



**Hemobrás**

Empresa brasileira de hemoderivados e biotecnologia

# RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2019

Recife-PE, Janeiro de 2020.



---

---

# **OUVIDORIA/SIC**

**JOSÉ MANOEL DO NASCIMENTO**

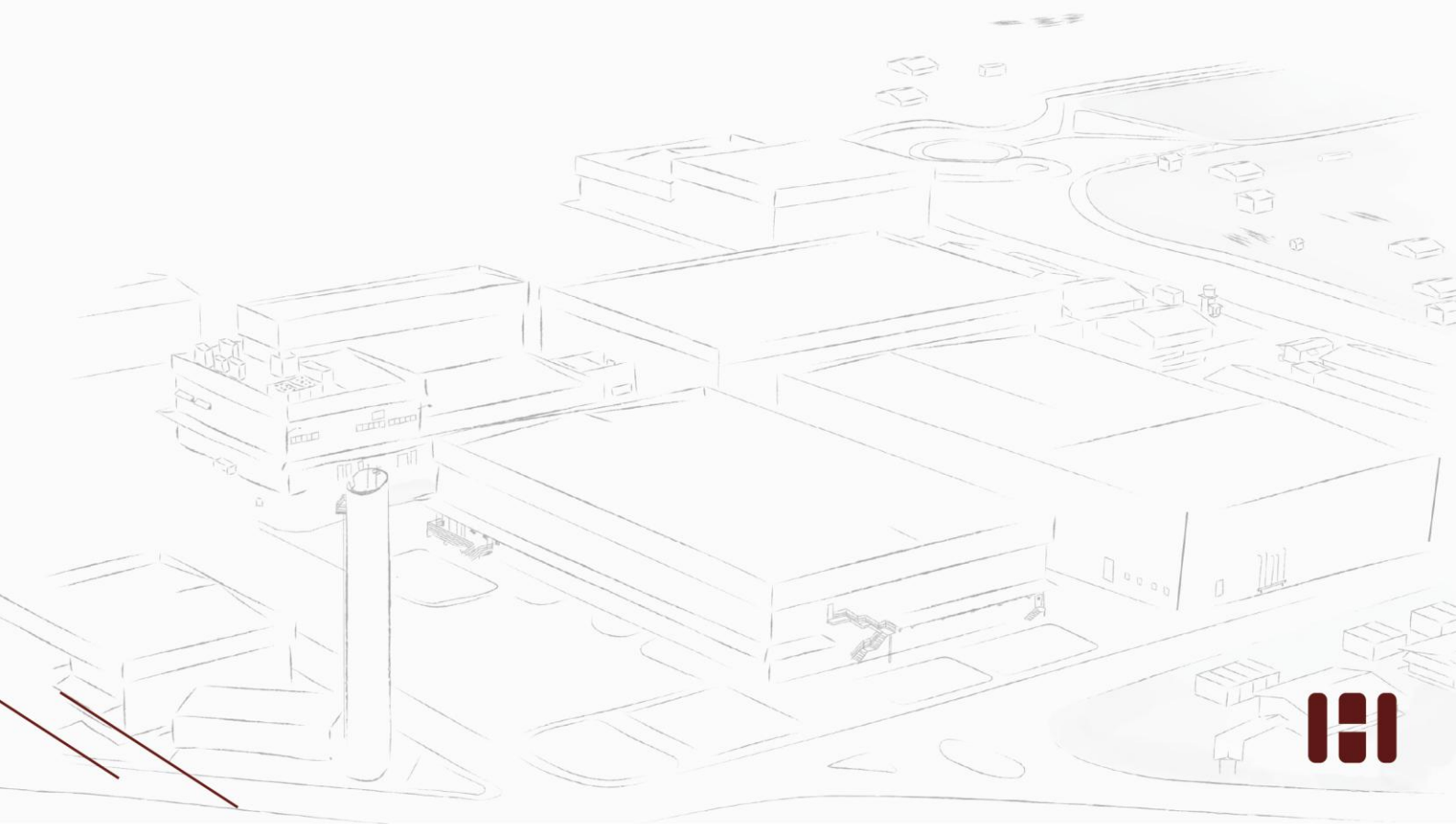
Ouvidor (Interino) e Assessor Especial – Presidência

**DANIELLA SUZANA DE FARIAS**

Assistente Industrial e de Gestão Corporativa – Assistente Administrativo

**NATALIA TAURINO DA SILVA**

Assistente Industrial e de Gestão Corporativa – Assistente Administrativo

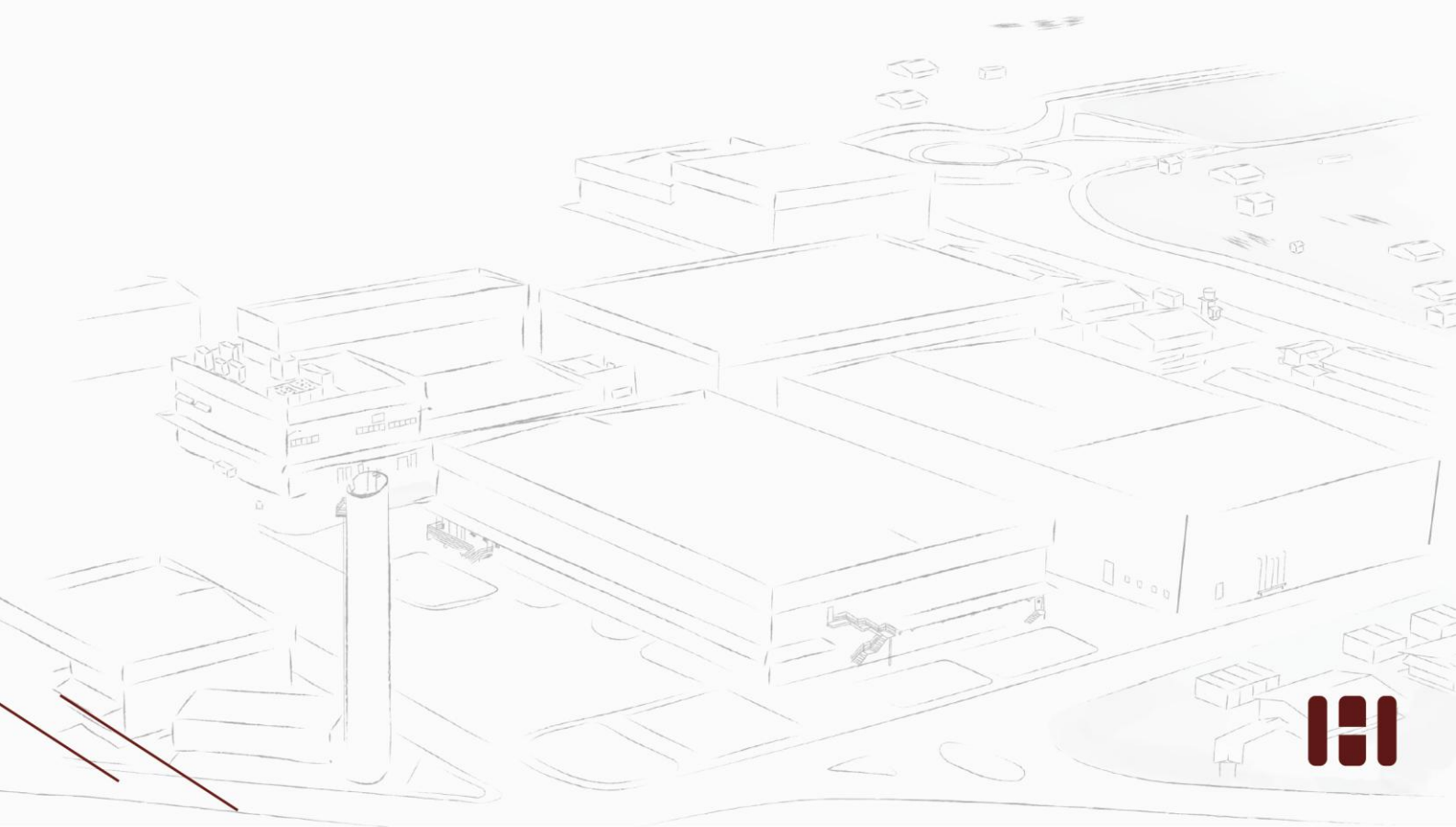


---

---

## Sumário

<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>3</b>
<b>OUIDORIA .....</b>	<b>4</b>
FATOS DE 2019 .....	4
DADOS DE 2019 .....	4
AFERIÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS/CIDADÃOS .....	6
<b>SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC) .....</b>	<b>7</b>
DADOS DE 2019 .....	7
AÇÕES DE 2019.....	9
<b>FALE CONOSCO .....</b>	<b>10</b>
DADOS DE 2019 .....	10
<b>PERSPECTIVAS PARA 2020 .....</b>	<b>11</b>



---

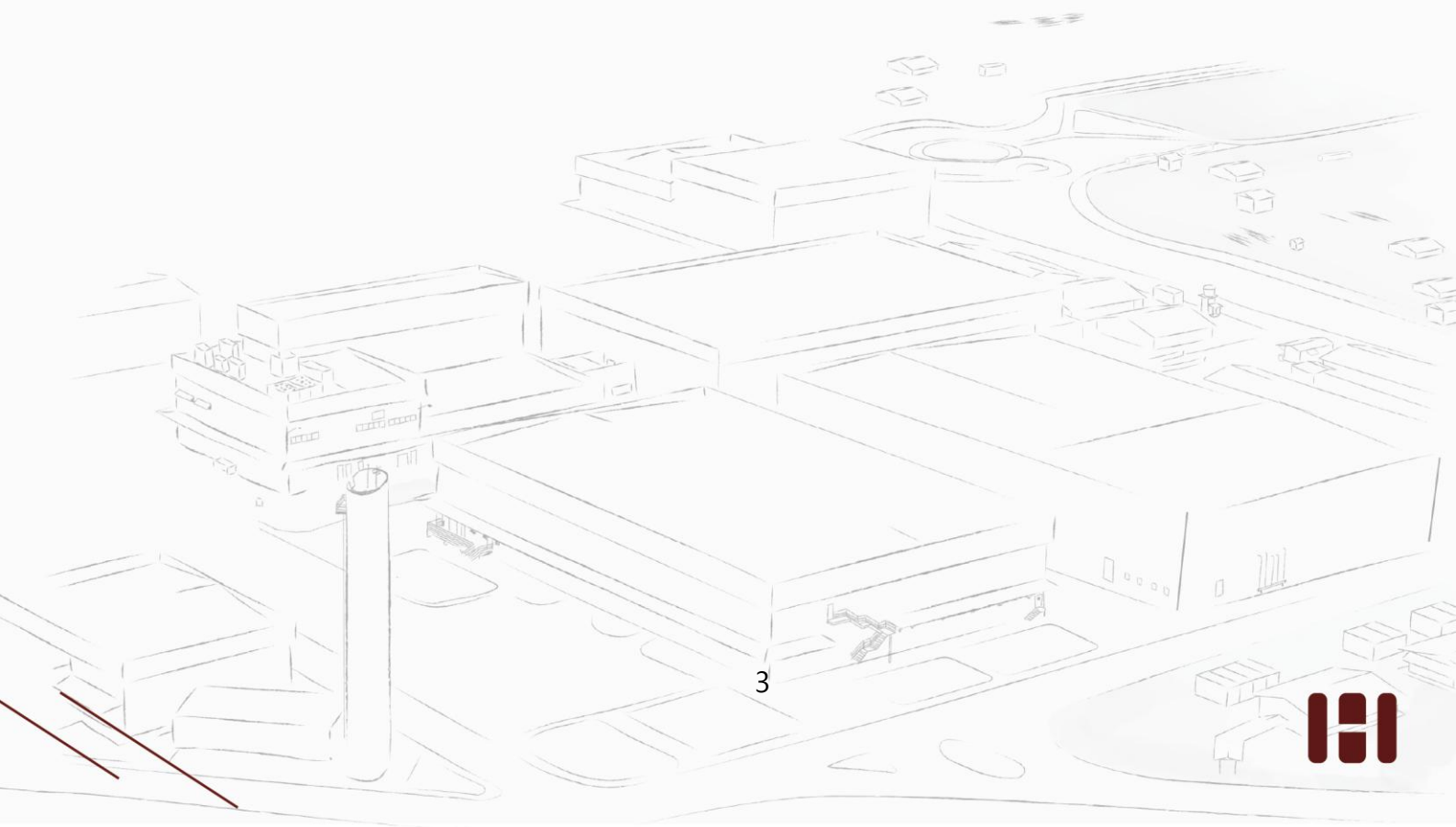
## INTRODUÇÃO

---

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 2019.



## 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, 13º andar;
- Telefone: 0800 280 0477 e (81) 3464-9606.

### Fatos de 2019

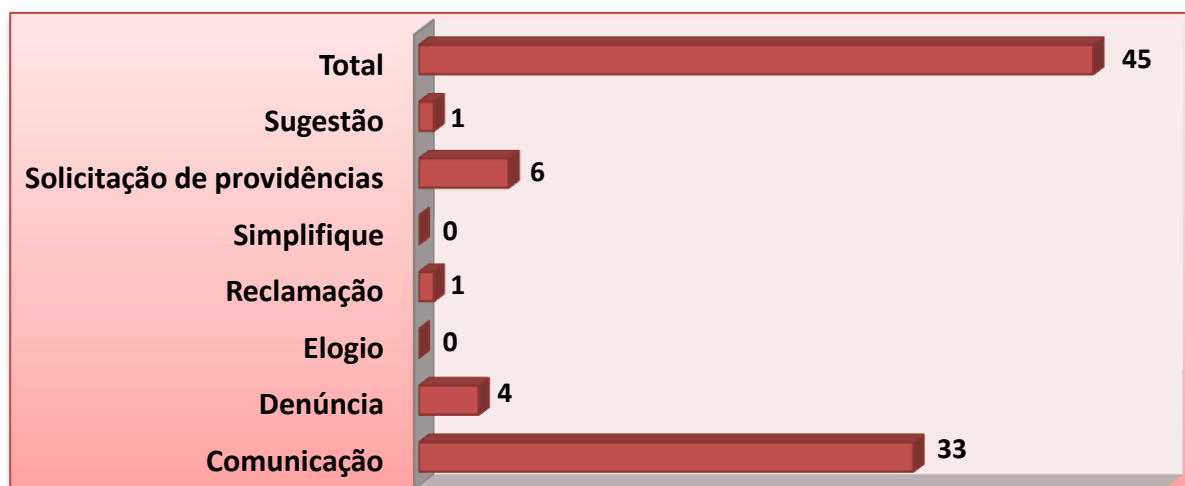
O ano de 2019 foi marcado pelo funcionamento da Ouvidoria com o comando do Ouvidor interino. Destacamos abaixo os principais fatos relacionados à unidade:

- Não foi criado o cargo para o Ouvidor;
- Não houve a posse do Ouvidor nem do Ouvidor Adjunto;
- Apresentação do relatório de suas atividades para o Comitê de Auditoria (COAUD), Conselho de Administração (CADM) e Conselho Fiscal (CF)
- Participação da equipe de apoio da Ouvidoria em eventos organizados pela Controladoria Geral da União (CGU), tais como: Seminário das Ouvidorias, 4ª Semana de Ouvidoria e Acesso a Informação e 2ª. Reunião Ordinária da Rede Nacional de Ouvidorias;
- Elaboração, em parceria com a ASCOM, da Carta de Serviços da Empresa.
- Implantação da sistemática de Proposição da Ouvidoria (PO), para formalizar sugestões de melhoria na Gestão Organizacional.

### Dados de 2019

Em 2019, foram registradas 45 (quarenta e cinco) manifestações, cujos tipos encontram-se detalhados no gráfico exposto a seguir.

**Gráfico 1 – Tipos de Manifestação Recebidos pela Ouvidoria – 2019 - (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, são manifestações de origem anônima que comunicam irregularidades ou ilícitos com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade, diferenciando da denúncia apenas na questão da identificação do autor(a). Já a denúncia é a comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

Em relação às Solicitações de Providências, foram registradas manifestações concernentes ao registro de ponto dos empregados da empresa, fornecimento de Albumina Humana e Imunoglobulina, pesquisas na área de tecnologia da informação, etc.

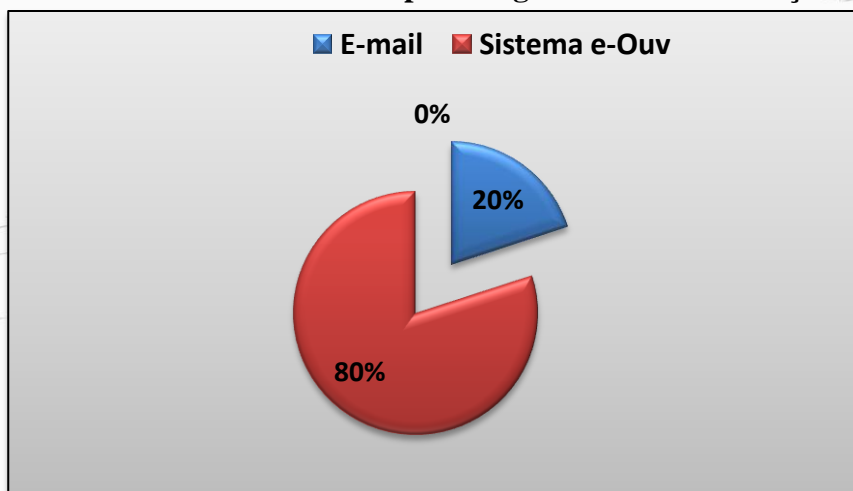
No que tange à Comunicação, 7 (sete) foram consideradas aptas e encaminhadas para a Comissão de Ética e/ou Auditoria Interna (AUDIN) e/ou Comissão de Integridade, para fins de instauração do processo de apuração. Encontram-se em aberto 4 (quatro) manifestações, aguardando retorno de informações solicitadas a órgão externo e às áreas demandadas da Empresa.

Em termos gerais os temas mais recorrentes foram:

- Controle de Frequência de empregados;
- Controle de Diárias e Passagens;
- Rotas de transportes;
- Assuntos técnicos;
- Vínculo empregatício;
- Estrutura da Ouvidoria;
- Entre outros.

Quanto aos meios utilizados para registro das manifestações, foram adotados o e-mail e o sistema Fala BR, conforme detalhado no gráfico apresentado a seguir. Não foi solicitado atendimento presencial este ano.

**Gráfico 2 – Canais Utilizados para Registrar as Manifestações – 2019**



Fonte: OUVIDORIA

---

Há que se ressaltar, por fim, que o prazo médio de tratamento das manifestações foi de aproximadamente 11(onze) 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, Fiscalização e Controladoria-Geral da União – (CGU). Este 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 45 (quarenta e cinco) manifestações registradas em 2019, 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)

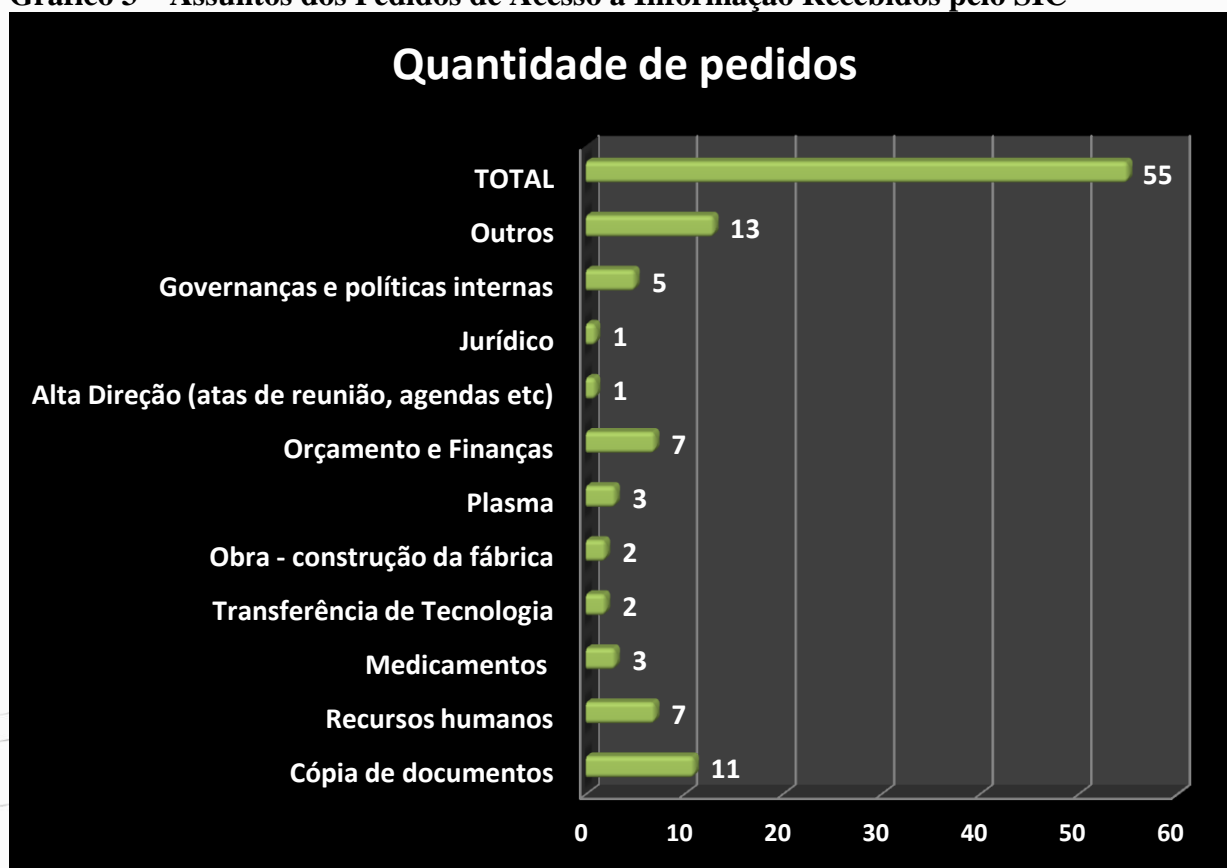
O SIC desenvolve seu trabalho para atender todas as solicitações de informação que chegam por meio do sistema e-SIC ([www.acessoainformacao.gov.br](http://www.acessoainformacao.gov.br)), pelo telefone 3464-9606, por e-mail ([sic@hemobras.gov.br](mailto:sic@hemobras.gov.br)), pelo formulário disponível na internet, pessoalmente, ou ainda, por meio do Fale Conosco.

### Dados de 2019

Em 2019 foram registrados 55 (cinquenta e cinco) pedidos de acesso à informação com um total de 184 (cento e oitenta e quatro) perguntas. 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 a assuntos diversos (outros), tais como, tecnologia da informação, *Compliance*, Comissão de Integridade, etc. Outro tema bastante requisitado é cópia de documentos. Conforme pode ser observado no gráfico abaixo.

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



Fonte: SIC



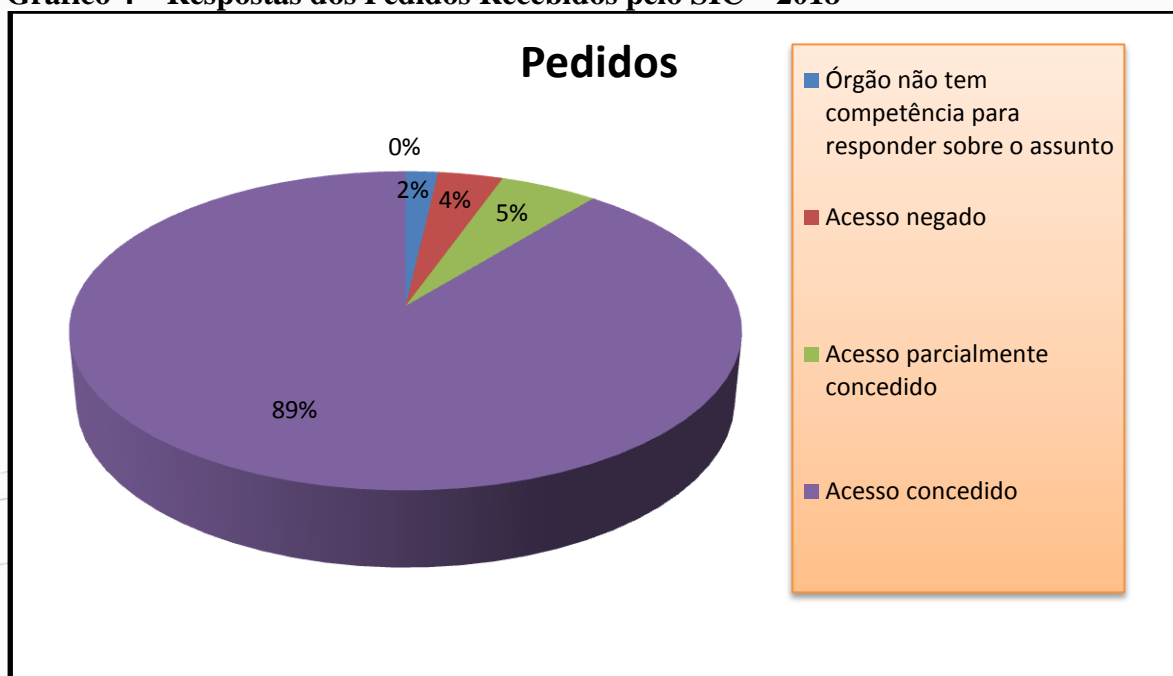
**Tabela 1 – Temas recorrentes no SIC**

Temas mais recorrentes	Pedidos	Quantidade de pedidos
Acesso a processo de contratação	Cópia de documentos	11
Informações técnicas	Plasma (3), Medicamentos (3), Transferência de tecnologia (2), Obras da fábrica (2)	10
Informações pessoais	Recursos humanos	7

Fonte: SIC

Foram registradas 3 (três) prorrogações de prazo no período analisado, o que representa cerca de 5,45% (cinco inteiros e quarenta 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 2 (duas) negativas de acesso, com 2 (dois) recursos de primeira instância, todos respondidos. Cabe salientar que apenas um foi negado, por abranger informações sigilosas, com base no art. 22 da Lei 12.527/2011.

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



Fonte: e-SIC

Vale ressaltar a queda no número de pedidos, em relação aos anos anteriores, 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 2 – Quadro Comparativo de Pedidos**

<b>QUADRO COMPARATIVO 2017 / 2018/2019</b>			
<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Total de pedidos	172	66	55
Média mensal de pedidos	14,33	5,5	4,58
Total de perguntas	336	173	184
Tempo médio de resposta (em dias)	10,81	12,23	11,85
Prorrogações	7	3	3
Negativas de acesso	11	6	2
Recurso ao chefe hierárquico	9	2	2

Fonte: e-SIC

### **Ações de 2019**

Destacamos a elaboração da Carta de Serviços, com informações sobre os principais serviços disponibilizados aos cidadãos e usuários pela Hemobrás. Foi aprovada pela Diretoria Executiva e sua publicação está prevista para o primeiro trimestre de 2020, após aval do Conselho de Administração (CADM).

Em 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 2019

Em 2019 foram registradas 112 (cento e doze) solicitações, com destaque para informações/pedidos de emprego e estágio. A Gerência de Gestão de Pessoas foi o segundo setor que mais respondeu às demandas, conforme gráfico abaixo. O SIC liderou as respostas devido às repetidas perguntas feitas sobre estágio e emprego, não havendo necessidade de consulta a GGP.

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



Fonte: SIC

**Tabela 3 – Siglas**

<b>ACGC</b>	Assessoria de Compras e Gestão de contratos
<b>ASCOM</b>	Assessoria de Comunicação, Marketing e Eventos
<b>GGP</b>	Gerência de Gestão de Pessoas
<b>GITP</b>	Gerência de Incorporação, Tecnologia e Processos
<b>GPH</b>	Gerência de Plasma e Hemoderivados
<b>SGSAA</b>	Serviço de Gestão de Sup. e Ativ. Administrativas
<b>SIC</b>	Serviço de Informação ao Cidadão

O tempo médio de resposta foi de aproximadamente 2 (dois) dias úteis, prazo inferior ao limite estabelecido de 5 (cinco) dias úteis definido para que as áreas possam se manifestar e atender aos pedidos.

---

## PERSPECTIVAS PARA 2020

---

Vislumbramos a criação do cargo de ouvidor e a posse dos legítimos representantes por sua gestão, o Ouvidor e o Ouvidor Adjunto. Apenas desta forma a Ouvidoria irá cumprir de forma plena seu propósito institucional, com mais eficiência, eficácia e em absoluta consonância com a legislação pertinente.

Continuaremos a intensificar a disseminação, junto ao corpo funcional, dos canais de comunicação e a forma de atuação da Ouvidoria, para clarificar, cada vez mais, o seu espaço de atuação.

Efetivaremos o nosso Plano de Dados Abertos (PDA) e elaboraremos o nosso normativo de classificação de documentos sigilosos com posterior publicação.

Ampliaremos ainda mais a realização de treinamentos no sentido de proporcionar a capacitação contínua dos profissionais que integram a Ouvidoria.

Por fim, potencializaremos o nosso papel, também, a partir de elaboração de proposições que possam efetivamente agregar valor à gestão empresarial.

