



**Hemobrás**  
Empresa brasileira de hemoderivados e biotecnologia

# RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2018

Recife-PE, fevereiro de 2019



---

---

# **OUVIDORIA/SIC**

**DANIELLA SUZANA DE FARIAS**

Assistente Industrial e de Gestão Corporativa – Assistente Administrativo

**JOSÉ MANOEL DO NASCIMENTO**

Assessor Especial – Presidência

**LEONARDO PINHEIRO LANDIM**

Chefe do Serviço de Produção Farmacêutica

**NATALIA TAURINO DA SILVA**

Assistente Industrial e de Gestão Corporativa – Assistente Administrativo

**PLUTARCO REIS DE MACEDO GRANJA**

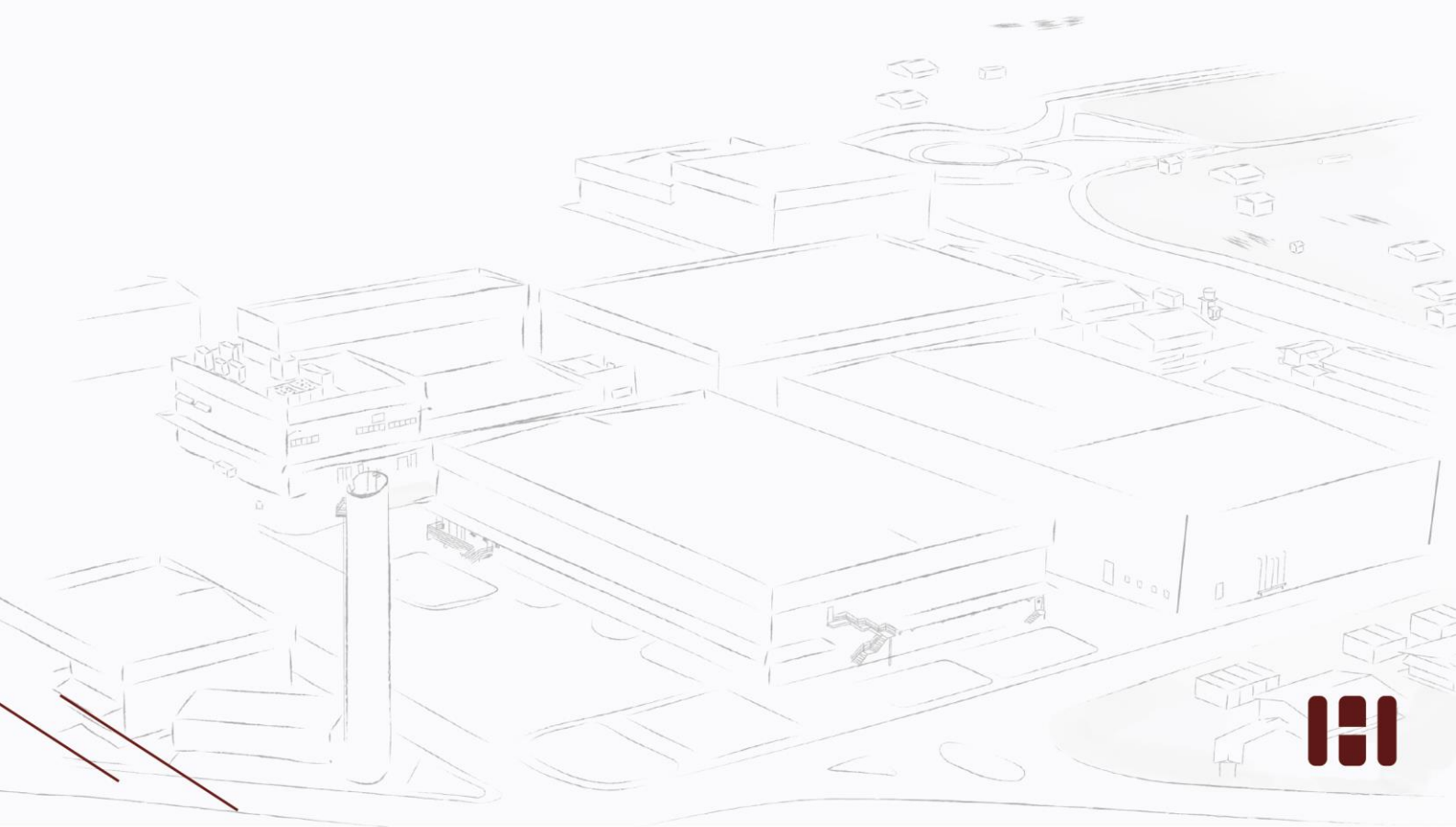
Analista de Gestão Corporativa – Logística Farmacêutica



---

## Sumário

<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>3</b>
<b>OUVIDORIA.....</b>	<b>4</b>
FATOS DE 2018.....	4
DADOS DE 2018.....	4
AFERIÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS/CIDADÃOS.....	6
<b>SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC) .....</b>	<b>7</b>
DADOS DE 2018.....	7
AÇÕES DE 2018.....	9
<b>FALE CONOSCO .....</b>	<b>10</b>
DADOS DE 2018.....	10
<b>PERSPECTIVAS PARA 2019 .....</b>	<b>11</b>



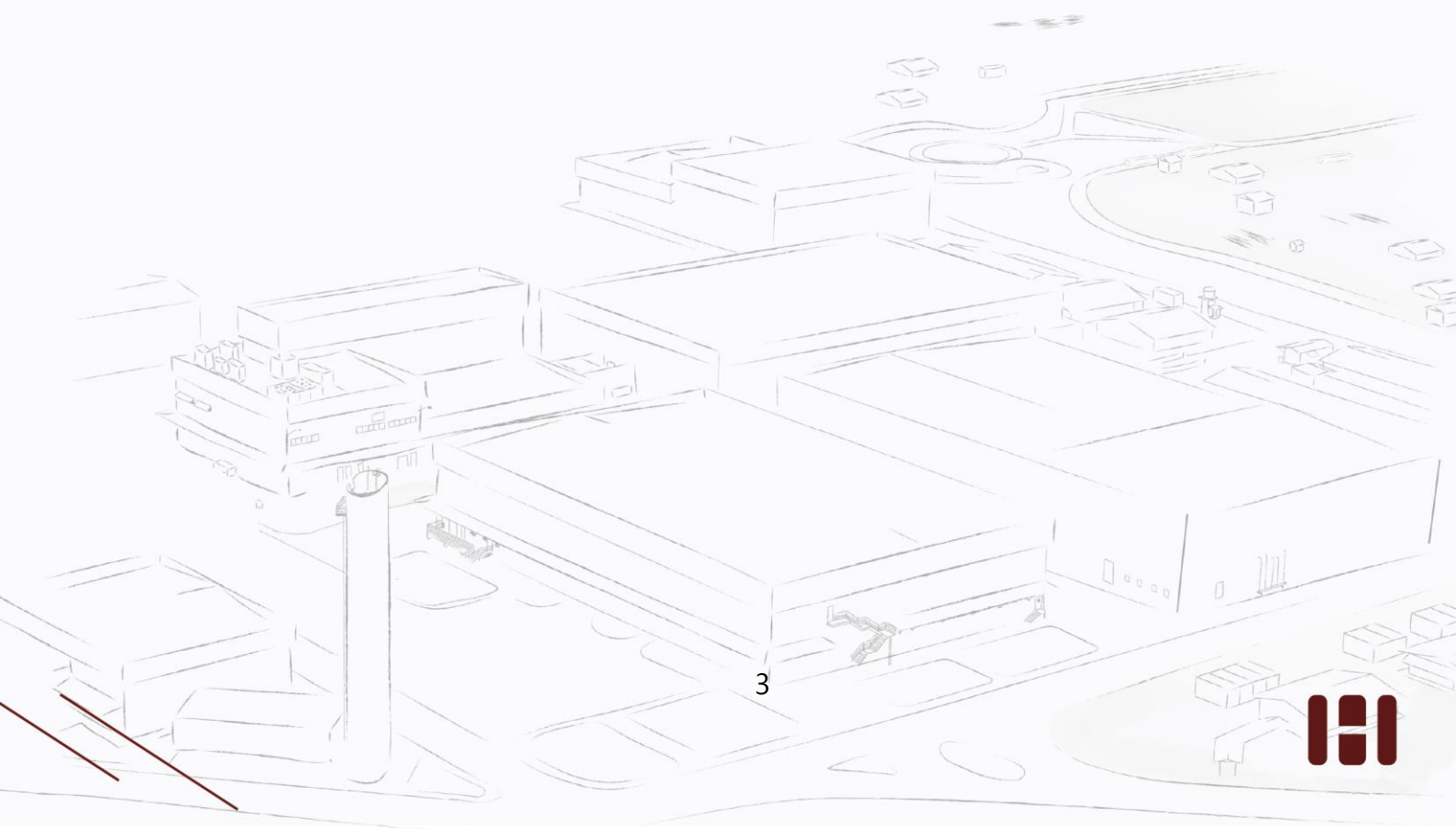
---

## INTRODUÇÃO

A Ouvidoria é um canal de comunicação entre a Hemobrás e seus diversos públicos de relacionamento. Espaço de participação social, apresenta-se como um importante meio para que a sociedade – incluindo clientes, fornecedores e empregados – possa apresentar sugestões, reclamações, elogios, solicitações de informação e denúncias. Adicionalmente, tem por finalidade orientar, transmitir informações e colaborar para o aprimoramento das atividades desenvolvidas pela empresa.

Sob responsabilidade da Ouvidoria, a Hemobrás mantém outros canais de comunicação, a saber: o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e o Fale Conosco.

A seguir, serão apresentados dados e informações sobre as demandas recebidas pelos referidos canais ao longo do ano de 2018.



---

## OUVIDORIA

Os cidadãos/usuários podem registrar suas manifestações por meio dos seguintes canais de atendimento:

- Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal – e-OUV (<https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/RegistrarManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f>);
- E-mail ([ouvidoria@hemobras.gov.br](mailto:ouvidoria@hemobras.gov.br));
- Atendimento Presencial: na sala da Ouvidoria/SIC localizada na unidade administrativa da Hemobrás no Recife-PE;
- Telefone (0800 280 0477).

### Fatos de 2018

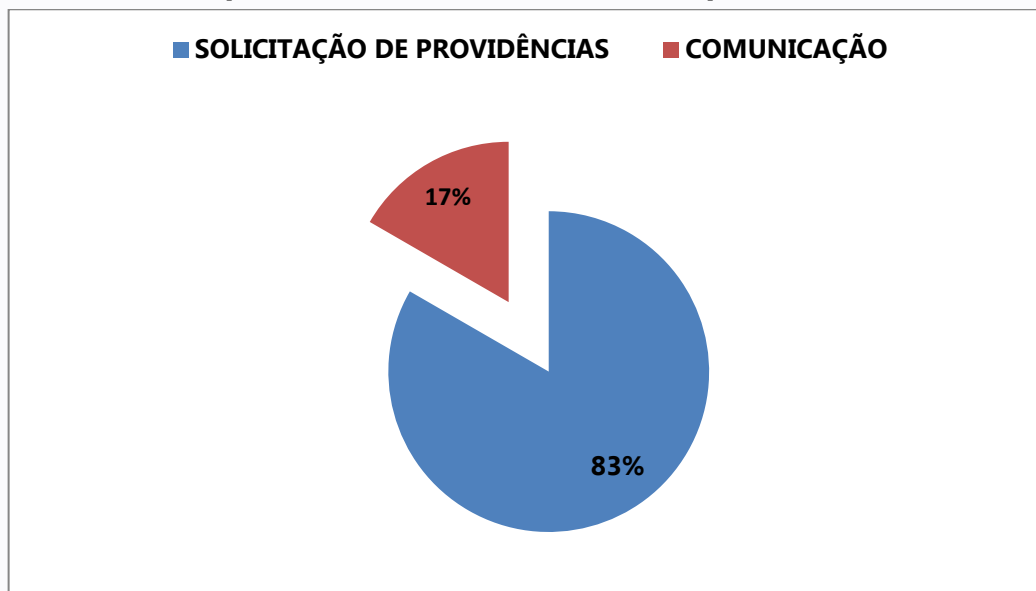
O ano de 2018 foi marcado pelo início das atividades da Ouvidoria. Destacamos abaixo os principais fatos relacionados à unidade:

- Em abril, o Regimento Interno da Ouvidoria foi aprovado pela Diretoria Executiva por meio da Resolução nº 004/DE;
- Entre maio e julho, foi realizado o Processo Seletivo Interno para Ouvidor e Ouvidor-Adjunto, tendo sido selecionados, respectivamente, os senhores Plutarco Reis de Macedo Granja e Leonardo Pinheiro Landim. A escolha aguarda a aprovação do Conselho de Administração, bem como a criação do cargo junto ao Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, para posterior designação formal;
- Em outubro, a Ouvidoria entrou em funcionamento, apesar da inexistência do cargo de Ouvidor;
- Ainda em outubro, foi realizada a apresentação da unidade para os membros do Comitê de Auditoria (COAUD);
- Em novembro, durante a Semana da Ética, a Ouvidoria fez uma apresentação das suas atividades para o corpo funcional da empresa.

### Dados de 2018

Entre 15 de outubro e 31 de dezembro, período de funcionamento da unidade, foram registradas 6 (seis) manifestações, cujos tipos encontram-se detalhados no gráfico exposto a seguir.

**Gráfico 1 – Tipos de Manifestação Recebidos pela Ouvidoria – 2018**



Fonte: OUVIDORIA

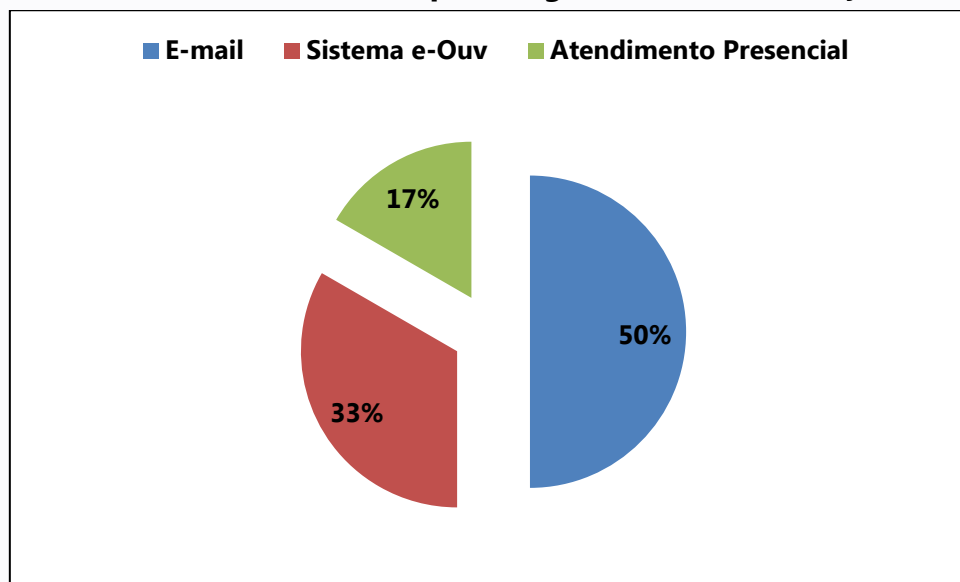
Vale destacar que a Solicitação de Providências diz respeito ao requerimento de adoção de providência por parte da Administração. A Comunicação, por sua vez, engloba informações de origem anônima que comunicam irregularidades ou ilícitos com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

Em relação às Solicitações de Providências, foram registradas manifestações concernentes ao transporte de empregados da empresa, agendamento de visita à unidade fabril, pedido de informações pessoais e convocação de profissional selecionado em Processo Seletivo.

No que tange à Comunicação, a mesma foi considerada apta e encaminhada para o Núcleo de Correição e a Comissão de Ética para fins de instauração do processo de apuração.

Quanto aos meios utilizados para registro das manifestações, foram adotados o e-mail, o sistema e-Ouv e o atendimento presencial, conforme detalhado no gráfico apresentado a seguir.

**Gráfico 2 – Canais Utilizados para Registrar as Manifestações – 2018**



Fonte: OUVIDORIA

Há que se ressaltar, por fim, que o prazo médio de tratamento das manifestações foi de aproximadamente 13 (treze) dias, período inferior ao limite de 30 (trinta) dias estabelecido na Lei nº 13.460/2017 (Lei de Proteção e Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos).

### **Aferição do Grau de Satisfação dos Usuários/Cidadãos**

É importante destacar que a Hemobrás não presta serviços diretamente ao cidadão. Os medicamentos distribuídos pela empresa são entregues aos Hemocentros e Secretarias de Saúde, que por sua vez, fazem a entrega direta aos pacientes.

De qualquer forma, a empresa faz a aferição da satisfação dos cidadãos por meio do "Painel Resolveu?". Criado pelo Ministério da Transparência e Controladoria (CGU), o painel consiste em uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria recebidas pelo sistema e-Ouv. A aplicação permite pesquisar examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Das 6 (seis) manifestações registradas em 2018, apenas 2 (duas) foram avaliadas pelos usuários/cidadãos. Em relação à resolutividade da Ouvidoria, os manifestantes apresentaram-se insatisfeitos, considerando que suas demandas não foram resolvidas.

## SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)

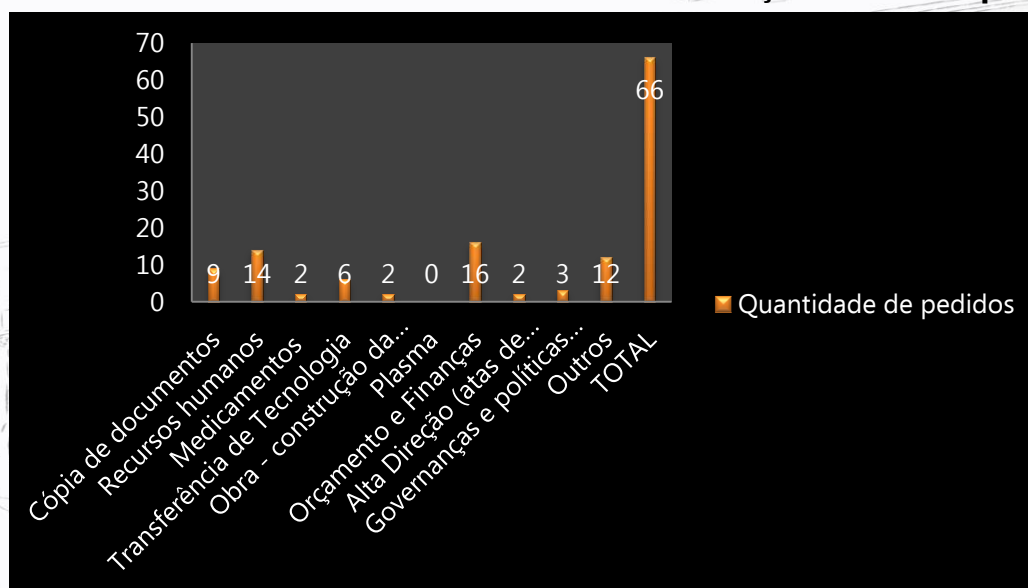
Instituído em 2012, o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) tem o intuito de implementar o disposto na Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação). Desde então, o SIC desenvolve seu trabalho para atender todas as solicitações de informação que chegam por meio do sistema e-SIC ([www.acessoainformacao.gov.br](http://www.acessoainformacao.gov.br)), pelo telefone 3464-9606, por e-mail ([sic@hemobras.gov.br](mailto:sic@hemobras.gov.br)), pelo formulário disponível na internet, pessoalmente, ou ainda, por meio do Fale Conosco.

### Dados de 2018

Em 2018 foram registrados 66 (sessenta e seis) pedidos de acesso à informação com um total de 173 (cento e setenta e três) perguntas, o que representa uma redução de 38,37% (trinta e oito inteiros e trinta e sete centésimos por cento) no número de pedidos de acesso a informação e de 51,03% (cinquenta e um inteiros e três centésimos por cento) no quantitativo de perguntas, em comparação aos dados do exercício 2017. Todas as solicitações foram respondidas dentro do prazo legal de 20 (vinte) dias, sendo o tempo médio para envio de resposta ao solicitante de aproximadamente 12 (doze) dias.

A maior parte das solicitações diz respeito à área de Orçamento e Finanças, conforme pode ser observado no gráfico abaixo. Na classificação "Outros" enquadram-se pedidos diversos, tais como informações sobre a Parceria para o Desenvolvimento Produtivo (PDP), valor do aluguel da sede em Brasília, patrocínio esportivo, etc.

**Gráfico 3 – Assuntos dos Pedidos de Acesso à Informação Recebidos pelo SIC**

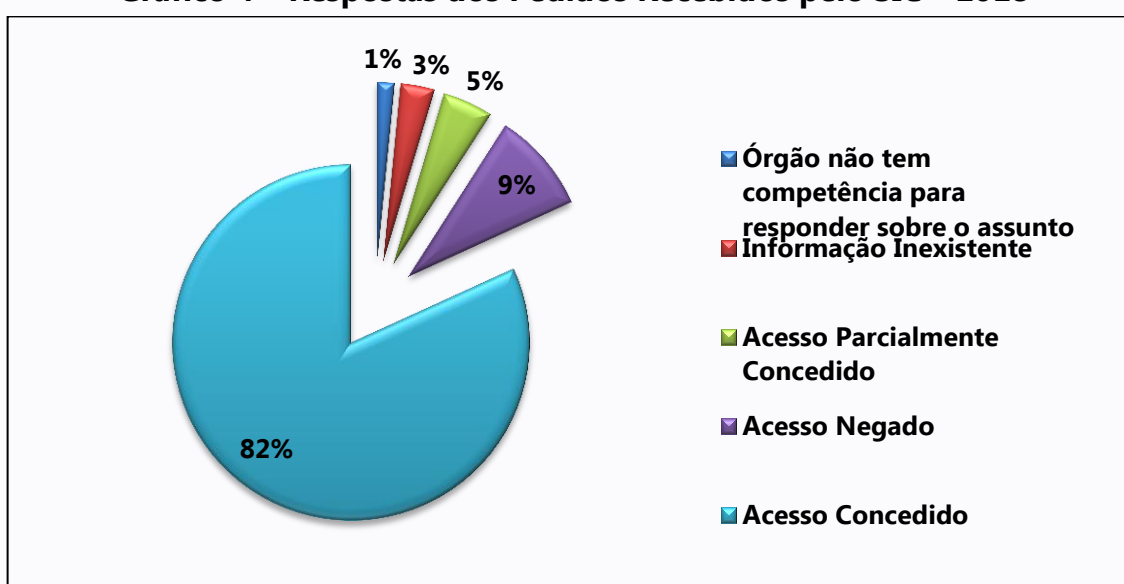


Fonte: SIC



Foram registradas 3 (três) prorrogações de prazo no período analisado, o que representa cerca de 4,55% (quatro inteiros e cinquenta e cinco centésimos por cento) do número total de pedidos. Na maioria dos casos, a Hemobrás concede o acesso à informação solicitada, conforme gráfico a seguir. Foram efetuadas apenas 6 (seis) negativas de acesso, com 2 (dois) recursos de primeira instância, todos respondidos. Cabe salientar que apenas um foi negado, por ser um pedido desproporcional, com óbice no texto do artigo 13, incisos II e III, do Decreto nº 7.724/2012, que regulamenta a LAI.

**Gráfico 4 – Respostas dos Pedidos Recebidos pelo SIC – 2018**



Fonte: e-SIC

Vale ressaltar a queda acentuada no número de pedidos, em relação ao ano anterior, consoante exposto na tabela abaixo. Uma das possíveis justificativas para tal fato deve-se ao aumento das informações em Transparência Ativa, disponibilizadas no site da Empresa.

**Tabela 1 – Quadro Comparativo de Pedidos**

<b>QUADRO COMPARATIVO 2016 / 2017 / 2018</b>			
<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Total de pedidos	92	172	66
Média mensal de pedidos	7,67	14,33	5,5
Total de perguntas	207	336	173
Tempo médio de resposta (em dias)	10,38	10,81	12,23
Prorrogações	0	7	3
Negativas de acesso	7	11	6
Recurso ao chefe hierárquico	6	9	2

Fonte: e-SIC

---

## Ações de 2018

Cabe destacar a elaboração do Plano de Dados Abertos (PDA) e sua publicação no site da Hemobrás, após aprovação da Diretoria Executiva. Para cumprir a determinação da Resolução nº 03, de 13 de outubro de 2017, todo processo de construção do PDA foi consolidado através da realização de uma consulta pública disponibilizada no portal da empresa por 30 (trinta) dias, amplamente divulgada nas redes sociais, Diário Oficial da União e intranet. A ação teve por objetivo incentivar a participação da sociedade e aperfeiçoar os esforços para disponibilização de informações úteis aos cidadãos. A consulta foi encerrada em 02 de junho de 2018.

Adicionalmente, em conjunto com a Comissão de Implantação da Ouvidoria e a Gerência de Gestão de Pessoas, o SIC participou do Primeiro Processo Seletivo Interno (PSI) para escolha do Ouvidor e seu Adjunto. A partir de outubro de 2018, o SIC teve suas atividades integradas à Ouvidoria.



## FALE CONOSCO

A Hemobrás oferece o canal de comunicação denominado "Fale Conosco", o qual é destinado para o envio de solicitações diversas, tais como dúvidas sobre estágios, oportunidade de emprego, concurso e visitas técnicas. O acesso é feito através do formulário eletrônico disponibilizado no site da empresa.

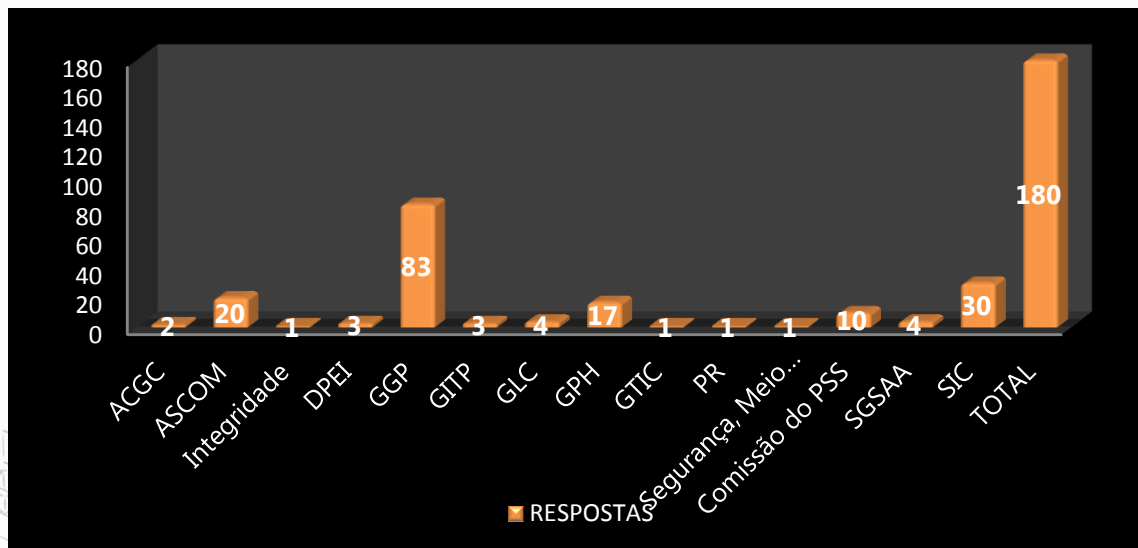
O controle interno do recebimento, o redirecionamento para as áreas que detêm a informação, a construção da resposta e seu envio aos solicitantes é feito pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

Vale destacar que a empresa dispõe em seu portal de um campo com respostas para as perguntas mais frequentes recebidas neste canal, periodicamente atualizada.

### Dados de 2018

Em 2018 foram registradas 180 (cento e oitenta) solicitações, com destaque para informações/pedidos de emprego e estágio. A Gerência de Gestão de Pessoas foi o setor que mais respondeu às demandas, conforme gráfico abaixo.

**Gráfico 5 – Encaminhamento das Solicitações do Fale Conosco**



Fonte: SIC

Vale destacar que o tempo médio de resposta foi de aproximadamente 3 (três) dias úteis, prazo inferior ao limite estabelecido de 5 (cinco) dias úteis definido para que as áreas possam se manifestar.

---

## PERSPECTIVAS PARA 2019

Vislumbra-se que em 2019 haja 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.

Adicionalmente, serão empreendidos esforços no sentido de disseminar junto ao corpo funcional os canais de comunicação e a forma de atuação da Ouvidoria, no sentido de incrementar o número de manifestações.

Há que se ressaltar, ainda, que ao longo de 2019 serão realizados treinamentos no sentido de proporcionar a capacitação e atualização dos membros da Ouvidoria quanto às legislações vigentes.