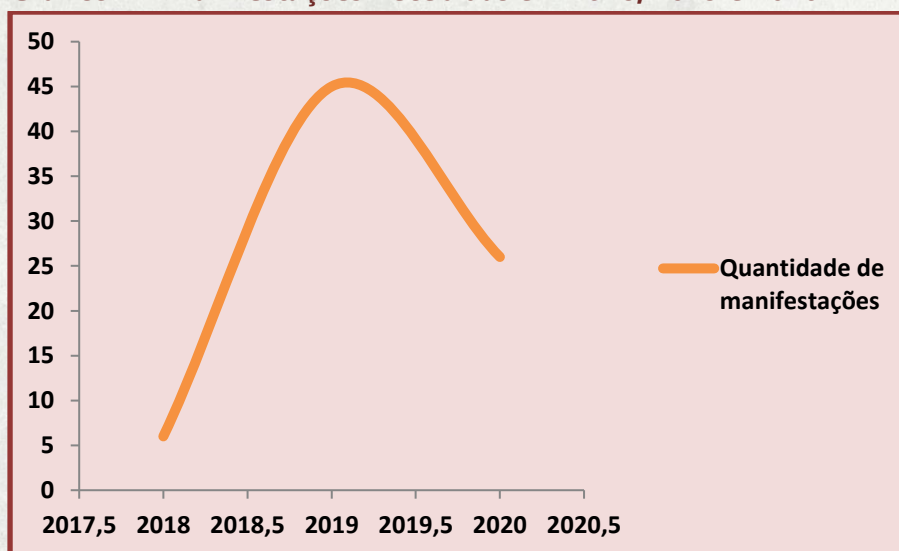
Gráfico 1 – Tipos de Manifestações Recebidas – 2020



Fonte: OUVIDORIA HEMOBRÁS

Numa análise comparativa de demandas recebidas pela Ouvidoria, desde o início das suas atividades, em outubro de 2018, podemos perceber um aumento das demandas em 2019, e posteriormente, em 2020, uma acentuada queda nas manifestações recebidas, conforme gráfico 2.

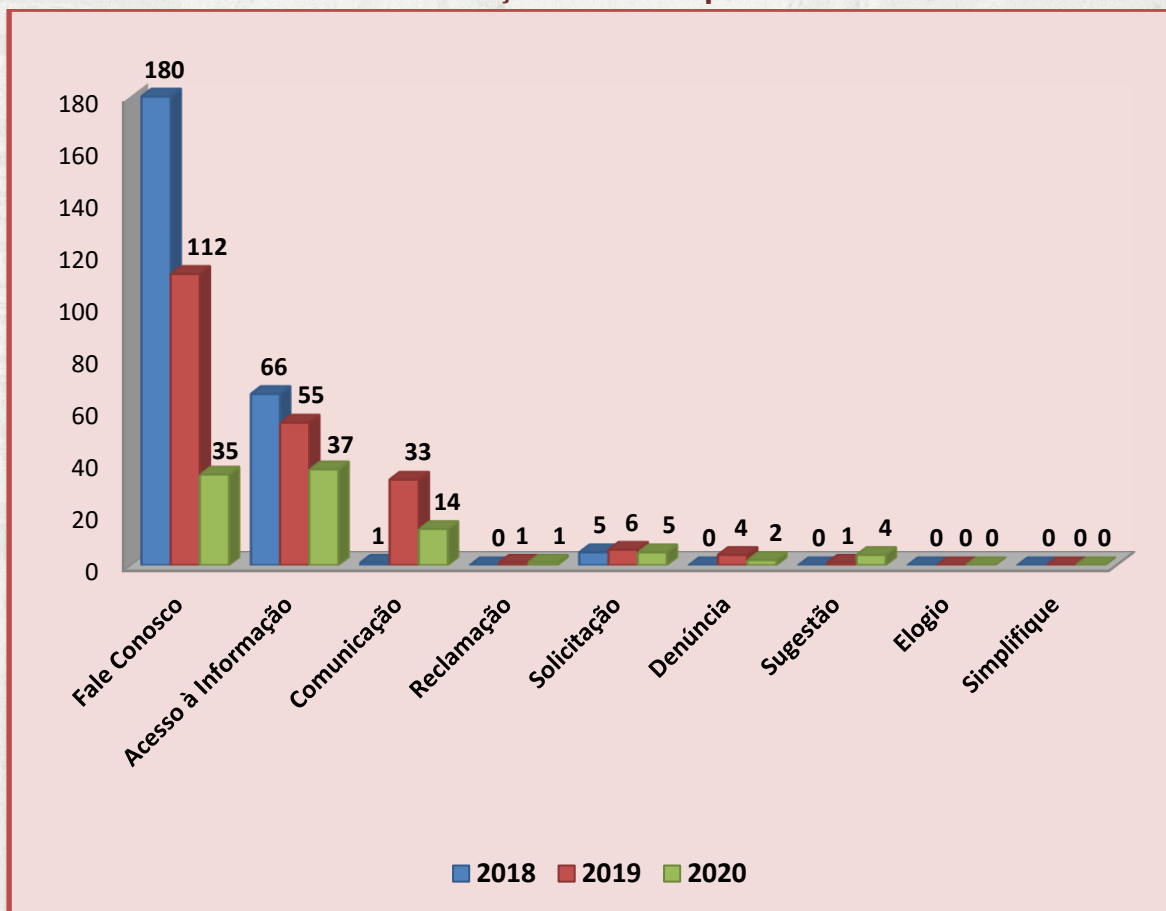
Gráfico 2 – Manifestações Recebidas em 2018, 2019 e 2020



Fonte: OUVIDORIA HEMOBRÁS

No gráfico 3, abaixo, podemos comparar as solicitações entre os anos de 2018 a 2020, evidenciando uma redução nos pedidos de Acesso à Informação e Fale Conosco, que pode ser justificada pelo aumento da transparência ativa no site e maior participação da Hemobrás nas mídias sociais, como Instagram, Facebook e Twitter; pode ter havido também alguma influência da pandemia. Quanto ao sistema informatizado da Ouvidoria (demais tipos de manifestação), em 2018, ano de início das atividades, poucas manifestações foram registradas e este número cresceu à medida que a área passou a ser mais conhecida.

**Gráfico 3 – Natureza das manifestações recebidas pela Ouvidoria – Período 2018 a 2020**

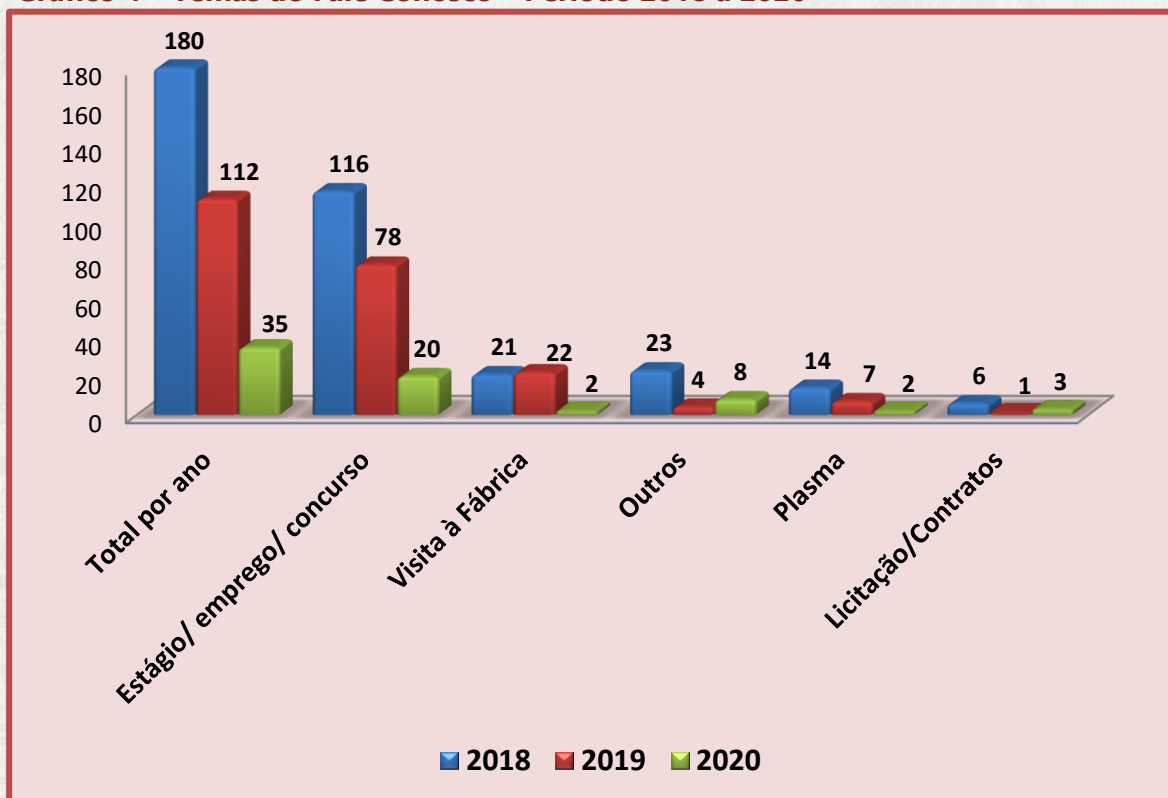


Fonte: OUVIDORIA HEMOBRÁS

No site da Hemobrás, na aba “Perguntas Frequentes”, podem ser encontradas respostas para os temas mais recorrentes, solicitados inclusive via Fale Conosco. Além disso, considerando que os temas abordados estão disponível no site da Hemobrás ou podem ser solicitados via Plataforma Fala.Br, a Hemobrás está avaliando a possibilidade de descontinuar este canal.

No gráfico 4 podemos observar mais claramente esta redução no número de demandas do Fale Conosco.

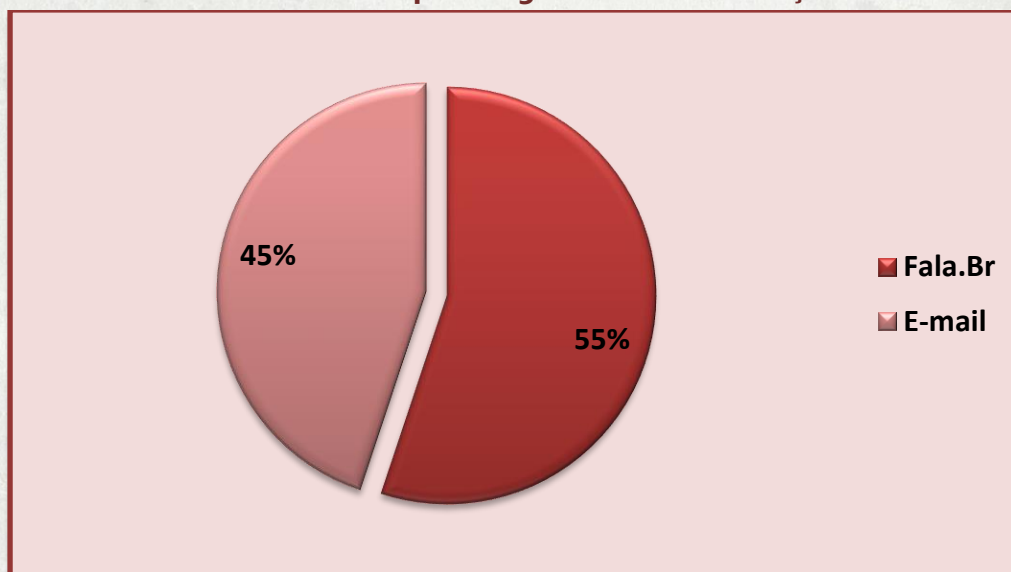
**Gráfico 4 – Temas do Fale Conosco – Período 2018 a 2020**



Fonte: OUVIDORIA HEMOBRÁS

Quanto aos canais acessados para registro das manifestações, foram utilizados o e-mail e o sistema Fala.Br (plataforma disponibilizada pela CGU), conforme detalhado no gráfico 5.

**Gráfico 5 – Canais Utilizados para Registrar as Manifestações – 2020**



Fonte: OUVIDORIA HEMOBRÁS

### III. TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

Em 2020, 100% das manifestações foram respondidas dentro do prazo legal (30-60 dias). O prazo médio de tratamento das manifestações foi de 45 (quarenta e cinco) dias, conforme controle realizado pela Hemobrás.

Todas as solicitações do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e do Fale Conosco também tiveram seus prazos respeitados, 20 dias (Lei nº 12.527/2011) e 5 dias úteis, respectivamente. Para o SIC o tempo médio de resposta, na plataforma Fala.Br, foi 13 dias.

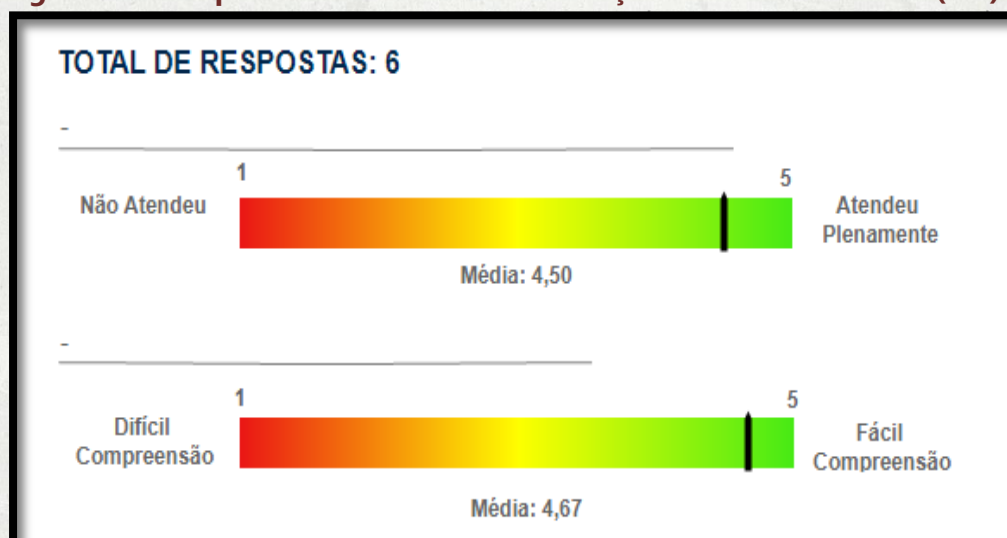
A ouvidoria estipula um prazo interno de 12 (doze) dias para que as áreas respondam aos pedidos de informações (SIC), garantindo assim uma margem de segurança para o cumprimento do prazo legal citado acima. Das 37 (trinta e sete) demandas distribuídas para as áreas internas em 2020, aproximadamente 30% (trinta) ultrapassaram o prazo interno, mas sem afetar o prazo legal. A média geral do tempo de resposta das áreas é de 8 (oito) dias.

### IV. SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Em 2020, apenas 1 (uma) resposta da Ouvidoria foi avaliada via Fala.BR, obtendo nível máximo de satisfação do usuário.

Em relação ao SIC, 6 (seis) usuários responderam a pesquisa de satisfação na plataforma Fala.Br. A Hemobrás atingiu uma média de 4,50 (quatro vírgula cinco), em uma escala de 5 (cinco) pontos.

**Figura 1 - Para pedidos de Acesso à Informação recebidos em 2020 (SIC):**



Fonte: PORTAL DA LAI

De um total de 5 (cinco) pedidos negados, apenas 1 (um) usuário respondeu a pesquisa. Na escala do Fala.Br, o usuário não ficou satisfeito com a negativa da solicitação.

## **VI. PROPOSIÇÕES DE MELHORIAS**

A Ouvidoria criou em 2019 um formulário, os PMO's (Proposições de Melhoria da Ouvidoria), por meio do qual se propõe melhorias à gestão da Hemobrás, baseadas nas manifestações recebidas. No referido exercício foram emitidas 4 (quatro) PMO's.

Em 2020 foram emitidas 2 (duas) PMOs, referentes ao fortalecimento da Governança de Gestão de Pessoas com a sugestão de Criação de Comitê de Gestão de Pessoas, ação implementada pela Gestão, e outra sobre regulamentação de Pagamento de Honorários Advocatícios à Advogado da Hemobrás.

## **VII. CONCLUSÃO**

Em 2020 a Ouvidoria da Hemobrás atendeu adequadamente todas as demandas recebidas.

Há espaço para melhorias, destacadamente para fortalecer a atuação da Ouvidoria na promoção da melhoria na gestão, nos processos e nos serviços prestados pela Hemobrás, de modo a melhorar continuamente a satisfação da sociedade e usuários.

Esperamos ainda que, em 2021, haja a conclusão dos tramites para criação do cargo de Ouvidor, com a nomeação do Ouvidor Titular e a consequente destinação de equipe exclusiva para tratamento das demandas recebidas pela Ouvidoria, SIC e Fale Conosco.

# ÁSHEMOBRÁÁSHEMOBR

## SEDE (BRASÍLIA-DF)

SRTV Sul Quadra 701 Bloco O, s/n, Salas nº  
140,142,144,146 e 148, ASA SUL, Brasília-DF  
CEP: 70.340-000.  
CNPJ: 07.607.851/0001-46  
Inscrição Distrital: 0748096100124  
Horário de funcionamento: das 8h às 18h.  
Telefone: (61) 3223-7155 | (61) 3223-7129  
E-mail: hemobras@hemobras.gov.br

## ESCRITÓRIO OPERACIONAL (RECIFE-PE)

Rua Professor Aloísio Pessoa Araújo, nº75, Empresarial  
Boa Viagem Corporate, 8º e 9º andares, Boa Viagem,  
Recife-PE. CEP: 51021-410.  
CNPJ: 07.607.851/0004-99  
Inscrição Municipal: 442.821-8  
Inscrição Estadual: 0666864-07  
Horário de Funcionamento: das 08h às 18h  
Telefone: (81) 3464-9600  
E-mail: hemobras@hemobras.gov.br

## FÁBRICA (GOIANA-PE)

Rodovia BR-101 Norte, Quadra D, Lote nº 06, Zona  
Rural, Goiana-PE. CEP: 55900-000  
CNPJ: 07.607.851/0002-27  
Inscrição Municipal: 002.241-1  
Inscrição Estadual: 0369603-06  
Horário de Funcionamento: das 8h às 17h  
Telefone (81) 3464-9600  
E-mail: hemobras@hemobras.gov.br

## IMPORTADORA (B05-FÁBRICA)

Rodovia BR-101 Norte, Quadra D, Lote nº 06, Zona  
Rural, Goiana-PE. CEP: 55900-000  
CNPJ: 07.607.851/0005-70  
Inscrição Estadual: 0471791-04  
Horário de Funcionamento: das 8h às 17h  
Telefone (81) 3464-9600  
E-mail: importadora@hemobras.gov.br

