

EMOBRÁSHEMOBRÁSHI

# Relatório Anual da Ouvidoria Hemobrás 2024



## **EQUIPE**

**PLUTARCO REIS DE MACEDO GRANJA**

Ouvidor

**DANIELLA SUZANA DE FARIAS**

Assistente Administrativa



## SUMÁRIO EXECUTIVO

A Ouvidoria da Empresa Brasileira de Hemoderivados e Biotecnologia (Hemobrás) vem apresentar os resultados das ações desenvolvidas entre 1º de janeiro de 2024 e 31 de dezembro de 2024.

No período, foram recebidas 345 manifestações, o que representa um incremento de cerca de 133% em relação ao ano anterior. As demandas foram tratadas e respondidas em um prazo médio de 6,5 dias, consideravelmente inferior ao máximo legal de 30 dias.

Também foram recepcionados 99 pedidos de acesso à informação, não tendo sido registrada nenhuma omissão no atendimento. O prazo médio de resposta foi de 2,15 dias, bastante inferior ao máximo legal de 20 dias. Com essa performance, a Hemobrás alcançou a 2ª posição nacional no ranking da Controladoria-Geral da União (CGU) que contempla 320 órgãos/entidades. Em 2023, a empresa havia conquistado a 5ª posição.

Finalmente, merece destaque a evolução da transparência ativa. Na avaliação do Sistema de Transparência Ativa (STA), que é gerenciado pela Controladoria-Geral da União (CGU), o atendimento dos itens de transparência chegou a 98%. Já em relação ao Radar da Transparência Pública, que consiste num portal desenvolvido pela Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil (ATRICON) e mantido por meio da colaboração dos Tribunais de Contas de todo o Brasil, a Hemobrás obteve o índice de transparência de 87,81%, conquistando o selo ouro.



## APRESENTAÇÃO

Este relatório apresenta os resultados das atividades de controle e participação social exercidas pela Ouvidoria da Empresa Brasileira de Hemoderivados e Biotecnologia (Hemobrás) entre 1º de janeiro de 2024 e 31 de dezembro de 2024.

O documento consolida informações de ambos os canais de atendimento à sociedade que estão sob responsabilidade da Ouvidoria, a saber: o canal de Ouvidoria propriamente, que abrange denúncias, elogios, reclamações, solicitações de providências e sugestões; e o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), que engloba os pedidos de acesso à informação.

No presente relatório, são registradas as variações ocorridas ao longo de 2024 por canal de entrada, tipologia, período do ano, assuntos mais frequentes, satisfação dos usuários, quantidade de recursos, entre outros aspectos relevantes à análise. Apresentamos, ainda, análise qualitativa das manifestações e dos pedidos de informação recebidos, com apontamentos a respeito dos assuntos mais frequentes.

Adicionalmente, o relatório discorre sobre as atribuições da Ouvidoria que vão além da recepção e tratamento das demandas dos cidadãos, visto ser unidade de governança interna e de integridade, comprometida a promover a cultura de transparência na empresa.

Ao tempo em que cumpre a obrigação de prestar contas, inerente à Administração Pública, este 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

SUMÁRIO EXECUTIVO .....	2
APRESENTAÇÃO.....	3
1. SOBRE A OUVIDORIA .....	6
1.1. Canais de Atendimento .....	6
2. OUVIDORIA EM NÚMEROS .....	7
2.1. Manifestações (Canal de Ouvidoria).....	7
2.1.1. Número de Registros.....	7
2.1.2. Tipos de Manifestações.....	9
2.1.3. Tempo Médio de Resposta.....	9
2.1.4. Assuntos Mais Frequentes .....	10
2.1.5. Tratamento de Denúncias.....	11
2.1.6. Pesquisas de Satisfação dos Usuários.....	12
2.1.6.1. Pesquisa de Satisfação da Plataforma Fala.BR.....	12
2.1.6.2. Pesquisa Própria.....	12
2.2. Pedidos de Acesso à Informação (SIC).....	13
2.2.1. Número de Registros.....	13
2.2.2. Tempo Médio de Resposta.....	15
2.2.3. Assuntos Mais Frequentes .....	16
2.2.4. Especificação da Decisão .....	16
2.2.5. Recursos .....	17
2.2.6. Pesquisas de Satisfação dos Usuários.....	18
3.6.2.1. Pesquisa de Satisfação da Plataforma Fala.BR.....	18
3.6.2.2. Pesquisa Própria.....	18
4. TRANSPARÊNCIA ATIVA.....	19
4.1. Sistema de Transparência Ativa (STA) .....	19
4.2. Radar da Transparência Pública .....	20
5. OUTRAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA.....	21
5.1. Capacitações.....	21
5.2. Monitoramento do Sistema e-Agendas.....	22
5.3. Participação em Eventos da Empresa.....	23
5.4. Adequação à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).....	23
5.5. Participação no Comitê de Segurança da Informação (CSI).....	23
5.6. Atualização do Regimento Interno e de Normativos.....	24
5.7. Atualização da Carta de Serviços .....	24



5.8. Pesquisa Anual Interna .....	24
5.9. Novas Instalações.....	25
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	26



# 1. SOBRE A OUVIDORIA

A Ouvidoria da Hemobrás iniciou suas atividades em outubro de 2018 e está vinculada ao Conselho de Administração. Como unidade setorial integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), é responsável pela interlocução entre a Hemobrás e seus diversos públicos de relacionamento (usuários do SUS, sociedade em geral, colaboradores, fornecedores e prestadores de serviço).

Ao acolher, tratar e responder demandas relativas às ações, políticas, programas e serviços da empresa, a Ouvidoria pode identificar e recomendar aos gestores as oportunidades de melhoria, assim como reconhecer as boas práticas.

A Ouvidoria é responsável por dois canais de atendimento ao cidadão na Hemobrás, a saber: o canal de ouvidoria propriamente, que está previsto na Lei nº 13.460/2017 e engloba denúncias, elogios, reclamações, solicitações de providências e sugestões; e o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), que está preceituado na Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI) e abrange os pedidos de acesso à informação.

Ademais, a Ouvidoria assume outras atribuições, dentre as quais cabe destacar a coordenação das ações de transparência ativa, a atualização da Carta de Serviços, o monitoramento do Sistema Eletrônico de Agendas do Poder Executivo Federal (e-Agendas) e o acompanhamento das ações de adequação da Hemobrás à Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD).

No decorrer de 2024, a equipe da Ouvidoria da Hemobrás foi composta pelo Ouvidor e por uma assistente administrativa.

## 1.1. Canais de Atendimento

Para que o cidadão tenha acesso aos serviços ofertados pela Ouvidoria, são disponibilizados os seguintes canais de atendimento:

- 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);
- Telefones: (81) 3464-9606 ou 0800 280 0477 (Opção 2);
- E-mails: [ouvidoria@hemobras.gov.br](mailto:ouvidoria@hemobras.gov.br) (Para manifestações) e [sic@hemobras.gov.br](mailto:sic@hemobras.gov.br) (Para pedidos de acesso à informação);
- Correspondência física.

Em atendimento às disposições legais, as manifestações e os pedidos de acesso à informação recebidos em canal distinto do Fala.BR são inseridos na plataforma para fins de tratamento.



## 2. OUVIDORIA EM NÚMEROS

Nesta seção, serão apresentadas, de forma segregada, as informações referentes aos registros de manifestações e de pedidos de acesso à informação.

### 2.1. Manifestações (Canal de Ouvidoria)

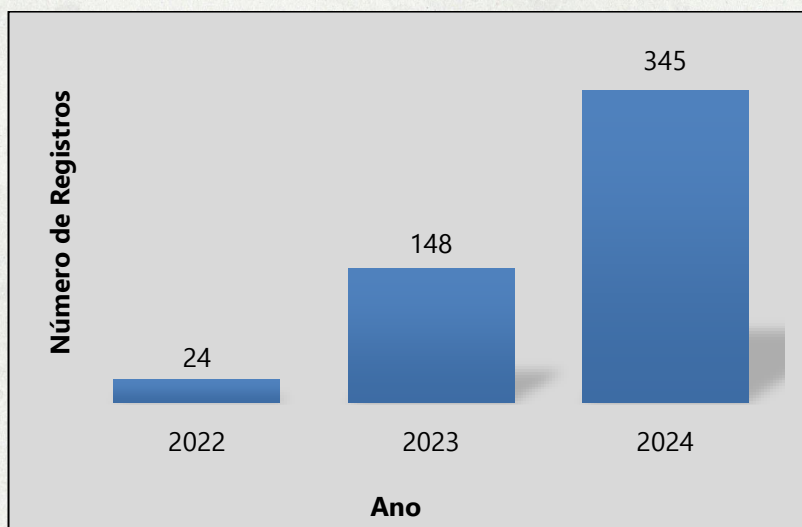
As manifestações abrangem denúncias, elogios, reclamações, solicitações de providências e sugestões. O tratamento é regulamentado pela Lei nº 13.460/2017, pelo Decreto nº 9.492/2018 e pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

#### 2.1.1. Número de Registros

Em 2024 foram registradas 345 manifestações, das quais 324 foram respondidas e 21 foram arquivadas. Adicionalmente, 2 manifestações foram encaminhadas ao Ministério da Saúde por tratarem de matéria alheia à competência da Hemobrás. Em relação ao universo de arquivamentos, cumpre informar que 10 ocorreram por "falta de clareza/insuficiência de dados", 8 por "duplicidade", 2 por "perda de objeto e 1 por "manifestação imprópria/inadequada".

Na figura 1 são apresentados os números de registros no período de 2022 a 2024. Comparando os dados de 2024 e 2023, observa-se um incremento de aproximadamente 133%. Em relação a 2022, esse aumento foi de 1327%. Supõe-se que esse acréscimo substancial esteja atrelado a diversos fatores, dentre os quais cabe mencionar: maior visibilidade da empresa nos cenários nacional e internacional em decorrência da inauguração da fábrica de recombinantes; abertura de novo concurso público; e reforço na divulgação das atribuições da Ouvidoria junto ao corpo funcional.

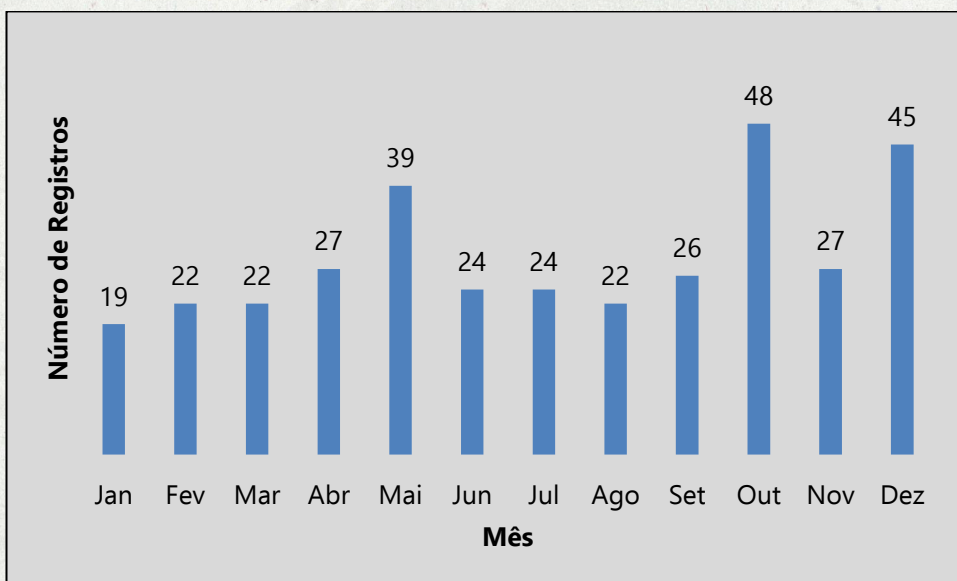
**Figura 1: Registro de Manifestações (2022 - 2024)**



Fonte: Ouvidoria Hemobrás.

A figura 2 apresenta a evolução mensal das manifestações ao longo de 2024. Em que pese o pico observado no mês de maio, não foi identificado um motivo específico para tal aumento. O pico de outubro está relacionado a questões envolvendo o transporte de colaboradores, em especial no que concerne ao impacto no trajeto de retorno para João Pessoa-PB no dia 08/10/2024 em razão de acidente na rodovia BR-101 que envolveu outros veículos e ocasionou o bloqueio da via por um longo período de tempo. O pico de dezembro, por sua vez, está intimamente ligado à abertura do novo concurso público da empresa.

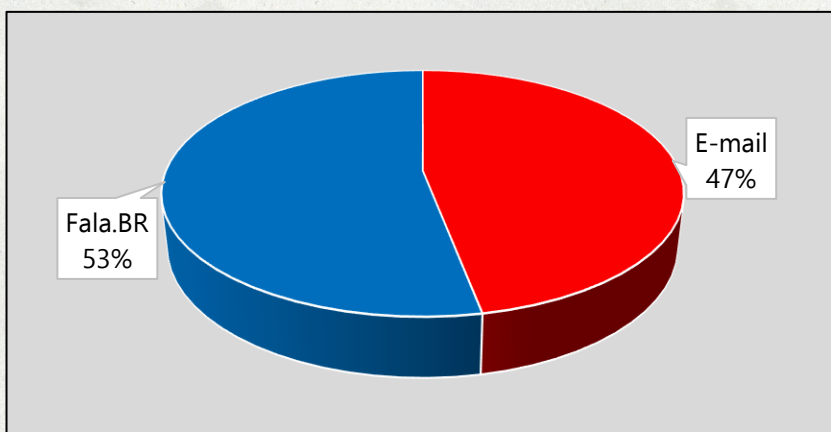
**Figura 2: Evolução Mensal das Manifestações (2024)**



Fonte: Ouvidoria Hemobrás.

No tocante aos canais de entrada das manifestações, verifica-se que foram realizados apenas registros por meio da Plataforma Fala.BR e do e-mail, consoante apresentado na figura 3.

**Figura 3: Canais de Entrada das Manifestações (2024)**



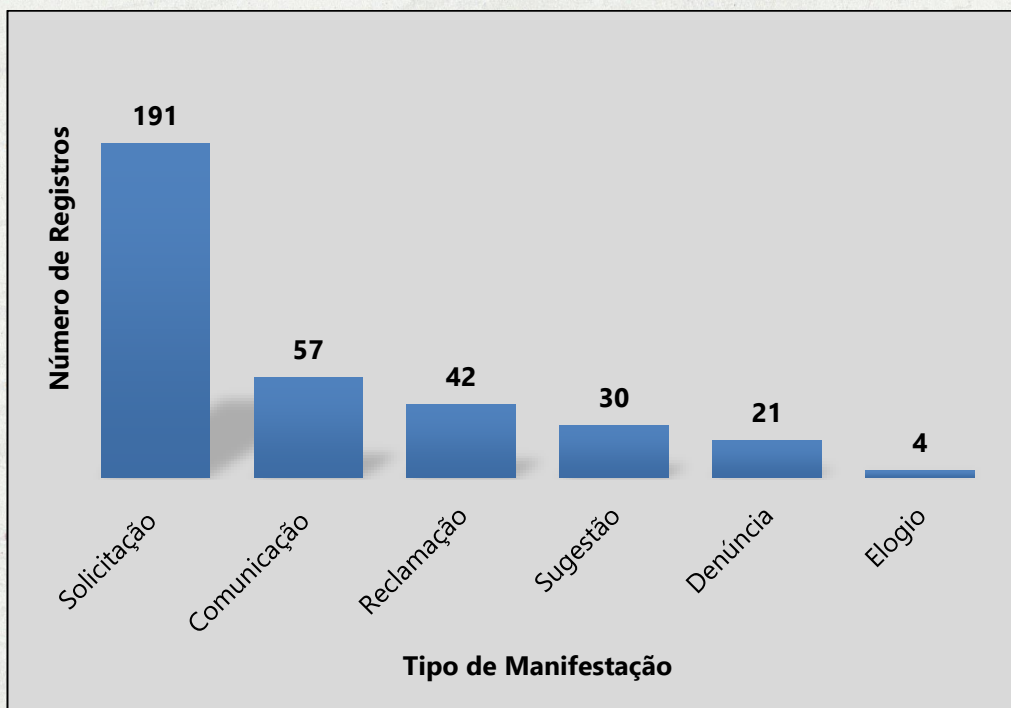
Fonte: Ouvidoria Hemobrás.



### 2.1.2. Tipos de Manifestações

Os tipos de manifestações mais respondidas em 2024 foram solicitações e comunicações (denúncias anônimas), representando cerca de 55% e 17% do total, respectivamente, conforme pode ser observado na figura 4. Ressalta-se que aqui estão sendo consideradas as manifestações tratadas e arquivadas, desconsiderando aquelas encaminhadas para outros órgãos.

**Figura 4: Tipos de Manifestações (2024)**



Fonte: Ouvidoria Hemobrás.

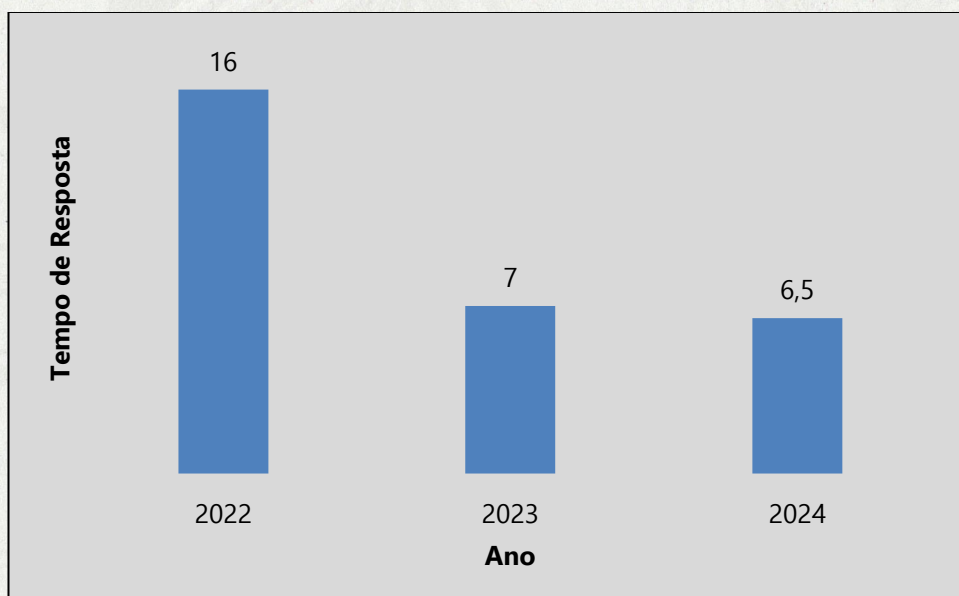
### 2.1.3. Tempo Médio de Resposta

A Lei nº 13.460/2017 prevê que o órgão/entidade dispõe de até 30 dias para responder a uma manifestação. Mediante justificativa, esse prazo pode ser prorrogado por mais 30 dias.

Em 2024, a Ouvidoria da Hemobrás apresentou tempo médio de resposta de 6,5 dias, significativamente inferior à determinação legal. Cumpre destacar que todas as manifestações foram tratadas e respondidas dentro do prazo de 30 dias, sem necessidade de prorrogação.

Na figura 5 são apresentados os tempos médios de resposta no período de 2022 a 2024. Observa-se que em 2024, mesmo com o significativo incremento no número de manifestações, o tempo médio de resposta atingiu uma leve redução em relação ao registrado no ano anterior. Esse desempenho é resultado de um controle mais acurado dos prazos, da maior atuação junto aos gestores e da conscientização destes em relação à celeridade no atendimento.

**Figura 5: Tempo Médio de Resposta das Manifestações (2022 - 2024)**



Fonte: Ouvidoria Hemobrás.

### 2.1.4. Assuntos Mais Frequentes

A tabela 1 apresenta os assuntos mais frequentes das manifestações recebidas em 2024.

**Tabela 1: Assuntos Mais Frequentes das Manifestações (2024)**

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	ASSUNTO	ABRANGÊNCIA	PROPORÇÃO
Comunicação (Denúncia anônima)	Irregularidades de empregados	Abrange aspectos ligados a suposto descumprimento de jornada de trabalho, dentre outras irregularidades.	28,1%
	Conduta imprópria nas relações de trabalho	Abrange eventuais práticas de assédio moral e desvio de conduta ética.	22,8%
	Gestão de pessoas	Abrange questões que envolvem perfil e registro profissional, além de benefícios e de teletrabalho.	21,0%
	Transporte de colaboradores	Abrange aspectos ligados ao transporte de colaboradores da empresa.	12,3%
	Outros	Abrange questões diversas, tais como eventuais irregularidades na execução de contrato, problemas de infraestrutura e publicação de informações no portal.	15,8%
Denúncia	Conduta imprópria nas relações de trabalho	Abrange eventuais práticas de assédio moral, desvio de conduta ética e misoginia.	57,1%
	Outros	Abrange questões diversas envolvendo controle de jornada de trabalho, dados pessoais, eventual irregularidade na execução de contrato, transporte de colaboradores da empresa e perfil profissional.	42,9%

Elogio	Evento corporativo	Abrange satisfação com a realização de evento corporativo da empresa.	50,0%
	Outros	Abrange satisfação com atividades ofertadas aos colaboradores pela empresa bem como material disponibilizado pela Ouvidoria no portal.	50,0%
Reclamação	Transporte de colaboradores	Abrange questões ligadas ao transporte de colaboradores da empresa.	33,3%
	Gestão de pessoas	Abrange temas relacionados a registro profissional, evolução de carreira (Promoção/Progressão), benefícios, concurso público e jornada de trabalho.	28,6%
	Outros	Abrange aspectos diversos envolvendo infraestrutura, dados pessoais, medicamento e conduta de empregado.	38,1%
Solicitação	Gestão de pessoas	Abrange questões que envolvem concurso público, aspectos ligados à gestão de carreiras, benefícios, processos seletivos e à jornada de trabalho.	55,0%
	Atendimento	Abrange solicitações de visitas técnicas, palestras, patrocínio e de participação em pesquisas acadêmicas.	27,7%
	Outros	Abrange temas diversos ligados a fardamento/identificação funcional, infraestrutura, dados pessoais, publicações no portal e contratações.	17,3%
Sugestão	Gestão de pessoas	Abrange questões envolvendo evolução de carreira (Promoção/Progressão), benefícios e processo seletivo interno.	63,3%
	Outros	Abrange temas diversos ligados a fardamento/identificação funcional, transporte de colaboradores, infraestrutura, dados pessoais, concurso público e portal da empresa.	36,7%

Fonte: Ouvidoria Hemobrás.

### 2.1.5. Tratamento de Denúncias

O tratamento das denúncias recebidas pela Ouvidoria segue rito determinado pela legislação vigente, estando em conformidade com a Lei nº 13.460/2017, o Decreto nº 10.890/2021 e a Instrução Normativa nº 0010Hemobrás.

Ao receber uma denúncia, a Ouvidoria realiza a análise preliminar do conteúdo, ou seja, verifica se há nela requisitos mínimos de autoria, materialidade e relevância, para que ela seja considerada apta para apuração. Dessa forma, na hipótese de a denúncia ser considerada apta, esta será encaminhada para a(s) unidade(s) de apuração.

Em 2024, as denúncias e comunicações de irregularidades totalizaram 78 registros, sendo que 11 foram arquivadas. Os arquivamentos estão relacionados, em sua grande maioria, à ausência de elementos mínimos indispensáveis à apuração. A tabela 2 apresenta o quantitativo de manifestações encaminhadas para cada uma das áreas de apuração.

**Tabela 2: Manifestações Encaminhadas para as Áreas de Apuração (2024)**

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS PARA APURAÇÃO		
	COMISSÃO DE ÉTICA (CE)	AUDITORIA INTERNA (AUDIN)	NÚCLEO DE CORREIÇÃO (NC)
Comunicação (Denúncia anônima)	6	13	16
Denúncia	10	3	8
TOTAL	16	16	24

Fonte: Ouvidoria Hemobrás.

## 2.1.6. Pesquisas de Satisfação dos Usuários

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.

### 2.1.6.1. Pesquisa de Satisfação da Plataforma Fala.BR

Ao final do atendimento, o usuário pode avaliar o serviço prestado pela Ouvidoria preenchendo uma pesquisa na Plataforma Fala.BR. Considerando que seu preenchimento não é obrigatório, verificou-se reduzida participação, tendo sido obtidas 27 respostas, o que representa apenas 8% do total de manifestações registradas.

O índice médio de satisfação obtido foi de 50%. 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.

### 2.1.6.2. Pesquisa Própria

Diante da reduzida participação dos usuários na pesquisa de satisfação da Plataforma Fala.BR, a Hemobrás disponibiliza formulário próprio de pesquisa que serve tanto a pedidos de acesso à informação quanto às manifestações de Ouvidoria. Esse questionário é enviado por e-mail para os usuários que estejam identificados. Especificamente em relação às manifestações, em 2024 foram registradas 36 respostas.

89% dos respondentes se mostraram satisfeitos com o atendimento prestado pela Ouvidoria e 83% deles avaliaram como ótimo ou bom o tempo de resposta às manifestações. No que diz respeito à satisfação com a resposta apresentada, 89% dos

participantes se mostraram totalmente ou parcialmente satisfeitos. 97% dos usuários avaliaram que a resposta fornecida foi de fácil compreensão.

## **2.2. Pedidos de Acesso à Informação (Serviço de Informação ao Cidadão – SIC)**

Os pedidos de acesso à informação são demandas direcionadas aos órgãos e entidades da administração pública que tenham por objeto um dado ou informação.

Qualquer interessado, pessoa física ou jurídica, pode fazer um pedido de informação. Não há necessidade de apresentação de justificativa. Para que a solicitação seja atendida, é necessário que o pedido seja claro e específico.

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) é a unidade responsável por atender os pedidos de acesso à informação feitos à Hemobrás, com base na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI). Na Hemobrás, o SIC está integrado à Ouvidoria.

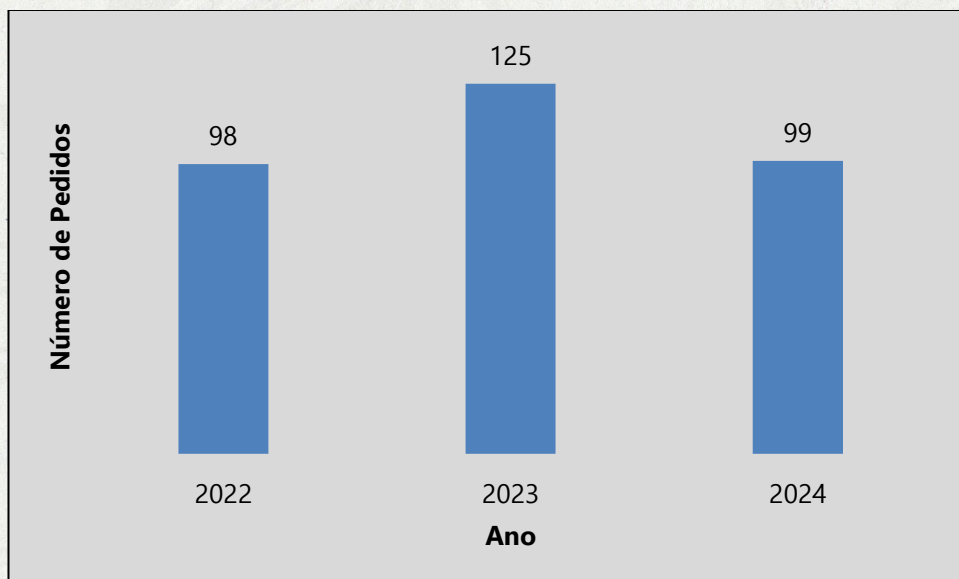
A LAI regulamenta o direito constitucional de acesso dos cidadãos às informações públicas. Esta Lei representou um importante passo para a consolidação do regime democrático brasileiro e para o fortalecimento das políticas de transparência pública.

A LAI institui como princípio fundamental que o acesso à informação pública é a regra, e o sigilo somente a exceção. Para garantir o exercício pleno do direito de acesso previsto na Constituição Federal, a lei define os mecanismos, prazos e procedimentos para a entrega das informações solicitadas à administração pública pelos cidadãos. A LAI igualmente determina que os órgãos e entidades públicas deverão divulgar um rol mínimo de informações proativamente por meio da internet.

### **2.2.1. Número de Registros**

Em 2024, o SIC da Hemobrás recebeu 99 pedidos de acesso à informação. Na figura 6 são apresentados os números registrados no período de 2022 a 2024. Comparando os dados de 2023 e 2024, observa-se uma redução de aproximadamente 21%. Em relação a 2022, houve uma variação positiva de apenas 1%.

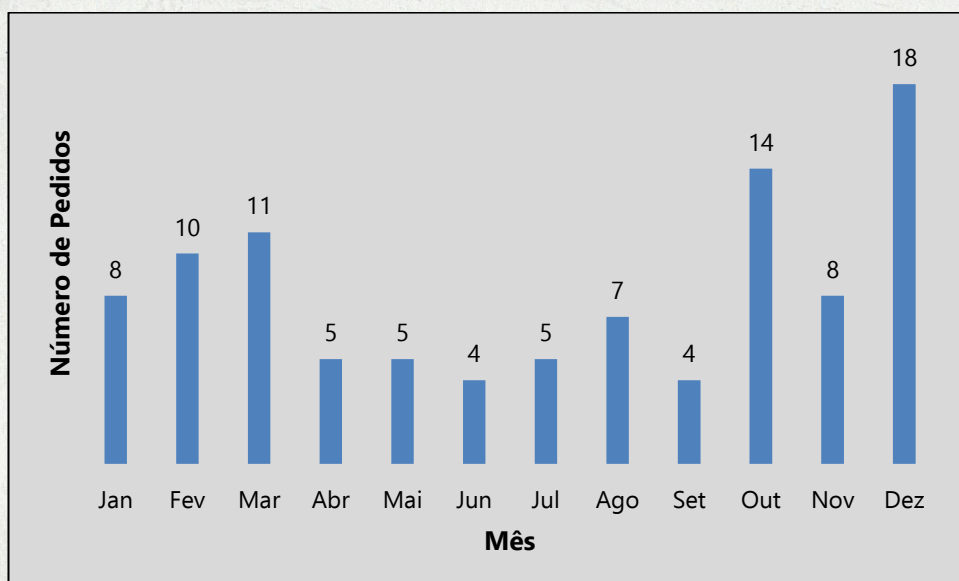
**Figura 6: Pedidos de Acesso à Informação (2022 - 2024)**



Fonte: Ouvidoria Hemobrás.

A figura 7 apresenta a evolução mensal dos pedidos de acesso à informação ao longo de 2024. Em que pese o pico observado no mês de outubro, não foi identificado um motivo específico para tal aumento. O pico de dezembro, por sua vez, está intimamente ligado à abertura do novo concurso público da empresa.

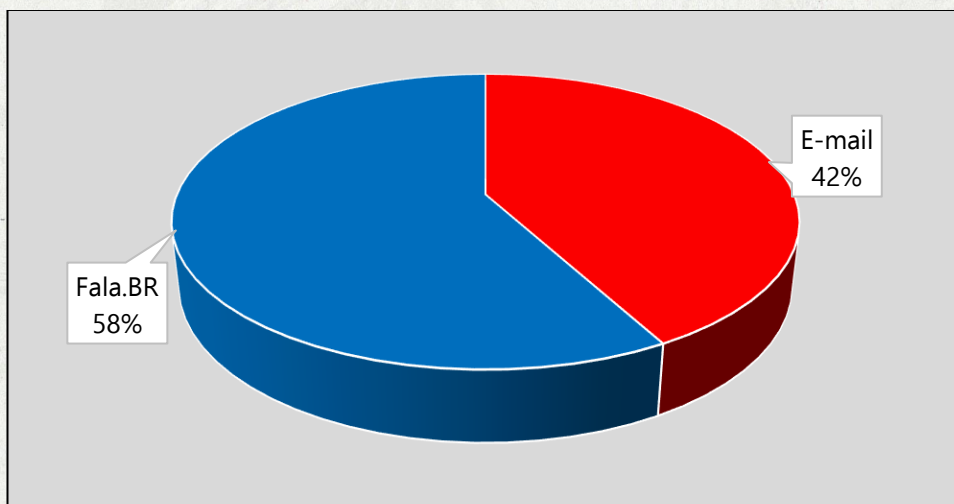
**Figura 7: Evolução Mensal dos Pedidos de Acesso à Informação (2024)**



Fonte: Ouvidoria Hemobrás.

No tocante aos canais de entrada dos pedidos de acesso à informação, verifica-se que a maior parte dos registros foi realizada por meio da Plataforma Fala.BR, consoante apresentado na figura 8.

**Figura 8: Canais de Entrada dos Pedidos de Acesso à Informação (2024)**



Fonte: Ouvidoria Hemobrás.

### 2.2.2. Tempo Médio de Resposta

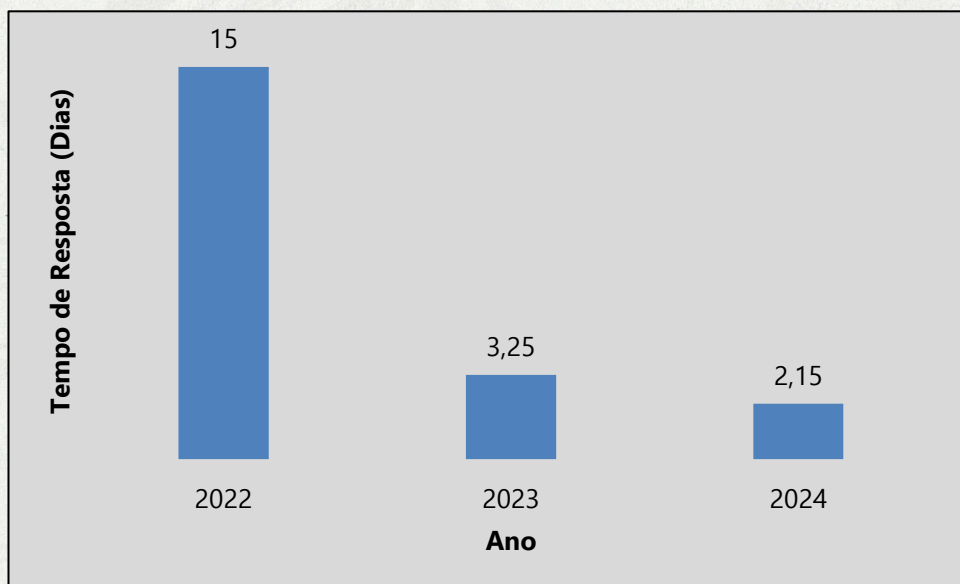
A LAI prevê que o órgão/entidade dispõe de até 20 dias para atendimento de um pedido de acesso à informação. Mediante justificativa expressa, esse prazo pode ser prorrogado por mais 10 dias.

Em 2024, o SIC da Hemobrás apresentou tempo médio de resposta de 2,15 dias, significativamente inferior à determinação legal. Cumpre destacar que todos os pedidos foram respondidos dentro do prazo de 20 dias, sem necessidade de prorrogação.

Na figura 9 são apresentados os tempos médios de resposta no período de 2022 a 2024. Observa-se que o tempo médio de atendimento seguiu em queda no último ano. Esse desempenho é resultado de um controle mais acurado dos prazos, da maior atuação junto aos gestores e da conscientização destes em relação à celeridade no atendimento. É importante destacar que em 2024 todos os pedidos foram respondidos dentro do prazo de 20 dias, sem necessidade de prorrogação.

Com essa performance, em 2024 a Hemobrás alcançou a 2ª posição nacional no ranking que contempla 320 órgãos/entidades. As informações referentes ao desempenho da empresa podem ser consultadas no Painel Lei de Acesso à Informação (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>), que é alimentado pela CGU a partir dos dados coletados na Plataforma Fala.BR.

**Figura 9: Tempo Médio de Atendimento dos Pedidos de Acesso à Informação (2022 - 2024)**



Fonte: Ouvidoria Hemobrás.

### 2.2.3. Assuntos Mais Frequentes

A tabela 3 apresenta os assuntos mais frequentes dos pedidos de acesso à informação recebidos em 2024.

**Tabela 3: Assuntos Mais Frequentes dos Pedidos de Acesso à Informação (2024)**

ASSUNTO	ABRANGÊNCIA	PROPORÇÃO
Gestão de Pessoas	Abrange informações sobre concurso público, processos de evolução da carreira (Promoção/Progressão), quadro de pessoal, processo seletivo nos órgãos colegiados, perfil profissional, remuneração, licenças/afastamentos, participação nos lucros ou resultados (PLR), retribuição por titulação/adicionais por qualificação.	54,5%
Aquisições e Contratações	Abrange solicitações de contratos, bem como processos de contratação.	18,2%
Medicamentos	Abrange informações sobre os medicamentos.	5,1%
Outros	Abrange solicitações de informações diversas, tais como concessões de patrocínios, estrutura/funcionamento da empresa, sistemas utilizados, registros de denúncias de nepotismo e conflito de interesse.	22,2%

Fonte: Ouvidoria Hemobrás.

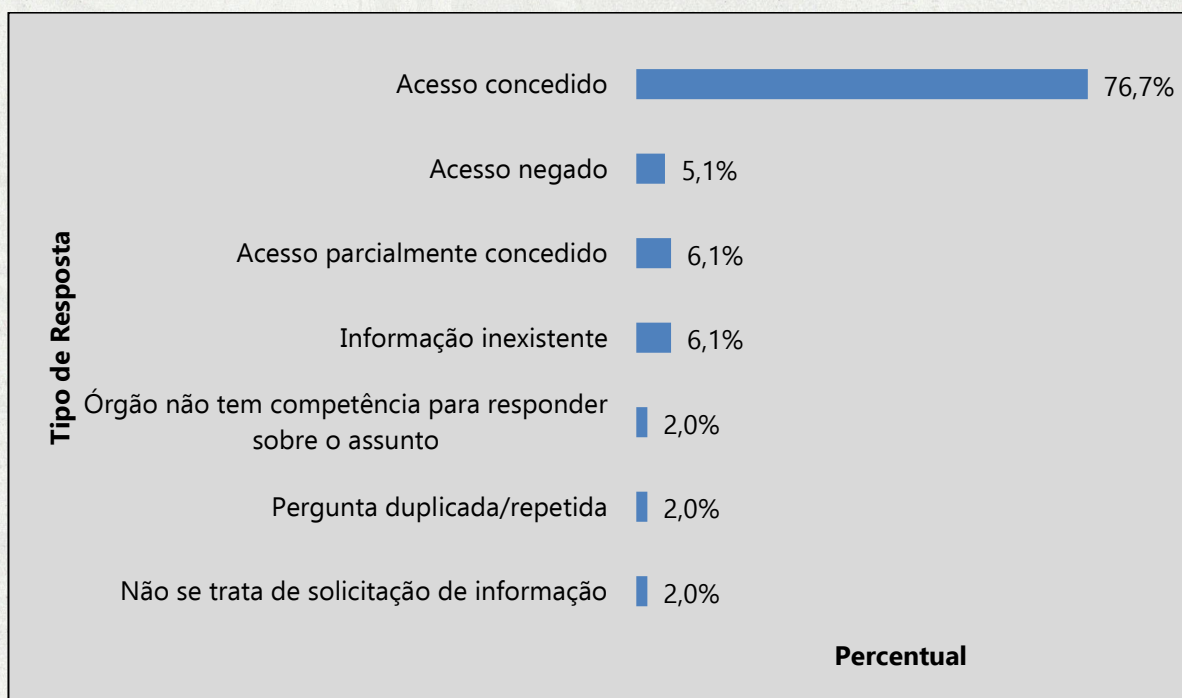
### 2.2.4. Especificação da Decisão

Até o final do prazo legal, a Hemobrás deve publicar a resposta fornecida pela(s) área(s) competente(s) na Plataforma Fala.BR para o conhecimento do(a) requerente. No momento desse registro, o campo "tipo de resposta" precisa ser preenchido com uma das seguintes opções:

- Acesso concedido;
- Acesso negado;
- Acesso parcialmente concedido;
- Informação inexistente;
- Órgão não tem competência para responder sobre o assunto;
- Pergunta duplicada/repetida.

Conforme pode ser observado na figura 10, em 2024, cerca de 77% das informações solicitadas foram concedidas. É importante destacar que a Hemobrás não incorreu em nenhuma omissão no atendimento aos pedidos de acesso à informação.

**Figura 10: Tipos de Respostas dos Pedidos de Acesso à Informação (2024)**



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

### 2.2.5. Recursos

A interposição de recursos está prevista na Lei nº 12.527/2011 e no Decreto nº 7.724/2012 como uma possibilidade para o cidadão nos casos de negativa de acesso ou de concessão parcial à informação solicitada. Há 4 instâncias recursais, sendo as duas primeiras internas ao órgão/entidade.

Os recursos em 1ª instância são respondidos pela autoridade imediatamente superior à que respondeu ao pedido. Já os recursos em 2ª instância são encaminhados à autoridade máxima do órgão/entidade – que no caso da Hemobrás é a Diretoria Executiva – para análise e decisão sobre o mérito do recurso. Em 3º instância, o julgamento cabe à CGU. A 4ª instância recursal é a Comissão Mista de Reavaliação das Informações (CMRI).

Em 2024, foram interpostos 7 recursos, sendo que 6 foram respondidos internamente, conforme detalhado na tabela 4.

**Tabela 4: Recursos de Pedidos de Acesso à Informação (2024)**

INSTÂNCIA	RESPONSÁVEL	QUANTIDADE	PROPORÇÃO
1ª	CHEFE HIERÁRQUICO	4	57,1%
2ª	AUTORIDADE MÁXIMA DO ÓRGÃO	2	28,6%
3ª	CGU	1	14,3%
4ª	CMRI	0	0
<b>TOTAL</b>		<b>7</b>	<b>100%</b>

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

### 2.2.6. Pesquisas de Satisfação dos Usuários

Conforme explicado anteriormente, a Hemobrás utiliza 2 fontes de coleta da percepção dos usuários, as quais são abordadas a seguir.

#### 3.6.2.1. Pesquisa de Satisfação da Plataforma Fala.BR

A pesquisa é preenchida pelo solicitante na Plataforma Fala.BR, após o recebimento da resposta do pedido de acesso à informação. Considerando que seu preenchimento não é obrigatório, verificou-se reduzida participação, tendo sido obtidas 7 respostas, o que representa apenas 7% do total de pedidos registrados.

No tocante ao questionamento "A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?", a Hemobrás obteve nota máxima numa escala que varia de 1 (Não atendeu) a 5 (Atendeu plenamente). Já em relação ao questionamento "A resposta fornecida foi de fácil compreensão?", a avaliação média foi de 4,86 numa escala que varia de 1 (Difícil compreensão) a 5 (Fácil compreensão). O resultado pode ser consultado no Painel Lei de Acesso à Informação (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>).

#### 3.6.2.2. Pesquisa Própria

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

Especificamente em relação aos pedidos de acesso à informação, em 2024 foram registradas 22 respostas. 100% dos respondentes se mostraram satisfeitos com o atendimento prestado. O mesmo percentual avaliou como ótimo ou bom o tempo de resposta dos pedidos. No que diz respeito à satisfação com a resposta apresentada, 86% dos usuários se mostraram totalmente satisfeitos. 95% dos participantes da pesquisa avaliaram que a resposta fornecida foi de fácil compreensão.

## 4. TRANSPARÊNCIA ATIVA

A transparência ativa ocorre quando há disponibilização da informação de maneira espontânea (proativa). É o que ocorre, por exemplo, com a divulgação de informações na Internet, de modo que qualquer interessado possa acessá-las diretamente. É importante destacar que a LAI exige a divulgação de informações de interesse geral.

A Hemobrás conta com o Portal da Transparência (<https://hemobras.gov.br/transparencia/>), que se constitui como uma ferramenta importante para garantir ao cidadão o acesso às informações públicas da empresa.

A seguir são apresentados os indicadores de transparência ativa da empresa a partir das avaliações do Sistema de Transparência Ativa (STA) e do Radar da Transparência Pública.

### 4.1. Sistema de Transparência Ativa (STA)

A CGU verifica em que medida os órgãos/entidades atendem ao disposto no Guia de Transparência Ativa para Órgãos e Entidades do Poder Executivo Federal (GTA). Essa ação é realizada a partir de informações obtidas pelo Sistema de Transparência Ativa (STA), disponível aos órgãos e entidades por meio da Plataforma Fala.BR – Módulo Acesso à Informação.

O monitoramento realizado pela CGU consiste em garantir que os órgãos e as entidades do Poder Executivo Federal que utilizam o Fala.BR preencham cada um dos 49 itens do STA indicando a localização das informações em sua transparência ativa. Já a avaliação é realizada item por item e se refere à conformidade entre a informação publicada no site oficial do órgão ou da entidade e o link informado no STA. Dessa forma, cada item é classificado como “cumpre”, “cumpre parcialmente” ou “não cumprir”.

De acordo com a avaliação da CGU, ao final de 2024 a Hemobrás atendia 48 itens de forma plena e 1 de forma parcial, o que resultou em um índice de transparência de 98%. O resultado pode ser consultado no Painel Lei de Acesso à Informação (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>).

No tocante ao item atendido parcialmente, vale informar que o mesmo está relacionado à publicação do inteiro teor dos contratos celebrados pela empresa. Atualmente, o portal de licitações da Hemobrás não possibilita a divulgação integral desses documentos.

Entretanto, cumpre informar que a empresa está desenvolvendo novo portal de licitações que possibilitará a publicação do inteiro teor dos instrumentos contratuais. A expectativa é que a nova ferramenta esteja disponível no primeiro semestre de 2025. Com isso, a Hemobrás voltará a atender integralmente a todos os itens do STA, obtendo o nível de transparência de 100%.



## 4.2. Radar da Transparência Pública

O Radar da Transparência Pública é um portal desenvolvido pela Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil (ATRICON) e mantido por meio da colaboração dos Tribunais de Contas de todo o Brasil. A iniciativa conta com apoio do Instituto Rui Barbosa (IRB), do Conselho Nacional de Presidentes dos Tribunais de Contas (CNPTC), da Associação Brasileira de Tribunais de Contas de Municípios (ABRACOM) e do Conselho Nacional de Controle Interno (CONACI).

Com base na avaliação dos portais institucionais de entes dos Poderes Executivo, Judiciário e Legislativo, a ferramenta apresenta informações sobre o nível de atendimento aos critérios de transparência de informações estabelecidos na legislação.

A metodologia de avaliação dos portais prevê a verificação de pelo menos 200 itens. Cabe destacar que existem critérios de natureza obrigatória, ao passo que outros são apenas recomendados. A avaliação de cada critério, por sua vez, considera 5 parâmetros, a saber:

- Disponibilidade: A informação está no portal conforme a descrição do critério?
- Atualidade: As informações estão atualizadas?
- Série Histórica: Há histórico de informações?
- Gravação de Relatórios: Há possibilidade de gravação de um conjunto de informações em formato editável?
- Ferramenta de Pesquisa: É possível inserir ou escolher texto, filtrando ou direcionando as opções de dados dentro dos conjuntos específicos de informações, previstos em cada critério?

Em 2024, a Hemobrás obteve o índice de transparência de 87,81%, conquistando o selo ouro, o que representa um significativo avanço em relação ao ciclo de 2023, no qual a empresa obteve o índice de 55,19%, ficando no nível intermediário. O resultado pode ser consultado no Radar da Transparência Pública (<https://radardatransparencia.atricon.org.br/panel.html>).

**Figura 11: Ilustração do Selo Ouro em Transparência Pública**



Fonte: Ilustração disponível na Internet.

## 5. OUTRAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA

### 5.1. Capacitações

No ano em referência, a equipe da Ouvidoria participou de capacitações técnicas realizadas pela Controladoria-Geral da União (CGU) e pela Escola Nacional de Administração Pública (ENAP), além de outras entidades, conforme apresentado na tabela 5.

As capacitações atingiram um total de 173,5 horas, resultando em uma média de 86,75 horas/ano por empregado.

**Tabela 5: Capacitações Realizadas (2024)**

CAPACITAÇÃO	PERÍODO	CARGA HORÁRIA (HORAS)	PARTICIPANTES
Live "e-Agendas – Política de Transparência de Agendas" – Online (CGU)	Fevereiro	2	2
Curso "Proteção de Dados Pessoais no Setor Público" – Online (ENAP)	Março – Abril	15	2
47ª Edição da Rede GIRC – Governança, Integridade, Riscos e Controles Internos – Online (REDE GIRC)	Abril	2,5	1
Oficina "ABC da Apuração Correcional de Assédio Sexual" – Online (CGU)	Abril	6	2
Curso "Assédio Moral: O que Fazer e Saber" – Online (ENAP)	Abril	12	1
Seminário Internacional de Acesso à Informação – Transparência e Democracia Ambiental – Brasília (CGU)	Maiο	8	1
I Seminário Nacional de Ouvidorias da Rede Nacional de Ouvidorias – João Pessoa (CGU)	Junho	16	2
Live "LAI: Qualidade no Atendimento ao Pedido de Acesso à Informação" – Online (CGU)	Junho	2	2
Live "7 Anos da Lei de Proteção e Defesa do Usuário do Serviço Público" – Online (CGU)	Junho	1,5	2
Curso "Prevenção e Enfrentamento do Assédio Sexual e Moral" – Online (ENAP)	Julho	6	1
9º Encontro RedeSIC – Brasília (CGU)	Setembro	16	1
Encontro "Oficinas Setoriais de Integridade: e-Agendas Edição Autarquias, Fundações e Estatais Federais (Administradores Institucionais Supervisores e Gestores e seus Assistentes Técnicos)" – Online (CGU)	Outubro	2	2
Painel "Ouvidorias Públicas e Programas de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação" do II Seminário Nacional de Ouvidorias da Rede Nacional de Ouvidorias – Online (CGU)	Outubro	3	2

Painel "Ouvidorias, LAI e LGPD" do II Seminário Nacional de Ouvidorias da Rede Nacional de Ouvidorias – Online (CGU)	Outubro	3	2
Live "Acesso a Informações Pessoas nos Termos da LAI" – Online (CGU)	Novembro	2	2
Painel "Inovação e Ouvidoria" do II Seminário Nacional de Ouvidorias da Rede Nacional de Ouvidorias – Online (CGU)	Novembro	3	1
Oficina "Como Lidar com Conflitos de Forma Humanizada" do II Seminário Nacional de Ouvidorias da Rede Nacional de Ouvidorias – Online (CGU)	Novembro	3	2
Oficina "Carta de Serviços" do II Seminário Nacional de Ouvidorias da Rede Nacional de Ouvidorias – Online (CGU)	Novembro	3	1
XX Seminário do Fórum Nacional de Gestão da Ética e da Integridade na Administração Pública – Rio de Janeiro (FÓRUM NACIONAL DE GESTÃO DA ÉTICA E DA INTEGRIDADE NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA)	Dezembro	16	1
TOTAL		173,5	

Fonte: Ouvidoria Hemobrás.

## 5.2. Monitoramento do Sistema e-Agendas

O Sistema Eletrônico de Agendas do Poder Executivo Federal (e-Agendas) é uma plataforma criada e gerida pela CGU e se destina à divulgação das agendas das autoridades do Poder Executivo federal. Através do sistema, é possível dar publicidade às interações dos agentes públicos com representantes de interesses de maneira padronizada e completa. Além disso, são divulgadas informações sobre as hospitalidades concedidas a agentes públicos por agentes privados no interesse institucional do órgão ou da entidade de exercício deste. As regras de divulgação da agenda de compromissos públicos do Poder Executivo federal foram estabelecidas pelo Decreto nº 10.889/2021, que regulamenta a transparência no contexto da Lei nº 12.813/2013 (Lei de Conflito de Interesses). A inclusão da Hemobrás no sistema e a implementação de seu uso internamente teve início em janeiro de 2024.

A Ouvidoria atua como unidade Administradora Institucional Supervisora (AIS) do sistema. Nesse sentido, a Ouvidoria circulou a todas as unidades da Hemobrás Ofício Circular com o objetivo de alinhar práticas internas e conceitos gerais relacionados ao uso da ferramenta de transparência ativa e prevenção de conflito de interesses. Adicionalmente, no decorrer de todo o ano de 2024, foram divulgados comunicados semanais através do e-mail corporativo para todos os agentes públicos obrigados de modo a reforçar conceitos, fomentar boas práticas e incentivar o registro adequado dos compromissos.

### **5.3. Participação em Eventos da Empresa**

Nos meses de janeiro e março de 2024, a Ouvidoria participou das integrações de novos empregados públicos, abordando os diversos aspectos da unidade, tais como suas atribuições e os canais de comunicação.

Adicionalmente, a Ouvidoria fez uma apresentação durante o evento corporativo anual realizado no mês de dezembro, oportunidade na qual foi possível compartilhar as funções da unidade.

### **5.4. Adequação à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)**

O titular da Ouvidoria é o encarregado de dados (*Data Protection Officer – DPO*) da Hemobrás, conforme disposto na Portaria nº 064/2022-PR, de 12 de setembro de 2022.

Em 2024, a Hemobrás continuou a desenvolver ações no sentido de se adequar aos preceitos trazidos pela Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD). Em conjunto com a empresa contratada para prestação dos serviços de encarregado de dados (*Data Protection Officer – DPO*) foram realizadas reuniões com os gestores das unidades organizacionais para fins de atualização do inventário de dados. A partir disso, foi dado início à elaboração do Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais (RIPD), que tem por objetivo descrever os processos de tratamento de dados pessoais que possam apresentar riscos às liberdades civis e aos direitos fundamentais, além de detalhar as medidas, salvaguardas e mecanismos de mitigação desses riscos.

Foram realizados treinamentos de conscientização para os gestores e demais empregados abordando as práticas a serem tomadas em relação à proteção de dados pessoais. Adicionalmente, o corpo funcional recebeu informes sobre a temática através do e-mail institucional.

Há que se destacar, ainda, a revisão de procedimentos e termos da empresa, de modo a garantir que estejam de acordo com as legislações vigentes referentes à privacidade e proteção de dados pessoais.

Por fim, em dezembro foi realizada uma auditoria em relação aos processos de privacidade e proteção de dados da empresa. A partir do diagnóstico fruto desse trabalho, serão planejadas e executadas ações ao longo de 2025 no sentido de garantir a proteção de dados pessoais, em conformidade com a LGPD.

### **5.5. Participação no Comitê de Segurança da Informação (CSI)**

O titular da Ouvidoria integra o Comitê de Segurança da Informação (CSI), que tem por finalidade propor diretrizes estratégicas, responsabilidades, competências e apoiar a implementação da Gestão de Segurança da Informação na Hemobrás.

## **5.6. Atualização do Regimento Interno e de Normativos**

Em 2024, foi realizada a segunda revisão do Regimento Interno (RI) da Ouvidoria. Dentre as mudanças em relação à versão anterior, o novo RI dispõe sobre a conduta dos agentes da Ouvidoria e as diretrizes a serem observadas na condução das atividades da unidade, além de alterar algumas competências da unidade.

Adicionalmente, a Ouvidoria revisou as 3 Instruções Normativas (IN) listadas a seguir:

- IN 0009Hemobrás – Versão 03: Procedimentos Operacionais da Ouvidoria, que tem por objetivo formalizar as instruções gerais a serem observadas pela Ouvidoria no exercício de suas competências;
- IN 0010Hemobrás – Versão 03: Tratamento de Denúncias, que tem por objetivo formalizar as instruções específicas para o tratamento de manifestações de Ouvidoria do tipo denúncia na Hemobrás;
- IN 0015Hemobrás – Versão 02: Procedimentos Operacionais do SIC, que tem por objetivo formalizar as instruções gerais a serem observadas pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) no exercício de suas competências.

Em tempo, cabe destacar que foi elaborada a IN 0011Hemobrás – Versão 00: Elaboração e Atualização da Carta de Serviços ao Usuário, que tem por objetivo formalizar as instruções gerais para elaboração e atualização periódica das informações contidas na Carta de Serviços ao Usuário da Hemobrás.

## **5.7. Atualização da Carta de Serviços**

A Carta de Serviços é um instrumento de gestão que contém informações sobre os serviços prestados de forma direta ou indireta pelos órgãos e entidades da administração pública, contemplando os objetivos, os públicos de interesse, as formas de utilização e os canais de comunicação disponíveis.

Em junho de 2024, a Ouvidoria conduziu trabalho junto às demais áreas da Hemobrás para revisar a Carta de Serviços, a qual pode ser acessada no portal da empresa (<https://hemobras.gov.br/transparencia/acoes-e-programas/carta-de-servicos/>).

Cumprido destacar que a atualização do documento foi devidamente informada ao público por meio de notícia veiculada no site.

## **5.8. Pesquisa Anual Interna**

No período de 02 a 06 de dezembro de 2024, a Ouvidoria realizou pesquisa com o intuito de coletar a percepção de todos(as) colaboradores(as) da Hemobrás acerca da atuação da unidade. Adicionalmente, buscou aferir o nível de satisfação com os treinamentos e informativos pertinentes à Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD).



A pesquisa foi realizada por meio de formulário eletrônico e contou com a participação de 122 colaboradores(as).

96% dos respondentes declararam conhecer os canais de atendimento da Ouvidoria. 82% deles informaram que se sentem à vontade para buscar a unidade. 79% dos respondentes acreditam ser seguro oferecer denúncia junto a essa instância.

Os dados obtidos nessa pesquisa serão utilizados como instrumento para a melhoria contínua dos serviços e do atendimento da unidade.

## **5.9. Novas Instalações**

No segundo semestre de 2024, a Ouvidoria ocupou nova sala na unidade administrativa da empresa – Filial Recife/PE, a qual oferece privacidade para o usuário além de possibilitar o acolhimento de grupos de pessoas, atendendo plenamente ao disposto no art. 5º, inciso X da Lei nº 13.460/2017.



## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao encerrar mais um ano de trabalho, a Ouvidoria da Hemobrás reflete sobre os desafios enfrentados e as conquistas alcançadas. Em um contexto de constante evolução e adaptação, a equipe da unidade se dedicou a aprimorar os processos de atendimento, promover a transparência e fortalecer a relação de confiança com a sociedade e com o corpo funcional da empresa.

O período foi marcado por desafios significativos, a exemplo do crescimento exponencial das demandas e da necessidade de apropriação de novos normativos/procedimentos. Tais dificuldades, aliadas ao reduzido dimensionamento da equipe, impediram a destinação de mais tempo de trabalho para a realização de melhorias.

Em que pese essas dificuldades, o atendimento ao usuário foi marcado pela tempestividade.

Há que se destacar, também, a participação regular da equipe em cursos de qualificação com vistas a aprimorar as suas habilidades, conhecimentos e técnicas, de modo a ofertar um atendimento cada vez melhor. Ressalta-se, ainda, a significativa evolução no tocante aos índices de transparência ativa e a atualização da Carta de Serviços.

Contudo, a percepção do usuário quando ao atendimento prestado pela Ouvidoria reflete insatisfação. Vislumbra-se como desafio para o próximo ano o estímulo à participação do cidadão na pesquisa de satisfação.

Outro desafio será manter os curtos prazos de resposta em meio ao crescimento de demandas que se têm observado ao longo dos anos.

Para 2025, pretende-se que sejam implementadas ações estruturantes que reforcem o entendimento sobre a Ouvidoria como ambiente seguro, acessível e confiável para todo o corpo funcional da Hemobrás, garantindo acolhimento, tratamento humanizado e atendimento de qualidade. Espera-se que a unidade disponha de uma sala adequada na fábrica – Filial Goiana/PE, possibilitando a ampliação do atendimento aos usuários internos.

Em tempo, é importante registrar a necessidade de constituir a corregedoria na Hemobrás, de forma que a empresa disponha de unidade adequada para apuração de denúncias.

Por fim, ao tempo em que agradece a todos que contribuíram para o êxito das iniciativas adotadas em 2024, 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: ouvidoria@hemobras.gov.br

---

## ESCRITÓRIO OPERACIONAL (RECIFE-PE)

Rua Professor Aloisio Pessoa Araujo, 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: ouvidoria@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: ouvidoria@hemobras.gov.br



hemobras.gov.br



hemobras



hemobras\_MS



/hemobras

