

PLANO DE TRABALHO DA OUVIDORIA 2025



DEZEMBRO/2024

EQUIPE

PLUTARCO REIS DE MACEDO GRANJA

Ouvidor

DANIELLA SUZANA DE FARIAS

Assistente Administrativa



SUMÁRIO

| | |
|---|---|
| 1. INTRODUÇÃO | 3 |
| 2. EIXOS DE ATUAÇÃO | 3 |
| 2.1. Análise e Atendimento de Manifestações e Pedidos de Informação | 3 |
| 2.2. Transparência Ativa | 3 |
| 2.3. Privacidade e Proteção de Dados Pessoais..... | 3 |
| 2.4. Atendimento aos Órgãos de Controle | 3 |
| 2.5. Monitoramento, Avaliação e Relatórios..... | 4 |
| 2.6. Promoção da Integridade e Participação Social | 4 |
| 2.7. Capacitação e Treinamento | 4 |
| 3. INDICADORES DE DESEMPENHO..... | 4 |
| 5. METAS PARA 2025 | 5 |
| 6. PROGRAMAÇÃO | 5 |
| 7. CONSIDERAÇÕES FINAIS..... | 6 |

1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da Empresa Brasileira de Hemoderivados e Biotecnologia (Hemobrás) apresenta o Plano de Ação Anual, referente ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2025.

O documento estabelece as ações, metas e indicadores que orientarão as atividades da Ouvidoria ao longo do ano, fortalecendo a governança, a transparência e o relacionamento institucional com a sociedade e o público interno. Além disso, o Plano busca alinhar as iniciativas da Ouvidoria às diretrizes estratégicas da Empresa.

2. EIXOS DE ATUAÇÃO

Nesta seção, são apresentadas, de forma segregada, as informações referentes aos eixos de atuação da Ouvidoria ao longo do ano de 2025.

2.1. Análise e Atendimento de Manifestações e Pedidos de Informação

- Monitorar prazos de resposta conforme normativos vigentes;
- Apoiar as áreas nas respostas;
- Realizar análises qualificadas para subsidiar as áreas responsáveis;
- Aprimorar o uso da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR.

2.2. Transparência Ativa

- Revisar periodicamente conteúdos de transparência ativa.

2.3. Privacidade e Proteção de Dados Pessoais

- Receber, analisar e responder solicitações de titulares de dados;
- Orientar as áreas internas sobre melhores práticas de proteção de dados;
- Monitorar a conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);
- Acompanhar incidentes de segurança e apoiar medidas de mitigação.

2.4. Atendimento aos Órgãos de Controle

- Responder de forma tempestiva e qualificada às solicitações de órgãos de controle;
- Apoiar auditorias e inspeções envolvendo a Ouvidoria.

2.5. Monitoramento, Avaliação e Relatórios

- Revisar periodicamente conteúdos de transparência ativa.

2.6. Promoção da Integridade e Participação Social

- Elaborar relatórios com recomendações de melhorias institucionais;
- Executar campanhas de comunicação sobre integridade, ética, participação social, prevenção de irregularidades e uso dos canais da Ouvidoria.

2.7. Capacitação e Treinamento

- Planejar e executar ações de capacitação voltadas à equipe da Ouvidoria e às áreas parceiras;
- Promover treinamentos sobre temas correlatos à unidade.

3. INDICADORES DE DESEMPENHO

Nesta seção, são apresentados os indicadores que permitem acompanhar, avaliar e aprimorar o desempenho da Ouvidoria, garantindo transparência, efetividade e alinhamento às diretrizes institucionais.

| INDICADOR | UNIDADE DE MEDIDA | FÓRMULA | EVIDÊNCIA |
|---|-------------------|--|---|
| Percentual de manifestações respondidas dentro do prazo | % | Total de manifestações respondidas dentro do prazo/Total de manifestações respondidas | Resultado disponível no Painel Resolveu? (https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolueu) |
| Percentual de pedidos de informação respondidos dentro do prazo | % | Total de pedidos respondidos dentro do prazo/Total de pedidos respondidos | Resultado disponível no Painel Lei de Acesso à Informação (https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai) |
| Prazo médio de resposta de manifestações | DIA | [Soma(Data de resposta da manifestação - Data de cadastro da manifestação)]/Total de manifestações registradas | Resultado disponível no Painel Resolveu? (https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolueu) |
| Prazo médio de resposta de pedidos de informação | DIA | [Soma(Data de resposta do pedido - Data de cadastro do pedido)]/Total de pedidos registrados | Resultado disponível no Painel Lei de Acesso à Informação (https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai) |

| INDICADOR | UNIDADE DE MEDIDA | FÓRMULA | EVIDÊNCIA |
|--|-------------------|---|--|
| Índice de transparência ativa – Avaliação da Controladoria-Geral da União (CGU) | % | $\text{N}^\circ \text{ de itens atendidos} / \text{N}^\circ \text{ total de itens avaliados} * 100$ | Resultado disponível no Painel Lei de Acesso à Informação (https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai) |
| Índice de transparência pública – Avaliação do Programa Nacional de Transparência Pública (PNTP) | % | Metodologia de cálculo do índice encontra-se disponível no Radar da Transparência Pública (https://radardatransparencia.atricon.org.br/panel.html) | Resultado disponível no Radar da Transparência Pública (https://radardatransparencia.atricon.org.br/panel.html) |
| Percentual de execução do Plano Anual de Treinamento (PAT) da Ouvidoria | % | $\text{N}^\circ \text{ de treinamentos realizados} / \text{N}^\circ \text{ total de treinamentos previstos no PAT da área} * 100$ | Monitoramento do PAT |

5. METAS PARA 2025

Nesta seção, apresentadas as metas da Ouvidoria para o exercício 2025, bem como as respectivas periodicidades de monitoramento.

| INDICADOR | META | PERIODICIDADE DE MONITORAMENTO |
|--|------|--------------------------------|
| Percentual de manifestações respondidas dentro do prazo | 100% | Mensal |
| Percentual de pedidos de informação respondidos dentro do prazo | 100% | Mensal |
| Prazo médio de resposta de manifestações | 6,5 | Mensal |
| Prazo médio de resposta de pedidos de informação | 2,15 | Mensal |
| Índice de transparência ativa – Avaliação da Controladoria-Geral da União (CGU) | 100% | Mensal |
| Índice de transparência pública – Avaliação do Programa Nacional de Transparência Pública (PNTP) | 90% | Anual |
| Percentual de execução do Plano Anual de Treinamento (PAT) da Ouvidoria | 80% | Semestral |

6. PROGRAMAÇÃO

Nesta seção, são apresentadas, de forma sintética, as principais atividades a serem executadas em cada trimestre.

| PERÍODO | ATIVIDADES |
|--------------|---|
| 1º Trimestre | Revisão de fluxos internos; atualização dos modelos de resposta; atualização da Carta de Serviços aos Usuários da Hemobrás; início das capacitações; início das campanhas de comunicação; consolidação do relatório trimestral. |
| 2º Trimestre | Monitoramento dos indicadores; atualização da Transparência Ativa; execução de ações de capacitação; consolidação do relatório trimestral. |
| 3º Trimestre | Análise de tendências das manifestações; ações de participação social; execução de capacitações específicas; consolidação do relatório trimestral. |
| 4º Trimestre | Avaliação final dos indicadores e metas; consolidação das informações anuais; pesquisa anual da Ouvidoria; elaboração do planejamento para o ano subsequente. |

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este Plano Anual visa estruturar as atividades da Ouvidoria de forma estratégica, orientada a resultados e alinhada às políticas de transparência, integridade, proteção de dados pessoais e participação cidadã. O acompanhamento contínuo das ações permitirá aprimorar o desempenho institucional e fortalecer a relação com os públicos atendidos.

Dessa forma, o presente Plano poderá contribuir para o fortalecimento da governança da Hemobrás, bem como para a melhoria da prestação dos serviços aos usuários.

As atividades previstas neste Plano poderão ser revistas e ajustadas ao longo do exercício, em resposta às demandas que venham a surgir, bem como a eventuais mudanças no contexto institucional.