

ÁSHEMOBRÁSHEMOBR

Relatório Anual da Ouvidoria Hemobrás 2021



APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Hemobrás, criada em 2018, é uma unidade vinculada ao Conselho de Administração e administrativamente ao Diretor-Presidente, sujeitando-se, porém, à 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.

O Fala.Br está disponível no endereço <https://falabr.cgu.gov.br> e centraliza todos os pedidos de informação amparados pela Lei nº 12.527/2011 que forem dirigidos à Hemobrás, bem como a outras empresas estatais e demais entidades vinculadas ao Poder Executivo Federal.

A seguir, serão apresentados dados e informações sobre as demandas recebidas pelos canais de atendimento da Ouvidoria, incluindo Serviço de Atendimento ao Cidadão (SIC) ao longo do ano de 2021.



Sumário

I.	CANAIS DE ATENDIMENTO	4
II.	OUVIDORIA EM NÚMEROS	4
A.	OUVIDORIA / SIC/ FALE CONOSCO	4
B.	TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA	7
III.	TRANSPARÊNCIA NA HEMOBRÁS.....	8
IV.	SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	8
V.	CONSIDERAÇÕES FINAIS	10

I. CANAIS DE ATENDIMENTO

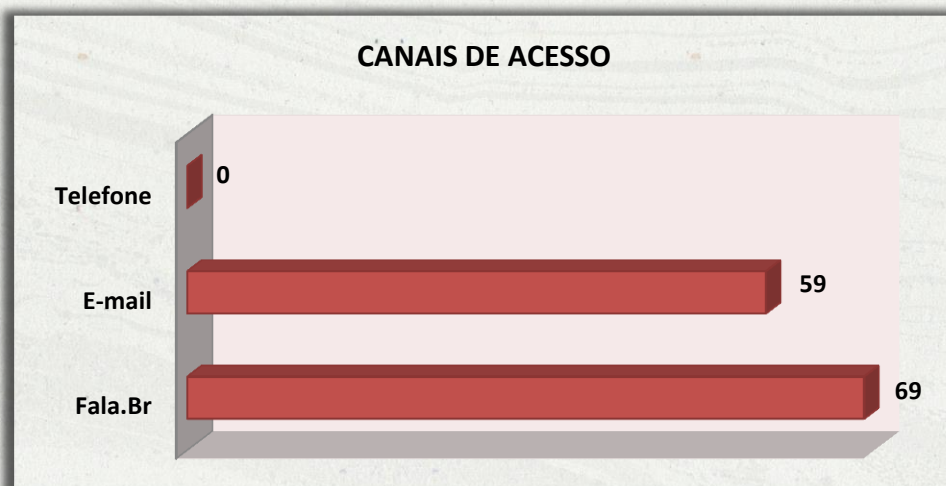
A Ouvidoria disponibiliza os seguintes canais de atendimento:

- Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – através do link: <https://falabr.cgu.gov.br>.
- E-mail: ouvidoria@hemobras.gov.br; sic@hemobras.gov.br; hemobras@hemobras.gov.br
- Atendimento telefônico: (81) 3464-9606 ou 0800 280 0477 (ligação sem custo).

O atendimento presencial é exclusivo para o público interno da Hemobrás.

Os dados relacionados à utilização dos canais pelos usuários da Ouvidoria podem ser observados no gráfico 1.

Gráfico 1 – Canais Utilizados: Ouvidoria/SIC/Fale Conosco – 2021



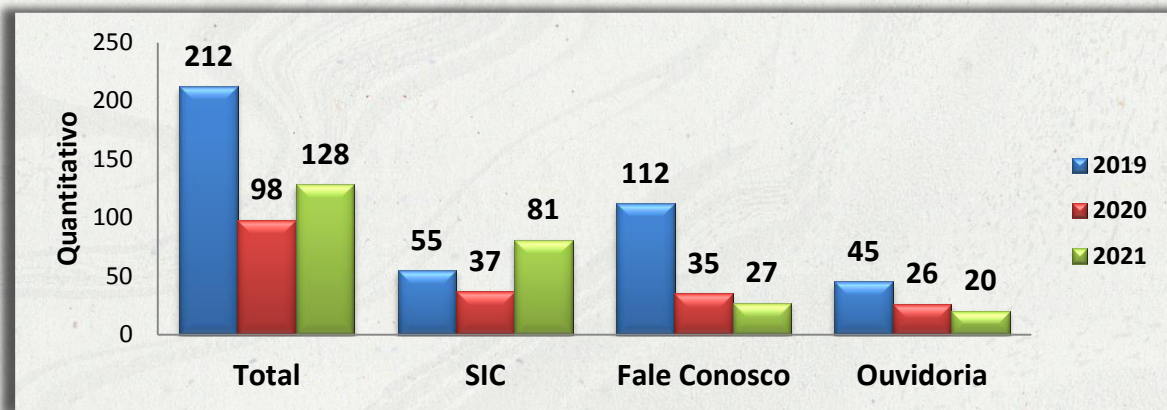
Fonte: Ouvidoria Hemobrás

II. OUVIDORIA EM NÚMEROS

A. OUVIDORIA / SIC / FALE CONOSCO

Comparando com anos anteriores, o número de manifestações recebidas na Ouvidoria foi reduzindo ao longo dos 2 últimos anos. Campanhas informativas sobre o papel deste canal, o aumento da transparência ativa no site, a maior participação da Hemobrás nas mídias sociais e a pandemia possivelmente justificam este resultado. O quantitativo de demandas recebidas pelos canais de atendimento no decorrer dos últimos 3 (três) exercícios pode ser observado no gráfico 2.

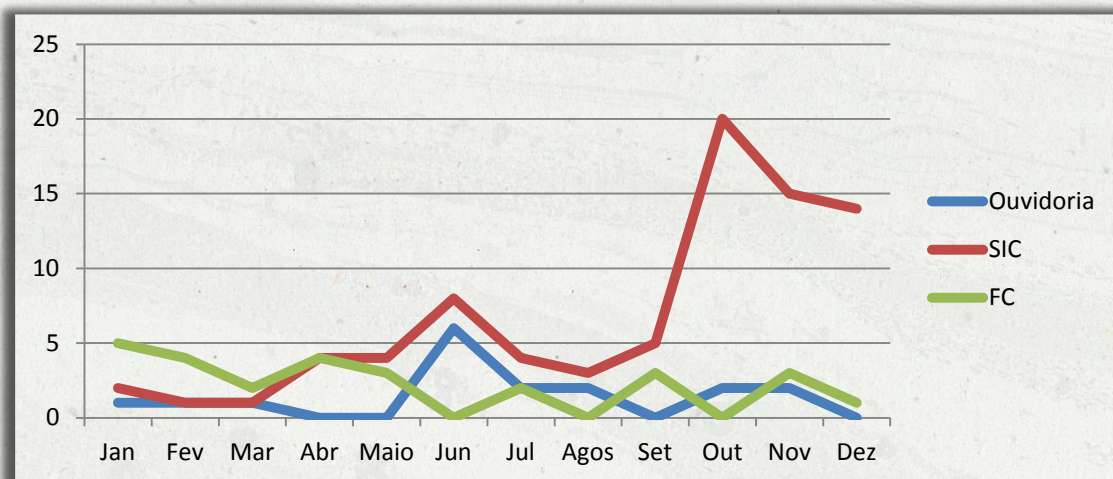
Gráfico 2 – Manifestações recebidas -2019/2020/2021



Fonte: Ouvidoria Hemobrás

Especificamente quanto ao exercício 2021, observa-se que no segundo semestre de 2021 foram registradas 80 (oitenta) demandas, havendo um aumento de 67% (sessenta e sete) em comparação com o primeiro semestre. O aumento no número de demandas ocorreu em outubro, após a publicação do edital do concurso 2021 da Hemobrás, como pode ser observado no gráfico 3.

Gráfico 3 - Evolução de cada canal de comunicação ao longo dos meses de 2021.



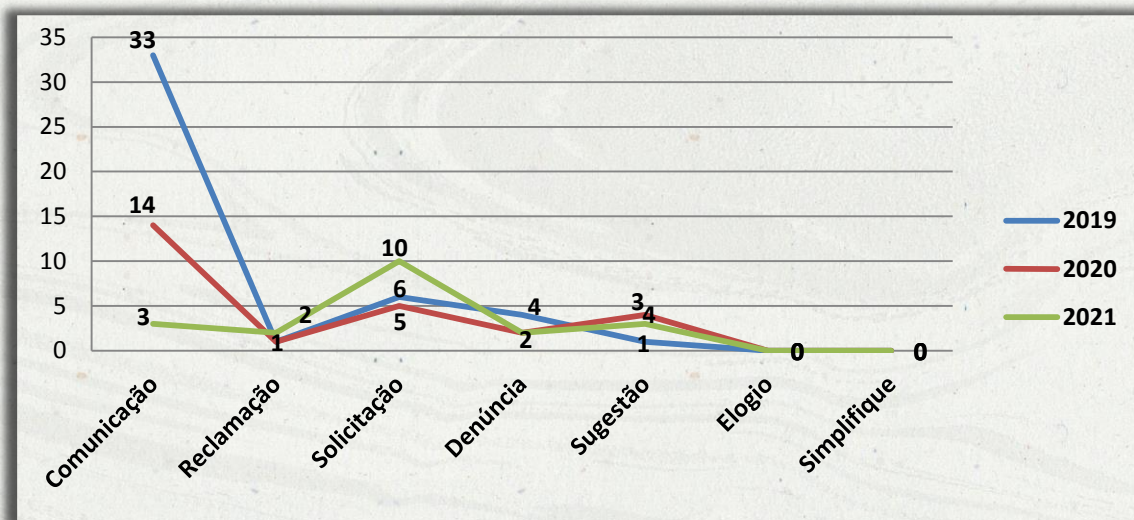
Fonte: Ouvidoria Hemobrás

Tendo em vista que a Ouvidoria é um canal relativamente novo na Hemobrás, visando fortalecer junto ao seu público-alvo o papel da Ouvidoria e os mecanismos de proteção aos seus usuários, principalmente os denunciante, a Hemobrás passou a divulgar, por meio da intranet e de campanha, a importância da identificação do usuário ao registrar a manifestação para que o demandante possa receber a resposta da Ouvidoria, facilitar a aferição da eficácia do canal e aumentar a confiabilidade na Ouvidoria. Nos referidos veículos de comunicação também reforçamos as práticas de proteção aos denunciante, com base Política de Proteção aos Denunciante de Boa-Fé e no Decreto sobre Proteção à identidade dos denunciante de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública.

A Ouvidoria também reforçou seus procedimentos internos de proteção aos dados pessoais de todo e qualquer usuário deste canal, em observância à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). E a Ouvidoria foi definida como canal central para recebimentos de eventuais demandas de titulares de dados pessoais.

Percebe-se no gráfico 4 que as solicitações de providências em 2021 tiveram lugar de destaque, atribuído a maior visibilidade e atuação da Ouvidoria durante o ano.

Gráfico 4 – Tipos de Manifestações recebidas -2019/2020/2021



Fonte: Ouvidoria Hemobrás

Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

Conforme informado anteriormente, os pedidos de informações são recebidos através da plataforma Fala.BR, sistema administrado pela Controladoria Geral da União-CGU, e também por e-mail.

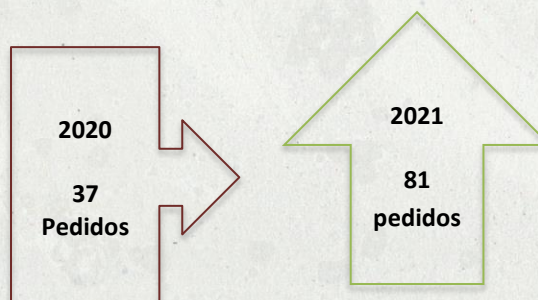
Em 2021, o SIC recebeu 81 (oitenta e um) pedidos de acesso à informação, respondidos no prazo regulamentar.

Os 2 (dois) temas mais abordados, durante 2021, foram “medicamentos” e “concursos”; este último, devido a publicação do Edital Nº 01, de 25 de Outubro de 2021. O quantitativo pode ser observado na tabela 1.

Tabela 1 – Tipos de demandas

SIC 2021	
Outros temas	37
Medicamentos	18
Gestão do plasma	2
Concursos	24
Total	81

Fonte: Ouvidoria Hemobrás



Em 2021 o SIC recebeu 16 recursos. A figura abaixo apresenta a quantidade de recursos registrados, em cada instância. Dos recursos recebidos, 43,75% foram respondidos na 1ª instância, 31,25% na 2ª instância e 25% seguiu para a 3ª instância.

Figura 1 – Recursos recebidos



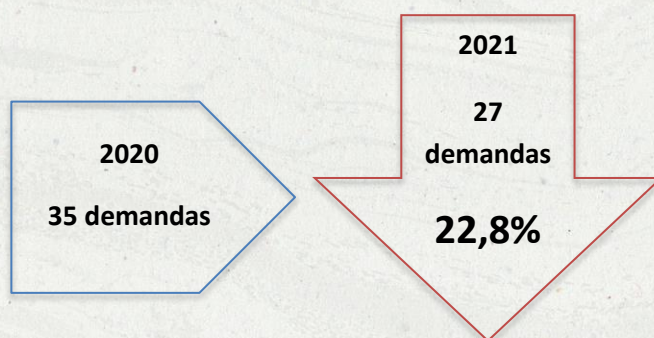
Fonte: Painel da LAI

Fale conosco

Observamos que os usuários têm demonstrado um maior conhecimento sobre a LAI e sua importância para o controle social. Passaram a utilizar o SIC com mais frequência, reduzindo-se o número de acessos ao Fale Conosco no decorrer de 2021, acarretando em uma redução de 22,8% em relação ao ano anterior.

Tabela 2 – Tipos de demandas

Fale Conosco 2021	
Outros temas	10
Medicamentos/ plasma	3
Emprego/Estágio/ Concurso	14
Total	27



Fonte: Ouvidoria Hemobrás

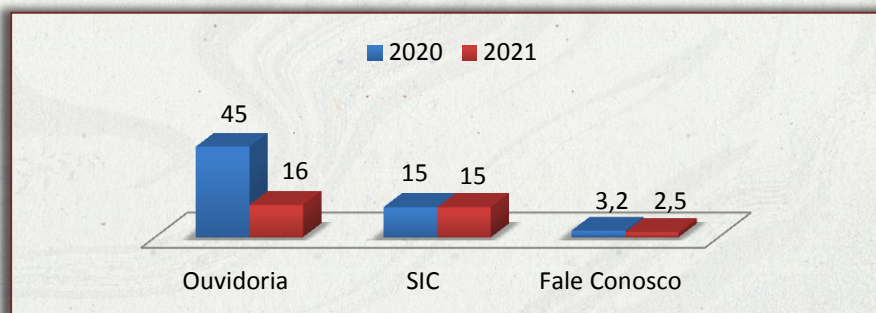
B. TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

O SIC recebeu 81 (oitenta e um) pedidos de acesso à informação, respondidos no prazo legal (20 dias), com tempo médio de resposta de 15 dias corridos, conforme "Painel Lei de acesso à Informação" (gráfico 5).

Já o Fale Conosco foi acionado 27 (vinte e sete) vezes e também cumpriu o prazo de envio das respostas aos usuários, 5 (cinco) dias úteis; obtivemos uma média de 2,5 dias (gráfico 5).

A canal Ouvidoria recebeu 20 (vinte) manifestações. O tempo médio de tratamento foram 16 (dezesesseis) dias, de acordo com o "Painel Resolveu!", ou seja, 100% foram respondidas dentro do prazo legal (30-60 dias). Houve uma melhora expressiva no tempo de resposta, comparado a 2020, conforme gráfico 5 abaixo, resultado dos esforços da Ouvidoria para atender cada vez melhor os seus usuários.

Gráfico 5 – Tempo médio de respostas (em dias): 2020-2021



Fonte: Ouvidoria Hemobrás

III. TRANSPARÊNCIA NA HEMOBRÁS

O Portal da Hemobrás é uma importante ferramenta para garantir ao cidadão o acesso a informações públicas da empresa. O final de 2021 foi marcado pela parceria entre a Ouvidoria e a Assessoria de Comunicação, Marketing e Eventos (ASCOM), na construção da aba de Transparência/Acesso à Informação para o novo site. Esta aba foi reformulada e ganhou uma versão mais atualizada e acessível aos cidadãos, facilitando a experiência de navegação e de busca por informações.

A Lei de Acesso à Informação (LAI) exige de órgãos e entidades públicas a divulgação de informações de interesse geral.

Contemplando uma lista com 49 (quarenta e nove) itens, o Relatório de Transparência Ativa, gerenciado pela Controladoria Geral da União (CGU), relata o nível de cumprimento desses itens de transparência de cada órgão. Após o início do funcionamento do novo site da Hemobrás, diversas melhorias foram implementadas; a Ouvidoria atualizou este rol no Sistema de Transparência Ativa (STA) e a classificação da empresa encontra-se em análise pela CGU.

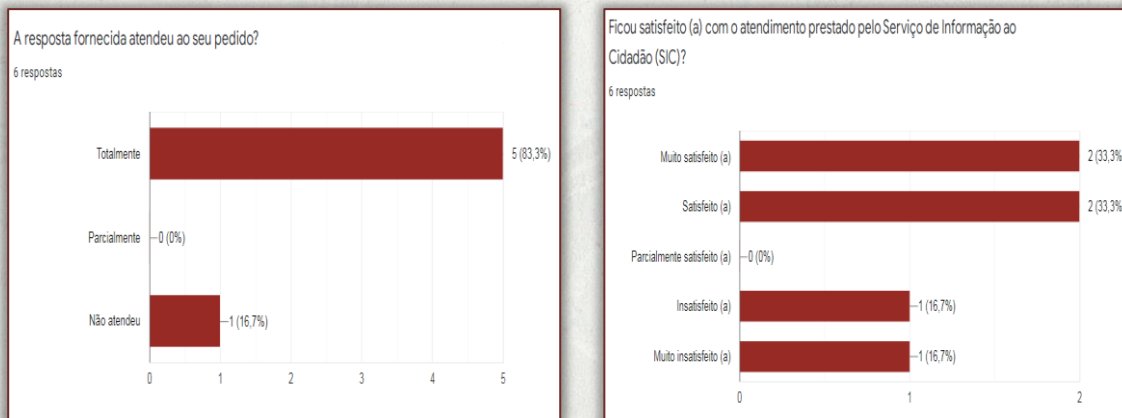
A transparência tem um papel importante para a fiscalização da atividade pública por parte da sociedade, privilegia os mecanismos da democracia participativa e facilita o controle social. A Ouvidoria contribui disponibilizando seus canais de atendimento e atuando no monitoramento das atualizações de informações necessárias no portal da Hemobrás, buscando integrar-se com as diversas áreas da empresa.

IV. SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Considerando a relevância da obtenção de feedback dos usuários acerca dos serviços prestados pela Ouvidoria, para melhoria contínua dos seus processos, em setembro de 2021 a Ouvidoria da Hemobrás implantou uma pesquisa por ferramenta própria, enviada por e-mail aos seus usuários. Nesse período foram recebidas 4 (quatro) manifestações de ouvidoria, mas a pesquisa não foi respondida

por nenhum demandante. Em relação ao SIC obtivemos 6 (seis) respostas, conforme gráficos 6 abaixo.

Gráficos 6 – Pesquisa de satisfação



Fonte: Google Forms

Ainda em relação ao SIC, na pesquisa de satisfação realizada pela própria plataforma Fala.Br, apenas 1 (um) usuário respondeu. A Hemobrás ficou com nota 4,0 (quatro), em uma escala de 5 (cinco) pontos.

Figura 3 – Pesquisa de satisfação



Fonte: Painel da LAI

O "Painel resolveu?" consiste em uma ferramenta do Governo Federal, destinada a organizar e a dar transparência às estatísticas das manifestações feitas por usuários das Ouvidorias públicas. É regulamentado pela Instrução Normativa nº 7º, de 8 de maio de 2019, da Ouvidoria-Geral da União. Através deste Painel, é possível visualizar as atividades de ouvidoria, incluindo dados de avaliação realizada pelos usuários – que qualificam, por exemplo, o atendimento prestado pela ouvidoria e a resolutividade da demanda pelo órgão ou entidade. Em 2021 também não houve resposta à pesquisa de satisfação referente às manifestações da Ouvidoria Hemobrás neste Painel.

O "Painel Lei de Acesso à Informação" é outra ferramenta, mas nesse caso para monitoramento dos SIC's e também foi criado pela CGU. Similar ao "Painel Resolveu?", contém informações sobre números de pedidos e recursos,

cumprimento de prazos, perfil de solicitantes, transparência ativa, entre outros aspectos (Figura 2). Os dados são extraídos do Fala.BR.

Figura 2 – Dados do SIC Hemobrás



Fonte: Painel da LAI

V. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Alinhados com os valores que norteiam a conduta e a missão da Hemobrás, bem como em cumprimento às determinações legais, a Ouvidoria reafirma o compromisso com o cidadão na busca de soluções efetivas para os problemas relatados por meio das manifestações recebidas e trabalha pela melhoria na gestão para atender efetivamente os usuários internos e externos.

Para 2022, buscamos alguns desafios adicionais, tais como: elaborar o diagnóstico de maturidade (a partir do modelo a ser definido pela CGU); participação da equipe da Ouvidoria nos cursos de Política de Formação Continuada em Ouvidorias (Profoco), da Ouvidoria-Geral da União (OGU), que são destinados ao desenvolvimento de atividades de capacitação e formação em ouvidoria, fundamentada em um processo de qualificação contínua; e atualização da página da transparência ativa em conjunto com as áreas parceiras.

Esperamos ainda a formalização da criação do cargo de ouvidor e a consequente destinação de equipe exclusiva para tratamento das demandas recebidas pela Ouvidoria, SIC e Fale Conosco.

ÁSHEMOBRÁÁSHEMOBR

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

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



hemobras.gov.br



hemobras



hemobras_MS



/hemobras

