

ÁSHEMOBRÁSHEMOBR

Relatório Anual da Ouvidoria Hemobrás 2022



Recife, 2023

APRESENTAÇÃO

Esse relatório apresenta informações acerca das atividades desempenhadas pela Ouvidoria da Hemobrás durante o ano de 2022, bem como os dados estatísticos e os resultados de sua atuação no referido exercício. O período foi marcado pelo incremento no quadro de colaboradores da empresa e pela nomeação de Ouvidor com dedicação exclusiva para a unidade.

Os destaques do trabalho da Ouvidoria no ano de 2022 encontram-se descritos com mais detalhes neste relatório.

Ao tempo em que cumpre a obrigação de prestar contas, inerente à Administração Pública, o presente documento constitui-se em uma via adicional de informação para os públicos interno e externo, contribuindo para a participação social e para resguardar a memória da Ouvidoria da Hemobrás.



SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	1
SOBRE A OUVIDORIA.....	3
ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA.....	4
Carta de Serviços	4
Participação da Ouvidoria em Cursos e Treinamentos.....	4
Participação em Eventos da Empresa	5
Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD.....	5
DADOS ESTATÍSTICOS DA OUVIDORIA	6
Registros de Demandas	6
a) Ouvidoria	8
b) SIC.....	8
c) Fale Conosco.....	10
Tempos de Resposta	10
TRANSPARÊNCIA NA HEMOBRÁS	12
SATISFAÇÃO DO USUÁRIO.....	13
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	17



SOBRE A OUVIDORIA

Implementada em 15 de outubro de 2018, a Ouvidoria da Hemobrás é um canal de comunicação entre a empresa e seus diversos públicos de relacionamento (usuários do SUS, sociedade em geral, colaboradores, fornecedores e prestadores de serviço). Adicionalmente, a unidade é responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e pela coordenação das ações vinculadas à transparência ativa.

Ao propiciar a interlocução entre a sociedade e a empresa, a Ouvidoria recebe, analisa e dá o encaminhamento devido a cada manifestação que lhe é dirigida. Nesse acervo, composto por sugestões, reclamações, elogios, denúncias, solicitações de informação, de providências e de simplificação, é possível identificar e recomendar aos gestores as oportunidades de melhoria, assim como reconhecer as boas práticas da Hemobrás.

A Ouvidoria está vinculada ao Conselho de Administração e sujeita à orientação normativa da Ouvidoria-Geral da União (OGU). Atualmente, a sua equipe é composta apenas pelo Ouvidor e por uma assistente administrativa.

Para que o cidadão tenha acesso aos serviços ofertados pela Ouvidoria, são disponibilizados meios diversos de registro de manifestações, a saber:

- Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação denominada Fala.BR, desenvolvida e mantida pela Controladoria-Geral da União (CGU), disponível no endereço eletrônico <https://falabr.cgu.gov.br>;
- Atendimento presencial na unidade administrativa da Hemobrás (Filial Recife-PE) e na unidade fabril (Filial Goiana-PE);
- Telefone: (81) 3464-9606 ou 0800 280 0477 (Opção 2);
- E-mails: ouvidoria@hemobras.gov.br e sic@hemobras.gov.br;
- Correspondência física.

O tratamento das manifestações normalmente envolve a comunicação da Ouvidoria com outras áreas da Hemobrás e/ou órgãos externos. Quando o assunto não é de competência da empresa, a manifestação é encaminhada para o órgão/entidade competente.



ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA

Carta de Serviços

A Carta de Serviços ao Cidadão foi elaborada para fornecer ao cidadão informações precisas sobre os serviços prestados pela Hemobrás, contemplando os objetivos, os públicos de interesse, as formas de utilização e os canais de comunicação disponíveis.

O documento está pautado no comprometimento da Hemobrás com a transparência, participação e controle social, além de atender às exigências da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre os direitos dos usuários dos serviços públicos, regulamentada pelo Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017.

A vigência da carta de serviços da Hemobrás é de dois anos, podendo ser atualizada a qualquer tempo em caso de alterações significativas no escopo da empresa.

Publicada em setembro de 2022, a versão atual da carta foi desenvolvida pela Ouvidoria em conjunto com as demais áreas da empresa. Com um *layout* mais amigável e didático para o cidadão, o documento apresenta a descrição dos principais serviços oferecidos pela empresa e as formas de acessá-los.

Participação da Ouvidoria em Cursos e Treinamentos

Em 2022, os membros da Ouvidoria continuaram se aperfeiçoando por meio de treinamentos em formato virtual. Na tabela a seguir, são apresentados os cursos realizados ao longo do ano.

CURSO/TREINAMENTO
Acesso à Informação
Avaliação da qualidade de serviços como base para gestão e melhoria de serviços públicos
Controle Social
Defesa do Usuário e Simplificação
Gestão em Ouvidoria
Implementação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)
Introdução à Gestão de Projetos
Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias
Tratamento de Denúncias em Ouvidoria
<i>Information Security Management Professional on ISO/IEC 27001</i>
<i>Privacy & Data Protection Foundation</i>
<i>Privacy & Data Protection Practitioner</i>



Participação em Eventos da Empresa

Durante todo o ano de 2022, a Ouvidoria participou das integrações de novos empregados públicos, abordando os diversos aspectos da unidade, tais como atribuições e canais de comunicação.

Em outubro de 2022, a Ouvidoria participou da XI Semana da Ética da Hemobrás, oportunidade na qual foram realizadas palestras sobre as atividades da unidade.

Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD

Por meio da Portaria nº 064/2022-PR, de 12 de setembro de 2022, o Presidente da Hemobrás designou o Ouvidor da empresa como encarregado de dados (*Data Protection Officer – DPO*).

Nesse cenário, a Ouvidoria atuou de forma conjunta com o Grupo de Trabalho instituído pela Portaria nº 019/2020-PR, de 18 de fevereiro de 2020, e a empresa de consultoria contratada para realizar o trabalho de adequação da empresa à Lei nº 13.709/2018 (LGPD).

Cumprir informar que a Ouvidoria foi definida como canal central para recebimento de solicitações de demandas por parte dos titulares de dados pessoais. Adicionalmente, a unidade reforçou seus procedimentos internos de proteção de dados pessoais dos seus usuários, com vista ao pleno atendimento da LGPD.

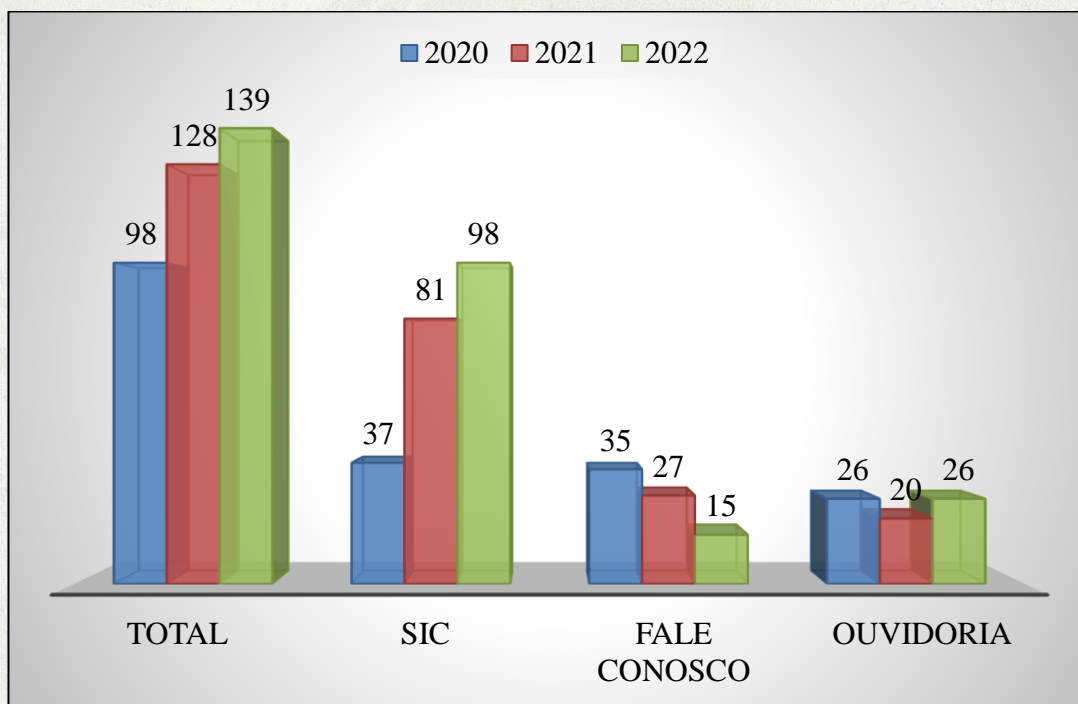


DADOS ESTATÍSTICOS DA OUVIDORIA

Registros de Demandas

Na figura 1 são apresentados os números de demandas registradas por canal de atendimento no período de 2020 a 2022. Observa-se que o quantitativo registrado em 2022 superou o registrado nos anos anteriores.

Figura 1: Registro de Manifestações (2020 - 2022)



Fonte: Ouvidoria Hemobrás.

Em relação ao SIC, comparando o quantitativo registrado em 2022 e 2021, houve um incremento de 21%. Em relação a 2020, esse aumento foi de 165%.

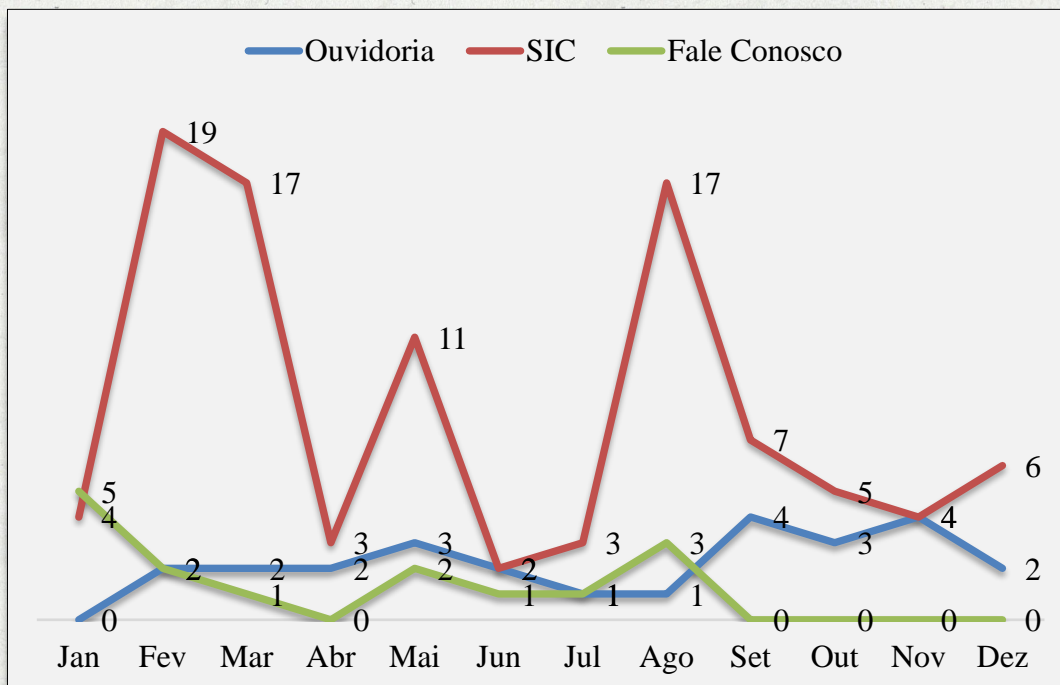
No que diz respeito ao Fale Conosco, observa-se uma redução significativa de registros ao longo dos anos. Nesse cenário, considerando os demais canais de atendimento disponíveis para os usuários, decidiu-se por desativá-lo em setembro de 2022. Cumpre informar que houve comunicação sobre isso tanto a nível interno (intranet) quanto externo (portal), com ênfase para as demais formas de comunicação com a empresa (Ouvidoria e SIC).

No que tange à Ouvidoria, o número de manifestações registradas em 2022 foi 30% superior ao de 2021.

A figura 2 apresenta a evolução mensal dos registros para cada canal de atendimento ao longo de 2022. Em relação aos pedidos de acesso à informação, observam-se picos nos meses de fevereiro, março e agosto, os quais estão intrinsicamente relacionados às convocações de empregados públicos. Quanto às

manifestações de Ouvidoria, verifica-se uma estabilidade até agosto e um incremento no período subsequente, que está atrelado ao reforço na divulgação das atribuições da unidade junto ao corpo funcional após a posse do Ouvidor com dedicação exclusiva, ocorrida em 29 de agosto de 2022.

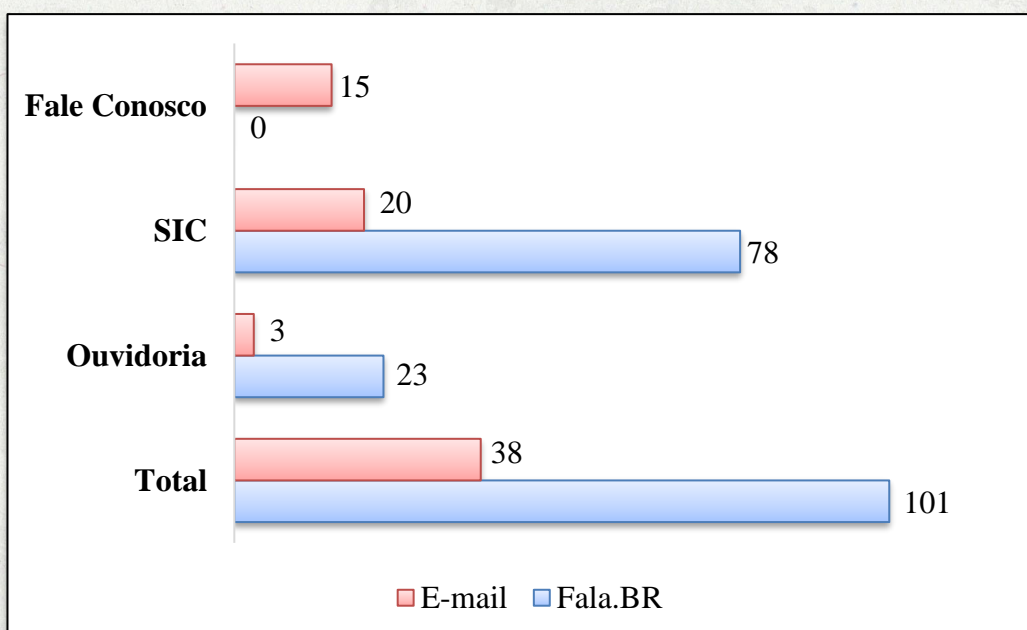
Figura 2: Evolução dos Registros por Canal de Atendimento (2022)



Fonte: Ouvidoria Hemobrás.

Quanto aos meios de recebimento das demandas, verifica-se que a maior parte dos registros foi realizada por meio da plataforma Fala.BR, consoante apresentado na figura 3.

Figura 3: Meios de Recebimento das Demandas (2022)



Fonte: Ouvidoria Hemobrás.

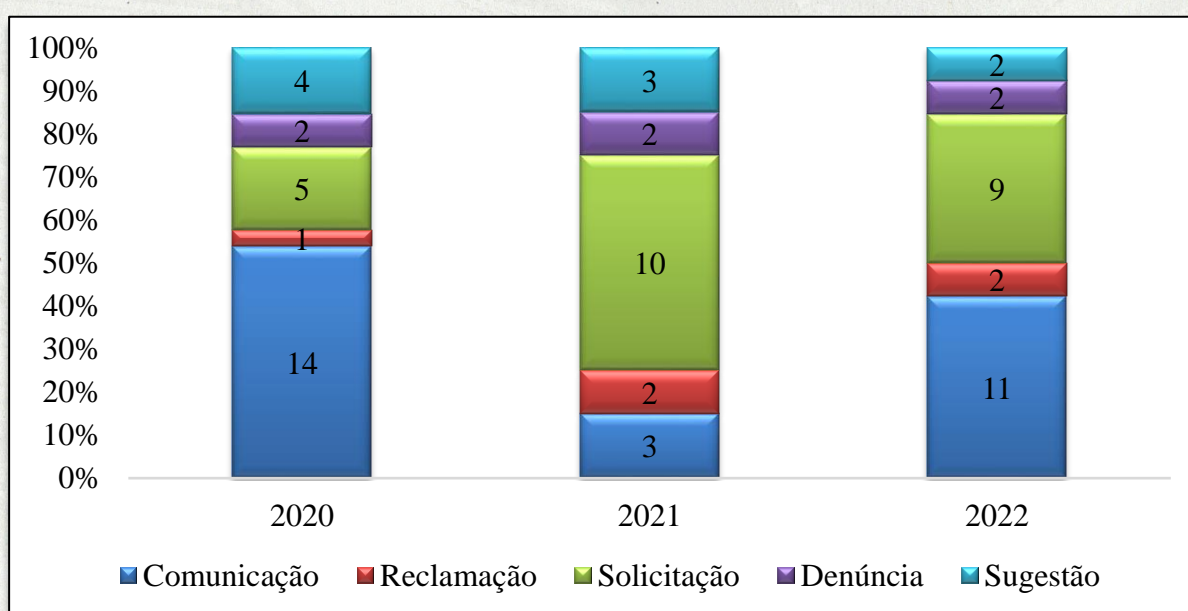


Na sequência do relatório, serão apresentadas informações detalhadas para cada canal de atendimento.

a) Ouvidoria

Analisando especificamente as manifestações de Ouvidoria, observa-se que entre 2021 e 2022 houve um incremento significativo no quantitativo de comunicações (denúncias anônimas), conforme apresentado na figura 4. Adicionalmente, verifica-se uma leve redução no número de solicitações de providências e de sugestões, além da manutenção dos índices referentes a reclamações e denúncias.

Figura 4: Tipos de Manifestações (2020 - 2022)



Fonte: Ouvidoria Hemobrás.

Em 2022, comunicações e denúncias corresponderam a 50% do total de manifestações recebidas. A outra metade abrangeu solicitações de providências, sugestões e reclamações.

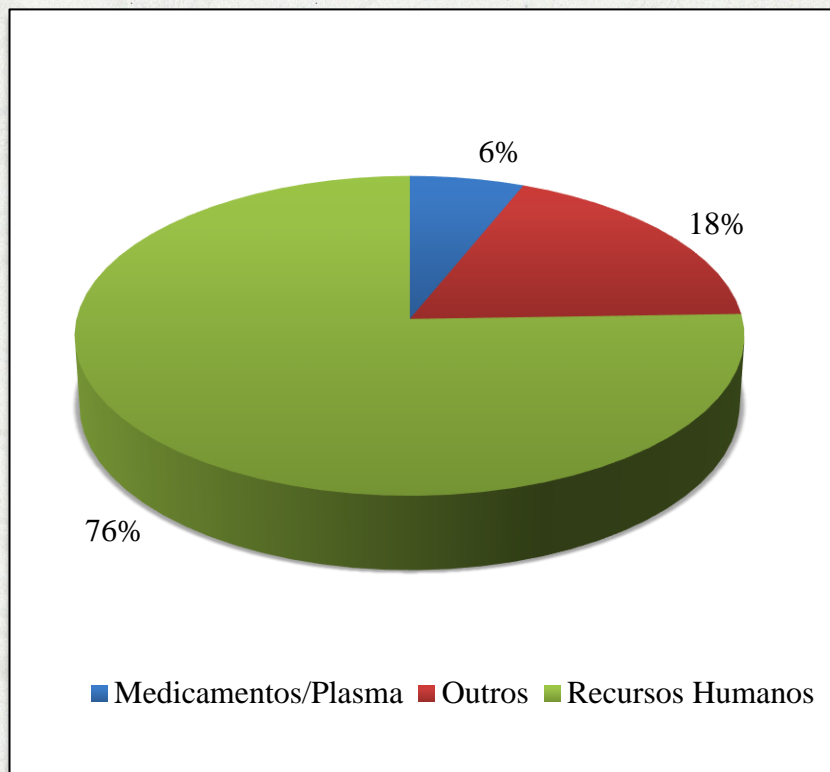
b) SIC

Em 2022, O SIC recebeu 98 (noventa e oito) pedidos de acesso à informação, sendo que a grande maioria está relacionada ao concurso público realizado no final de 2021 e homologado em 18 de fevereiro de 2022 e à composição do quadro de pessoal da empresa. Esses dois assuntos foram consolidados no grupo "Recursos Humanos" do gráfico apresentado na figura 5.

Adicionalmente, foram registrados pedidos concernentes aos seguintes temas: contrato de comercialização do medicamento Hemo-8R ao Ministério da

Saúde, fracionamento do plasma, informações sobre visitas técnicas, aquisições de equipamentos, informações sobre patrocínio, dentre outros.

Figura 5: Assuntos dos Pedidos de Acesso à Informação



Fonte: Ouvidoria Hemobrás.

Em 2022, o SIC recebeu 7 (sete) recursos, dos quais 6 foram respondidos em 1ª instância e 1 (um) em 2ª instância, conforme ilustrado na figura 6.

Figura 6: Recursos de Pedidos de Acesso à Informação (2022)

INSTÂNCIA	RESPONSÁVEL	QUANTIDADE	PROPORÇÃO
1ª	CHEFE HIERÁRQUICO	6	85,7%
2ª	AUTORIDADE MÁXIMA DO ÓRGÃO	1	14,3%
3ª	CGU	0	0
4ª	COMISSÃO MISTA DE REAVALIAÇÃO DE INFORMAÇÕES (CMRI)	0	0
TOTAL		7	100%

Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>).



c) Fale Conosco

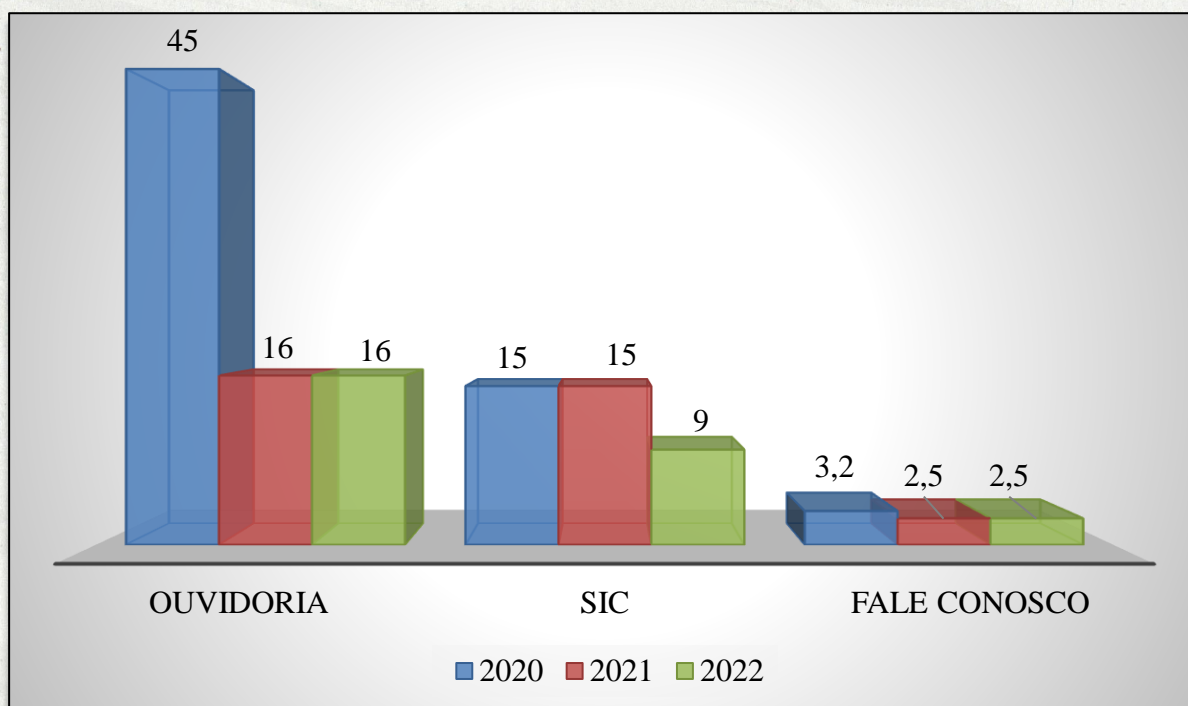
Analisando os dados de 2020 a 2022, observa-se uma redução significativa no número total de registros direcionados ao Fale Conosco, conforme exposto anteriormente na figura 1. Os temas, que antes eram direcionados a este canal, foram gradativamente sendo redirecionados ao SIC e à Ouvidoria. Assim, o mesmo foi desativado em setembro de 2022.

Dentre os assuntos contemplados nas demandas de 2022, constam propagandas de empresas, solicitações de vagas de emprego/estágio, pedidos de visitas à fábrica e de patrocínio.

Tempos de Resposta

Na figura 7 são apresentados os tempos médios de resposta aos usuários para cada canal de atendimento no período de 2020 a 2022.

Figura 7: Tempos Médios de Resposta ao Usuário (2020 - 2022)



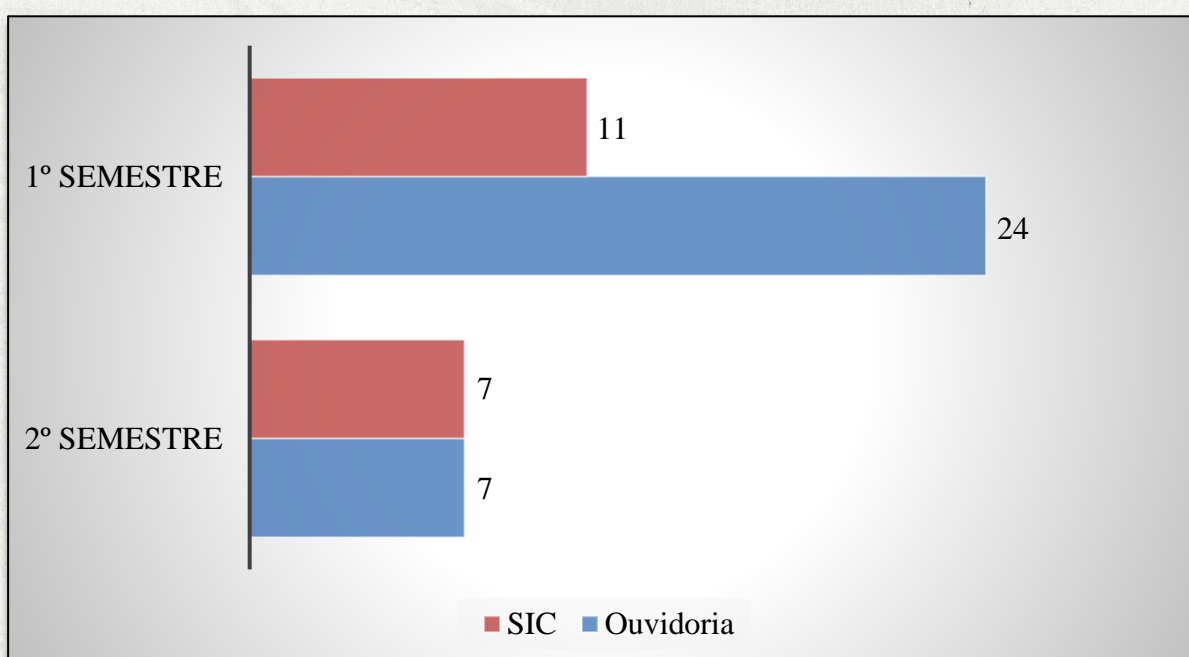
Fonte: Ouvidoria Hemobrás/Painel da Lei de Acesso à Informação/Painel Resolveu?.

Em 2022, todos os pedidos de acesso à informação foram respondidos dentro do prazo legal (20-30 dias), com tempo médio de resposta de 9 (nove) dias corridos, conforme "Painel Lei de Acesso à Informação" (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>), o que representa uma redução de 40% em relação aos anos de 2020 e 2021.

Para o Fale Conosco, observa-se a manutenção do tempo médio de resposta dos anos anteriores, que corresponde a 2,5 (dois inteiros e cinco décimos) dias.

Em relação às manifestações de Ouvidoria, observa-se a manutenção do tempo médio de 2021, que corresponde a 16 (dezesesseis) dias, o que representa uma redução de cerca de 64% em relação a 2020. Entretanto, cabe destacar a redução do indicador no segundo semestre de 2022, consoante pode ser observado na Figura 8. Tal resultado está relacionado à designação de Ouvidor com dedicação exclusiva para a unidade, bem como à melhoria na relação com as demais áreas. De acordo com o "Painel Resolveu?" (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>), no período de 2022 92% das manifestações foram respondidas dentro do prazo legal (30-60 dias).

Figura 8: Tempos Médios de Resposta em Dias (2022)



Fonte: Ouvidoria Hemobrás.



TRANSPARÊNCIA NA HEMOBRÁS

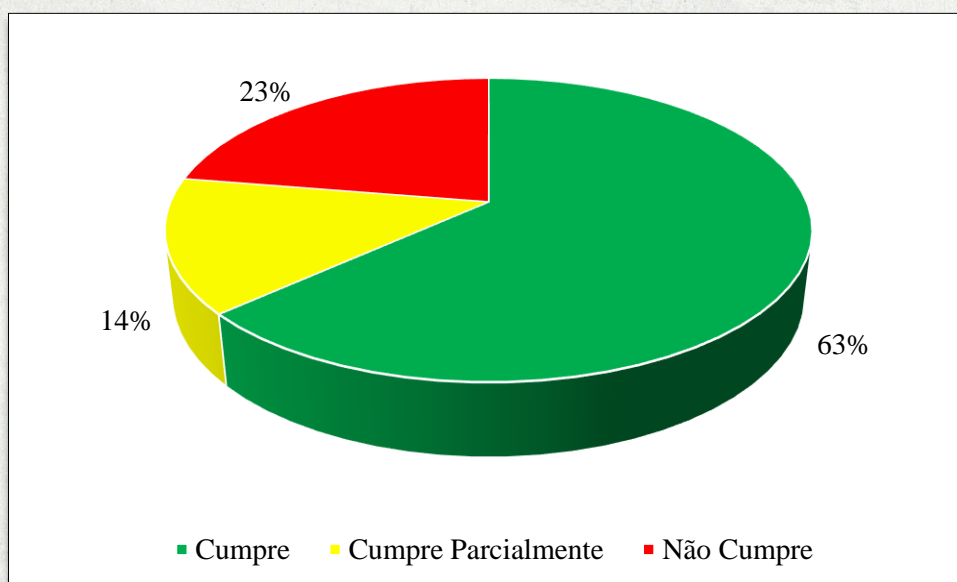
A transparência tem um papel primordial para a fiscalização da atividade pública por parte da sociedade, privilegia os mecanismos da democracia participativa e facilita o controle social. A Ouvidoria contribui disponibilizando seus canais de atendimento e atuando no monitoramento das atualizações de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

O portal da Hemobrás é uma importante ferramenta para garantir ao cidadão o acesso às informações públicas da empresa. O trabalho da Ouvidoria consiste em monitorá-lo, de forma que os dados publicados estejam sempre atualizados.

Em 2022, a aba da Ouvidoria no portal da Hemobrás 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. Por meio do Sistema de Transparência Ativa (STU), que é gerenciado pela CGU, é realizada a avaliação do nível de transparência de cada órgão/entidade a partir do cumprimento de 49 (quarenta e nove) itens. Em 2022, a Hemobrás atingiu o nível de cumprimento de cerca de 63% dos itens, conforme demonstrado na figura 9.

Figura 9: Cumprimento de Itens de Transparência Ativa (2022)



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>).

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

A plataforma Fala.BR dispõe de pesquisa de satisfação do usuário, cujo preenchimento é facultativo. Os solicitantes respondem as perguntas assinalando uma opção em uma escala que varia de 1 (Não atendeu) a 5 (Atendeu plenamente). Para pedidos de acesso à informação, foram registradas 9 (nove) respostas, cujo resultado está apresentado na figura 10.

Figura 10: Pesquisa de Satisfação do Fala.BR para Pedidos de Acesso à Informação



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>).

Para demais manifestações de Ouvidoria, houve apenas 1 (uma) resposta, cujo resultado em termos de resolutividade e de satisfação está apresentado nas figuras 11 e 12, respectivamente.

Figura 11: Resolutividade da Ouvidoria – Pesquisa de Satisfação do Fala.BR



Fonte: Painel Resolveu? (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>).

Figura 12: Pesquisa de Satisfação do Fala.BR para Manifestações de Ouvidoria



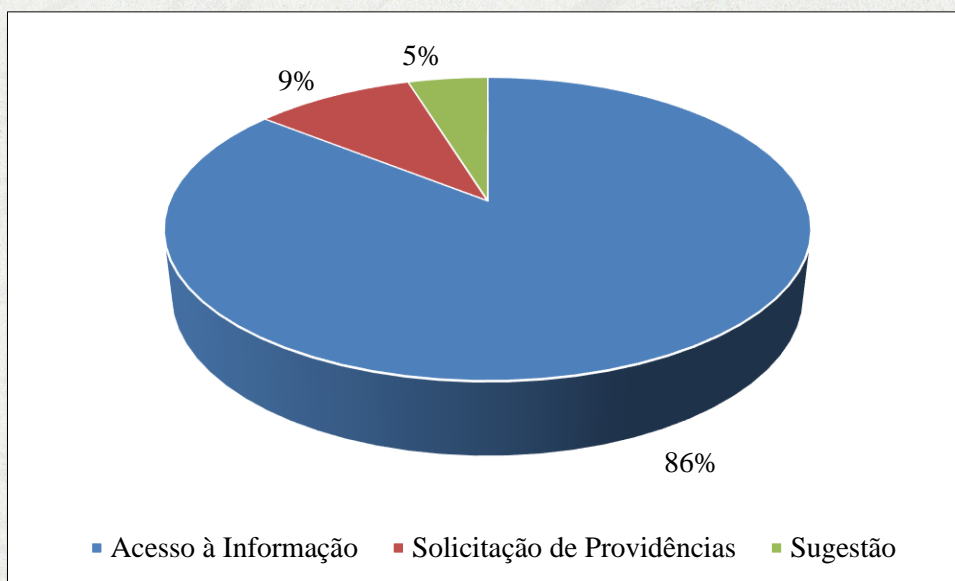
Fonte: Painel Resolveu? (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>).

A pesquisa de satisfação tem importância fundamental na busca da Hemobrás por excelência no atendimento e na melhoria contínua de seus serviços. Nesse cenário, considerando a reduzida participação dos usuários na pesquisa disponibilizada na plataforma Fala.BR, a Ouvidoria disponibiliza, desde 2021, formulário próprio de pesquisa que serve tanto a pedidos de acesso à informação quanto às demais manifestações da unidade. Esse questionário é enviado por e-mail para os usuários que estejam identificados sem restrições.

Com essa iniciativa, ampliou-se a participação dos usuários, o que proporcionou à unidade uma visão mais concreta sobre o atendimento prestado. Em

2022, foram registradas 21 (vinte e uma) respostas, as quais estão ligadas em sua grande maioria a pedidos de acesso à informação, conforme apresentado na figura 13.

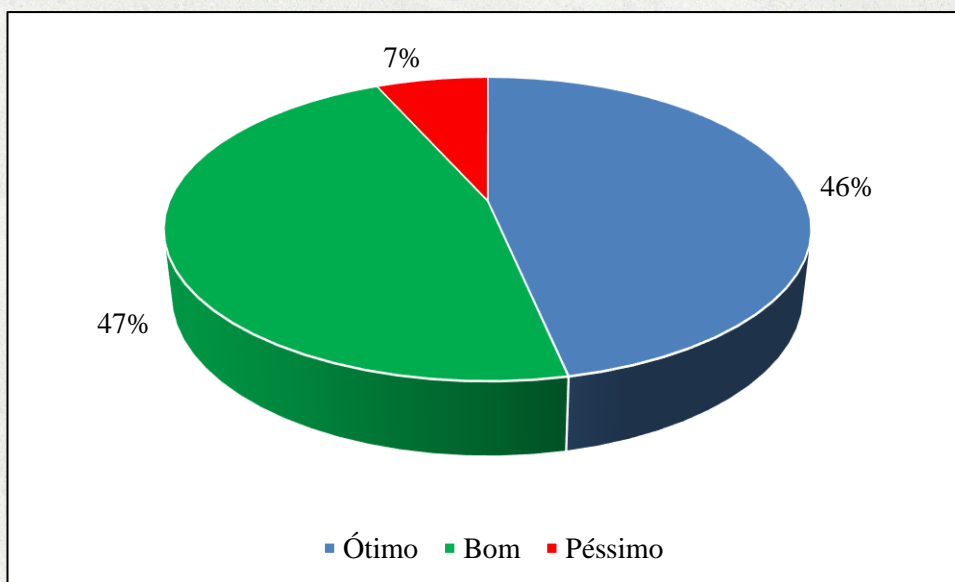
Figura 13: Tipos de Demandas - Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria Hemobrás



Fonte: Ouvidoria Hemobrás.

93% dos usuários avaliaram como ótimo ou bom o tempo de resposta da Ouvidoria, consoante figura 14. O mesmo percentual se mostrou totalmente ou parcialmente satisfeito com a resposta, conforme ilustrado na figura 15.

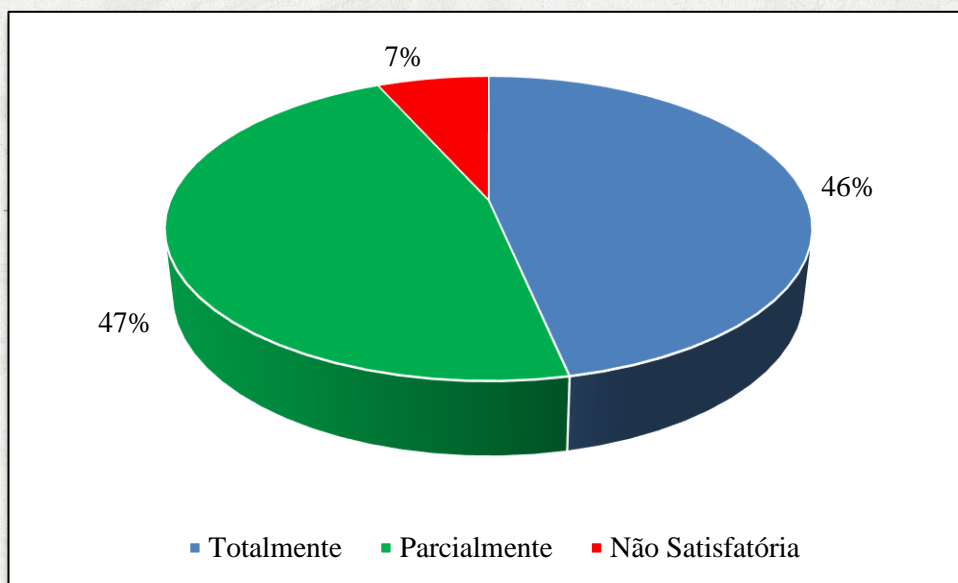
Figura 14: Satisfação dos Usuários com o Tempo de Resposta



Fonte: Ouvidoria Hemobrás.



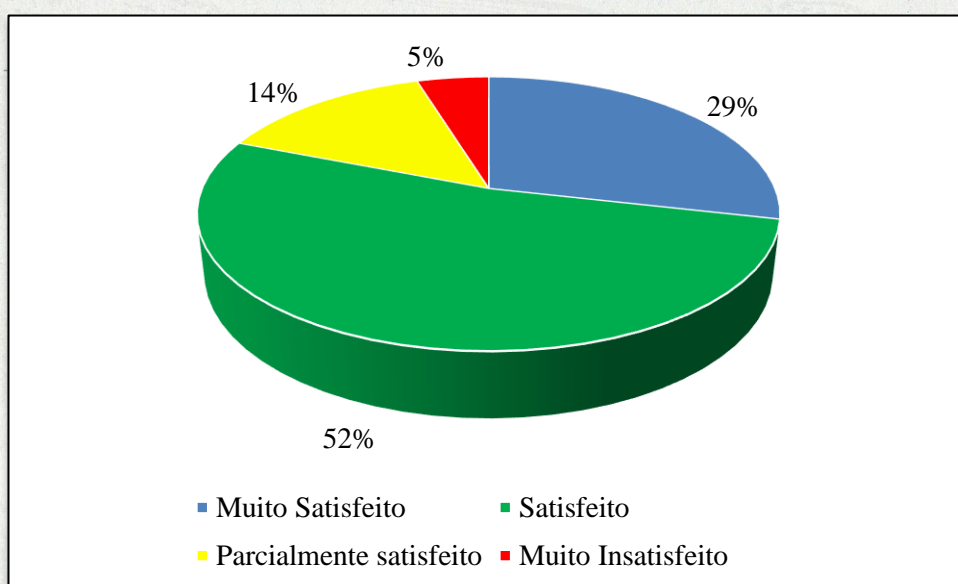
Figura 15: Satisfação dos Usuários com a Resposta



Fonte: Ouvidoria Hemobrás.

No que diz respeito à satisfação dos usuários com o atendimento prestado pela Ouvidoria, 81% se mostraram muito satisfeitos ou satisfeitos, conforme apresentado na figura 16.

Figura 16: Satisfação dos Usuários com o Atendimento



Fonte: Ouvidoria Hemobrás.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

O ano de 2022 foi marcado pela posse do Ouvidor com dedicação exclusiva e pela maior interação com as demais áreas da empresa, o que resultou na redução do tempo de atendimento às demandas dos usuários.

Entre setembro e outubro, a Ouvidoria passou pela avaliação da CGU. A partir da entrega do relatório final, prevista para o início de 2023, será possível corrigir eventuais falhas e promover as melhorias necessárias de modo a prestar um serviço de excelência aos seus usuários.

Em 2022, foi dado início ao trabalho de revisão do Regimento Interno da Ouvidoria, o qual deverá ser concluído no início de 2023. Adicionalmente, a unidade disponibilizou ao corpo funcional um manual com instruções para uso da plataforma Fala.BR e publicou as 3 (três) Instruções Normativas (IN) listadas a seguir:

- IN 06/2022 – Funcionamento da Ouvidoria: Contempla as instruções gerais a serem observadas nas atividades da Ouvidoria, bem como as questões concernentes à elaboração de relatórios e às campanhas de promoção da área;
- IN 07/2022 – Tratamento de Denúncias: Contempla as instruções gerais a serem observadas no tratamento de denúncias;
- IN 08/2022 – Funcionamento do SIC: Contempla as instruções gerais a serem observadas nas atividades do SIC, bem como as questões concernentes à elaboração de relatórios.

É importante destacar que a Ouvidoria também foi capaz de implementar melhorias gerenciais com base em manifestações recebidas, o que demonstra a sua efetividade em relação à sua missão institucional.

Para 2023, a Ouvidoria espera melhorar a sua infraestrutura de atendimento, com a disponibilização de nova sala na unidade administrativa da empresa – Filial Recife e a ampliação do atendimento para a unidade fabril – Filial Goiana.

Adicionalmente, faz-se necessário adquirir ferramenta capaz de fazer a anonimização de dados pessoais, de modo a cumprir a LGPD nos atendimentos das demandas dos usuários.

Aliado a isso, a Ouvidoria fará campanha junto ao corpo funcional no sentido de reforçar a importância da unidade e as suas atribuições.

Por fim, 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.



ÁSHEMOBRÁSHEMOBR

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 nº140, 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, 9º e 13º 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](https://www.instagram.com/hemobras)



[hemobras_MS](https://twitter.com/hemobras_MS)



[/hemobras](https://www.youtube.com/hemobras)

