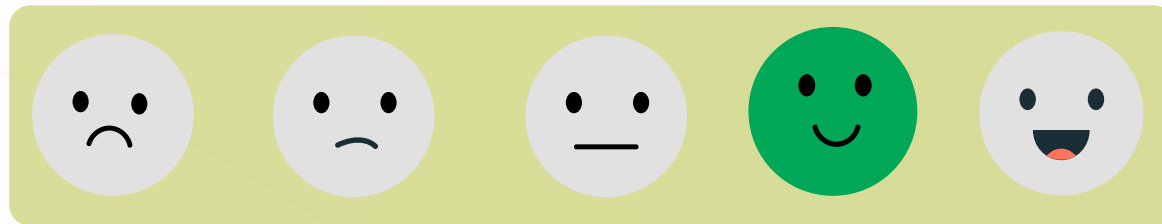


# RESULTADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA 2024



## 1. INTRODUÇÃO

A pesquisa de satisfação tem importância fundamental na busca da Hemobrás por excelência no atendimento e na melhoria contínua dos seus serviços.

A Ouvidoria utiliza 2 fontes de coleta da percepção dos usuários, as quais são abordadas a seguir.

## 2. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DA PLATAFORMA FALA.BR

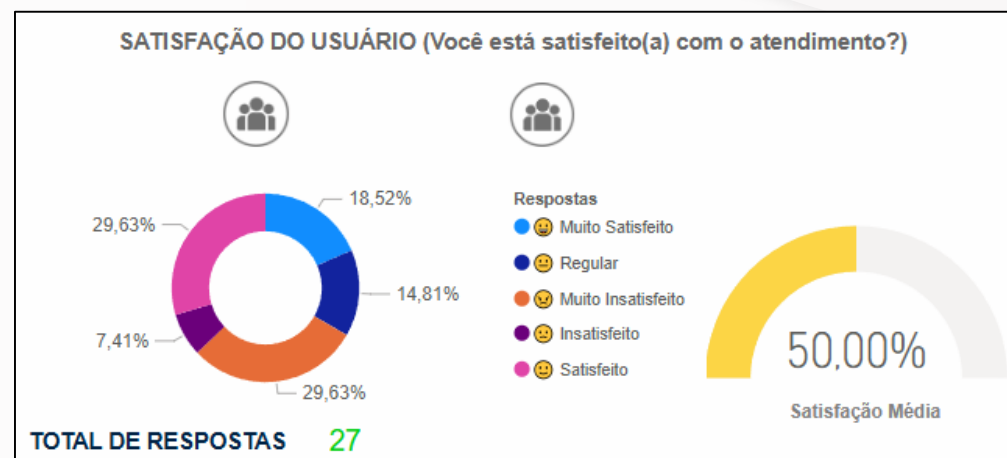
### 2.1. Manifestações de Ouvidoria

Ao final do atendimento, o usuário pode avaliar o serviço prestado pela Ouvidoria preenchendo uma pesquisa na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/web/home>). Considerando que seu preenchimento não é obrigatório, verificou-se reduzida participação, tendo sido obtidas 27 respostas ao longo de 2024, o que representa apenas 8% do total de manifestações registradas no período.

O índice médio de satisfação com o atendimento prestado pela Ouvidoria foi de 50%, conforme ilustrado na figura 1. Os dados podem ser consultados no Painel Resolveu? (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>).

Acredita-se que há um viés de resultado, isto é, que os usuários tenham feito a avaliação pelo resultado obtido com a manifestação (por exemplo, pelo não atendimento de determinado pleito pela empresa) e não pelo atendimento efetivamente prestado pela Ouvidoria.

Figura 1: Satisfação dos usuários com o atendimento prestado



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

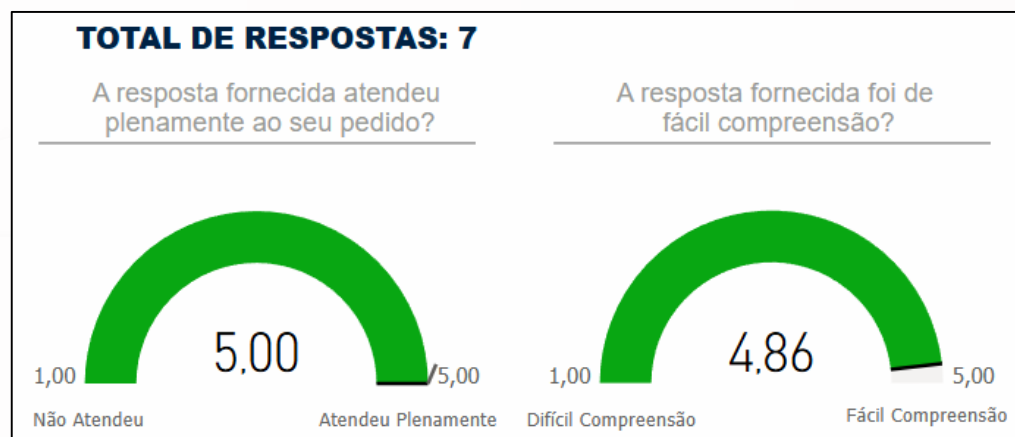
### 2.2. Pedidos de Acesso à Informação

A pesquisa é preenchida pelo solicitante na Plataforma Fala.BR, após o recebimento da resposta do pedido de acesso à informação. Os questionamentos estão relacionados com o tipo de resposta recebida. Em 2024 foram obtidas 7 respostas, o que

representa apenas cerca de 7% do total de pedidos registrados no período.

No tocante ao atendimento do pedido, numa escala variável de 1 (Não atendeu) a 5 (Atendeu plenamente), a Ouvidoria obteve nota máxima. Já em relação ao nível de compreensão da resposta, numa escala variável de 1 (Difícil compreensão) a 5 (Fácil compreensão), a média obtida foi de 4,86, consoante ilustrado na figura 2. O resultado pode ser consultado no Painel Lei de Acesso à Informação (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>).

**Figura 2: Satisfação dos usuários com a resposta fornecida ao pedido de acesso à informação**



Fonte: Painel LAI (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>).

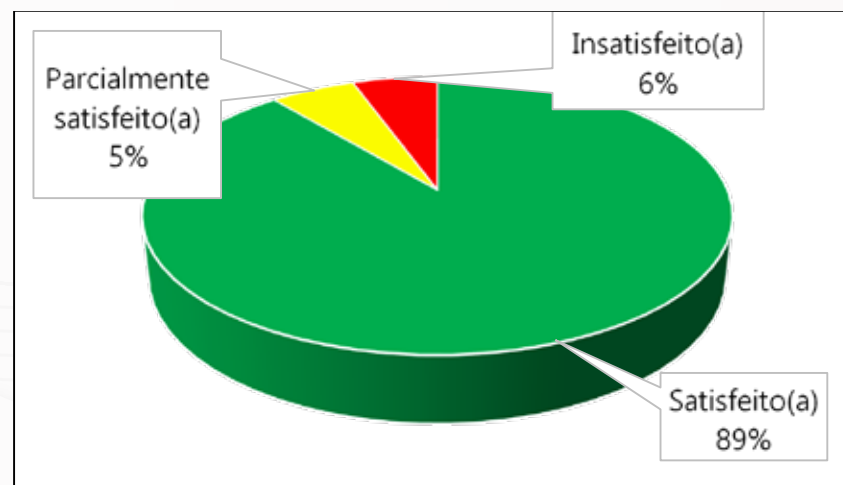
### 3. PESQUISA PRÓPRIA – GOOGLE FORMS

Diante da reduzida participação dos usuários na pesquisa de satisfação da Plataforma Fala.BR, a Hemobrás disponibiliza formulário próprio de pesquisa por meio do *Google Forms* que serve tanto a pedidos de acesso à informação quanto às manifestações de Ouvidoria. O link do questionário é enviado por e-mail para os usuários que estejam identificados.

#### 3.1. Manifestações de Ouvidoria

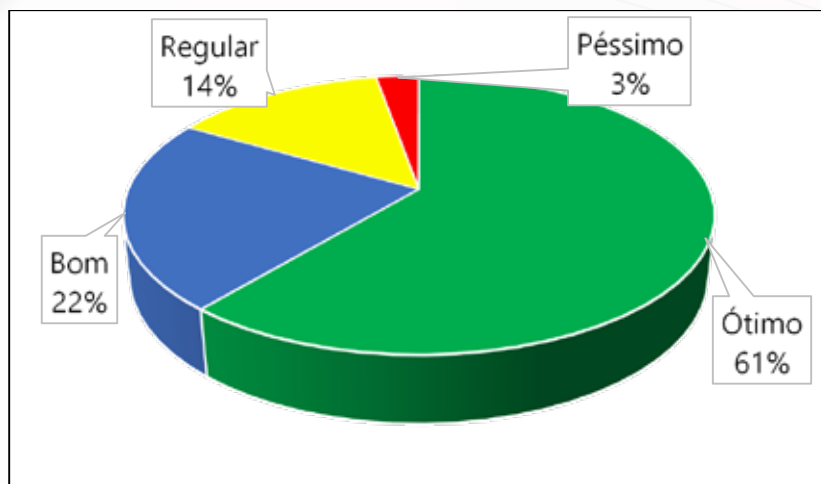
Em 2024, foram registradas 36 respostas à pesquisa enviada pela Ouvidoria. A seguir são apresentados os gráficos com os dados da pesquisa.

**Figura 3: Satisfação dos usuários com o atendimento prestado**



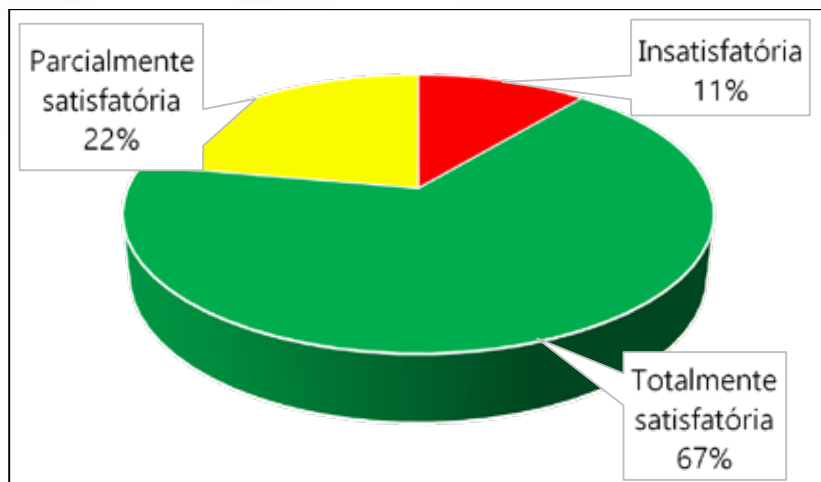
Fonte: Ouvidoria Hemobrás.

**Figura 4: Avaliação dos usuários em relação ao tempo de resposta**



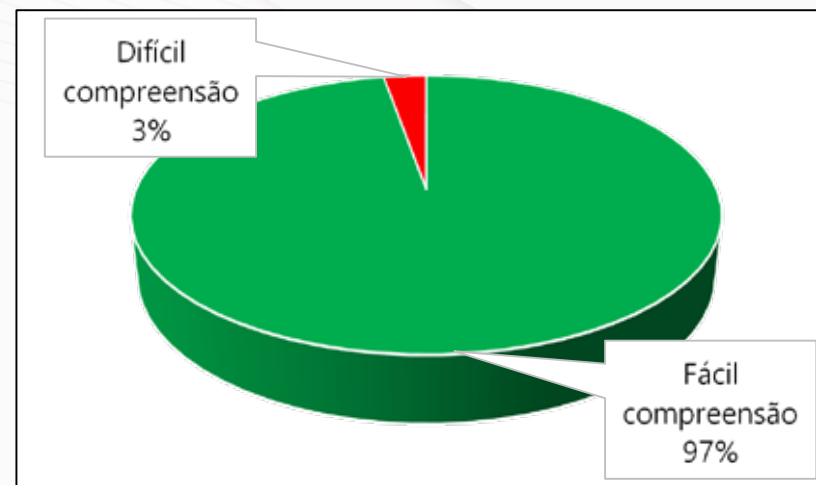
Fonte: Ouvidoria Hemobrás.

**Figura 5: Avaliação dos usuários em relação à resposta fornecida**



Fonte: Ouvidoria Hemobrás.

**Figura 6: Avaliação dos usuários em relação ao nível de compreensão da resposta**

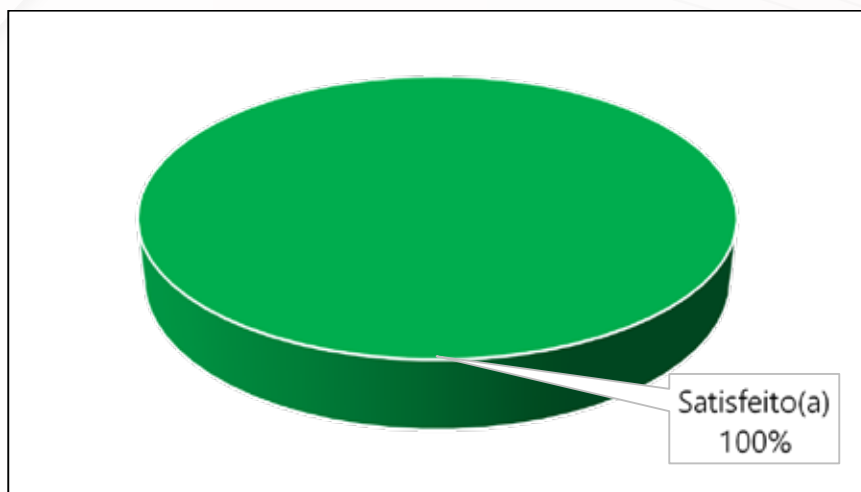


Fonte: Ouvidoria Hemobrás.

### ***3.2. Pedidos de Acesso à Informação***

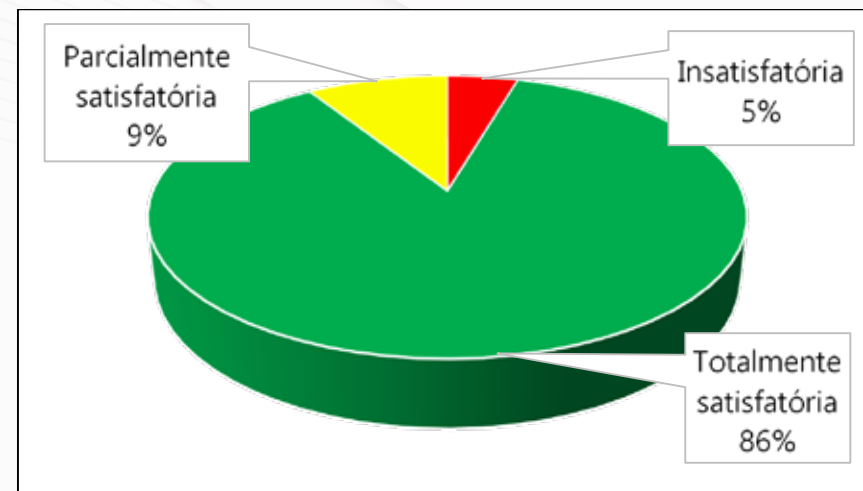
Em 2024, foram registradas 22 respostas à pesquisa enviada pela Ouvidoria. A seguir são apresentados os gráficos com os dados da pesquisa.

**Figura 7: Satisfação dos usuários com o atendimento prestado**



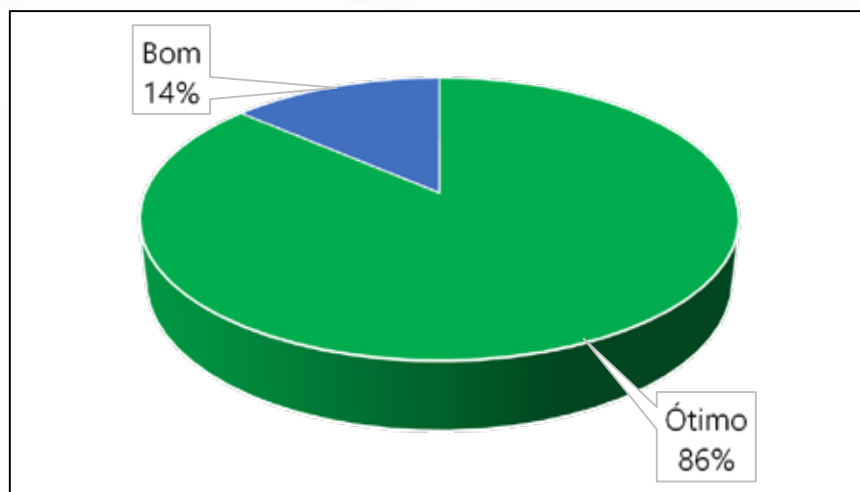
Fonte: Ouvidoria Hemobrás.

**Figura 9: Avaliação dos usuários em relação à resposta fornecida**



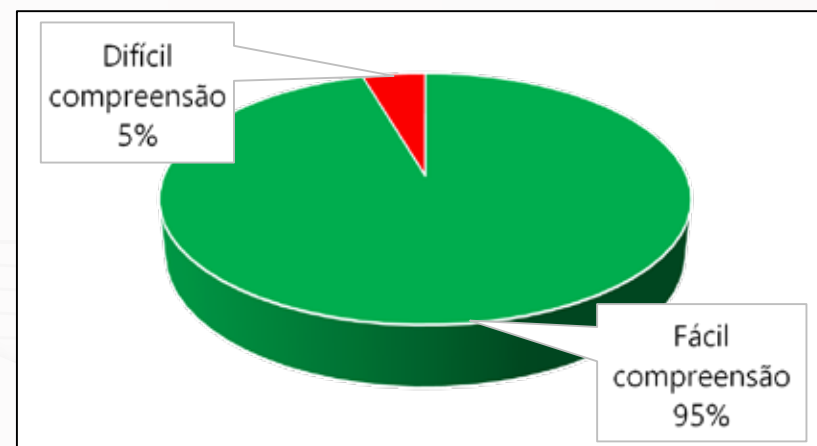
Fonte: Ouvidoria Hemobrás.

**Figura 8: Avaliação dos usuários em relação ao tempo de resposta**



Fonte: Ouvidoria Hemobrás.

**Figura 10: Avaliação dos usuários em relação ao nível de compreensão da resposta**



Fonte: Ouvidoria Hemobrás.

#### **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, 12º 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

