

HEMOBRÁSHEMOBRÁS

Relatório Anual da Ouvidoria Hemobrás 2023



Recife, 2024



EQUIPE

PLUTARCO REIS DE MACEDO GRANJA

Ouvidor

DANIELLA SUZANA DE FARIAS

Assistente Administrativa

APOIO

Assessoria de Comunicação, Marketing e Eventos

IMAGEM DA CAPA: Imagem de Freepik



APRESENTAÇÃO

Este relatório apresenta os resultados das atividades de controle e participação social exercidas pela Ouvidoria da Empresa Brasileira de Hemoderivados e Biotecnologia (Hemobrás) ao longo de 2023.

O documento aborda o tratamento das manifestações e dos pedidos de acesso à informação, bem como aspectos relacionados à transparência ativa, apresentando os principais números e informações avaliativas, bem como outras ações e realizações.

Ao tempo em que cumpre a obrigação de prestar contas, inerente à Administração Pública, o presente relatório 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

APRESENTAÇÃO.....	2
1. SOBRE A OUVIDORIA	5
2. CANAIS DE ATENDIMENTO	6
3. OUVIDORIA EM NÚMEROS	7
3.1. Manifestações.....	7
3.1.1. Número de Registros.....	7
3.1.2. Tipos de Manifestações.....	8
3.1.3. Tempo Médio de Resposta.....	9
3.1.4. Assuntos Mais Frequentes	10
3.1.5. Tratamento de Denúncias.....	11
3.1.6. Satisfação dos Usuários.....	11
3.1.6.1. Pesquisa de Satisfação da Plataforma Fala.BR	12
3.1.6.2. Pesquisa Própria.....	12
3.2. Pedidos de Acesso à Informação	12
3.2.1. Número de Registros.....	13
3.2.2. Tempo Médio de Resposta.....	14
3.2.3. Assuntos Mais Frequentes	15
3.2.4. Especificação da Decisão	16
3.2.5. Recursos	17
3.2.6. Satisfação dos Usuários.....	17
3.6.2.1. <i>Pesquisa de Satisfação da Plataforma Fala.BR</i>	17
3.6.2.2. <i>Pesquisa Própria</i>	18
4. TRANSPARÊNCIA ATIVA.....	19
4.6. Sistema de Transparência Ativa (STA)	19
4.7. Radar da Transparência Pública	20
5. OUTRAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA.....	21
5.1. Capacitações	21
5.2. Participação em Eventos da Empresa.....	22
5.3. Adequação à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).....	22
5.4. Participação no Comitê de Segurança da Informação (CSI).....	23
5.5. Atualização do Regimento Interno e de Normativos.....	23



5.6. Pesquisa Anual Interna	23
5.7. Proposições de Melhoria.....	24
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS	25



1. SOBRE A OUVIDORIA

Implementada em 15 de outubro de 2018, a Ouvidoria da Hemobrás é um canal de comunicação entre a empresa e seus diversos públicos de relacionamento (usuários do SUS, sociedade em geral, colaboradores, fornecedores e prestadores de serviço). Adicionalmente, a unidade é responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e pela coordenação das ações vinculadas à transparência ativa.

Ao propiciar a interlocução entre a sociedade e a empresa, a Ouvidoria recebe, analisa e dá o devido encaminhamento a cada manifestação que lhe é dirigida. Nesse acervo, composto por sugestões, reclamações, elogios, denúncias, pedidos de acesso à informação, solicitações de providências e de simplificação, é possível identificar e recomendar aos gestores as oportunidades de melhoria, assim como reconhecer as boas práticas da Hemobrás.

A Ouvidoria está vinculada ao Conselho de Administração e sujeita à orientação normativa da Ouvidoria-Geral da União (OGU). Atualmente, a sua equipe é composta apenas pelo Ouvidor e por uma assistente administrativa.

O tratamento das manifestações normalmente envolve a comunicação da Ouvidoria com outras áreas da Hemobrás e/ou órgãos externos. Quando o assunto não é de competência da empresa, a manifestação é encaminhada para o órgão/entidade competente.



2. 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 (Para manifestações) e 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.



3. OUVIDORIA EM NÚMEROS

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

3.1. Manifestações

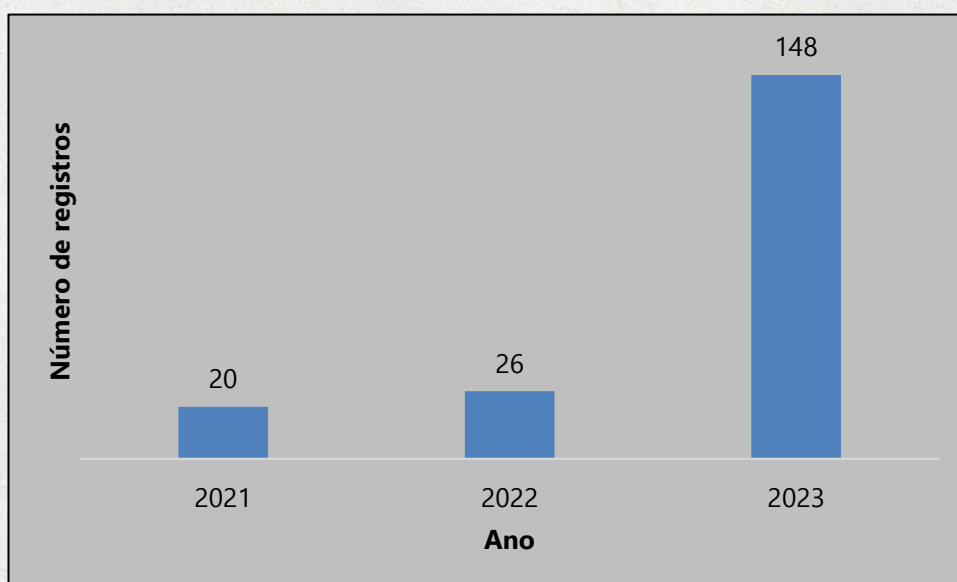
As manifestações abrangem denúncias, elogios, reclamações, solicitações de providências e de simplificação, além de sugestões. O tratamento é regulamentado pela Lei nº 13.460/2017, pelo Decreto nº 9.492/2018 e pela Portaria CGU nº 581/2021.

3.1.1. Número de Registros

Em 2023 foram registradas 148 manifestações, das quais 8 foram arquivadas. Na figura 1 são apresentados os números de registros no período de 2021 a 2023. Comparando os dados de 2023 e 2022, observa-se um incremento de aproximadamente 469%. Em relação a 2021, esse aumento foi de 640%.

Supõe-se que esse acréscimo substancial esteja atrelado a diversos fatores, dentre os quais cabe mencionar: incremento de cerca de 31% no quadro de empregados durante o exercício de 2023; maior visibilidade da empresa nos cenários nacional e internacional em decorrência das discussões envolvendo a Proposta de Emenda à Constituição nº 10, de 2022; e reforço na divulgação das atribuições da Ouvidoria junto ao corpo funcional.

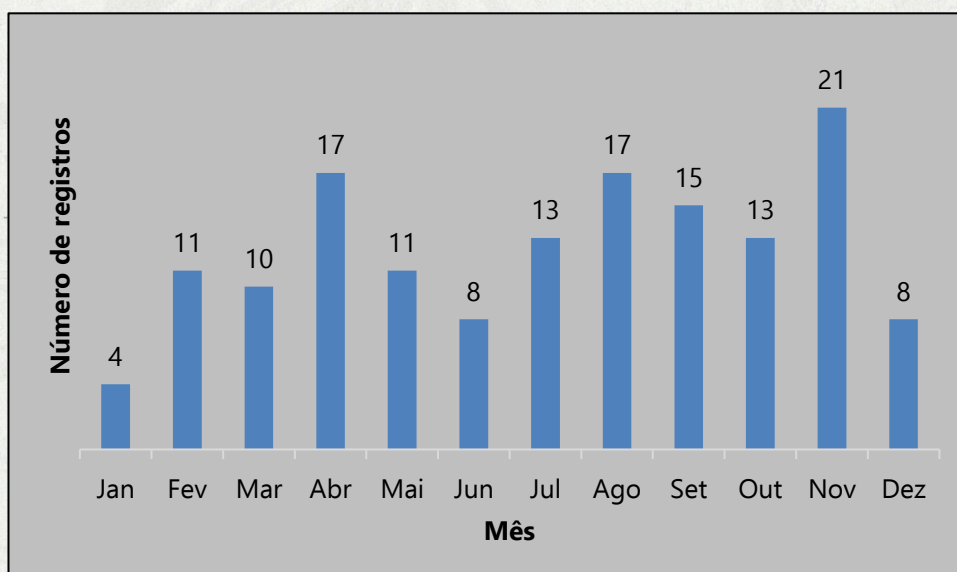
Figura 1: Registro de Manifestações (2021 - 2023)



Fonte: Ouvidoria Hemobrás.

A figura 2 apresenta a evolução mensal das manifestações ao longo de 2023. Em que pese os picos observados nos meses de abril, agosto e novembro, não foi identificado um motivo específico para tais aumentos.

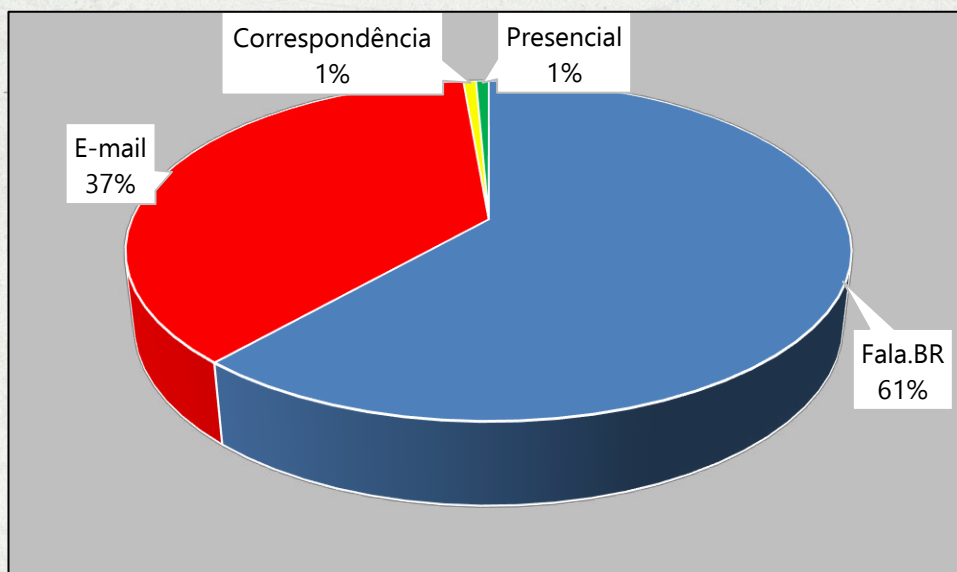
Figura 2: Evolução Mensal das Manifestações (2023)



Fonte: Ouvidoria Hemobrás.

No tocante aos canais de entrada das manifestações, verifica-se que a maior parte dos registros foi realizada por meio da Plataforma Fala.BR, consoante apresentado na figura 3.

Figura 3: Canais de Entrada das Manifestações (2023)

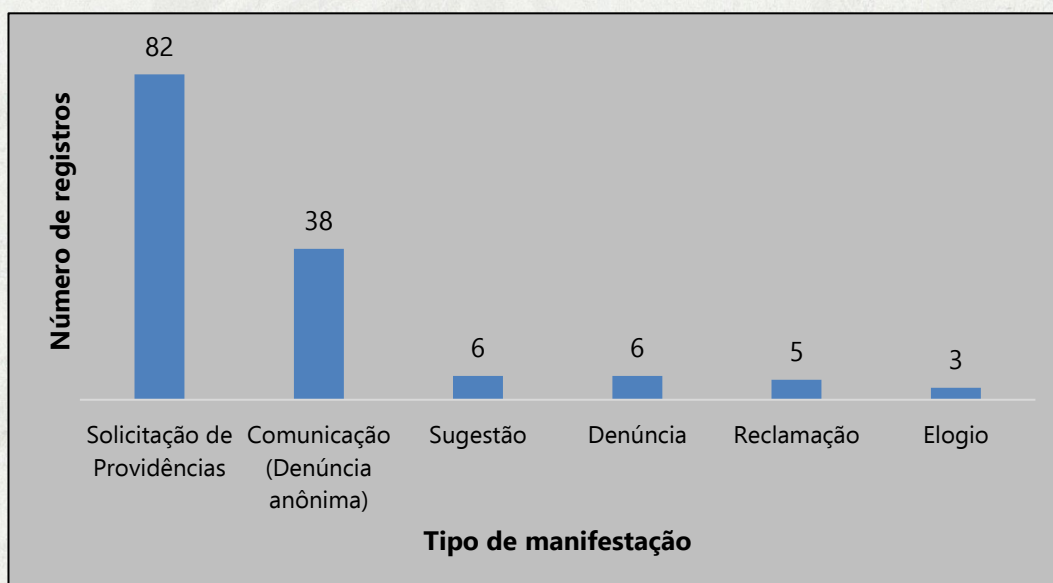


Fonte: Ouvidoria Hemobrás.

3.1.2. Tipos de Manifestações

Os tipos de manifestações mais respondidas em 2023 foram solicitações e comunicações (denúncias anônimas), representando cerca de 59% e 27% do total, respectivamente, conforme pode ser observado na figura 4. Ressalta-se que aqui não estão sendo consideradas as manifestações arquivadas.

Figura 4: Tipos de Manifestações (2023)



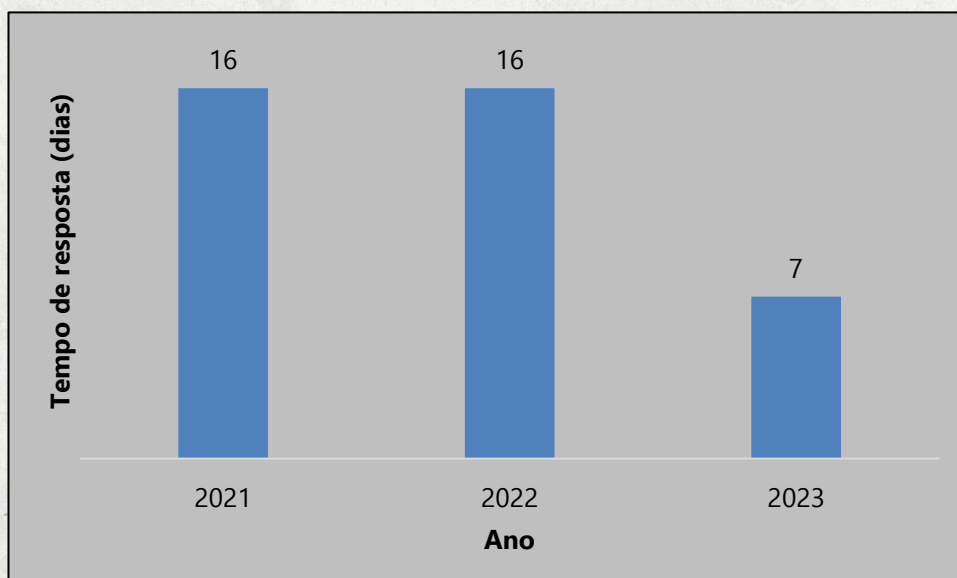
Fonte: Ouvidoria Hemobrás.

3.1.3. Tempo Médio de Resposta

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

Na figura 5 são apresentados os tempos médios de resposta no período de 2021 a 2023. Observa-se que o tempo médio de resposta atingiu significativa redução. 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 2023 todas as manifestações foram tratadas dentro do prazo legal.

Figura 5: Tempo Médio de Resposta das Manifestações (2021 - 2023)



Fonte: Ouvidoria Hemobrás.

3.1.4. Assuntos Mais Frequentes

A tabela 1 apresenta os assuntos mais frequentes das manifestações recebidas em 2023.

Tabela 1: Assuntos Mais Frequentes das Manifestações (2023)

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	ASSUNTO	ABRANGÊNCIA	PROPORÇÃO
Comunicação (Denúncia anônima)	Governança	Abrange aspectos relacionados a conflito de interesses, nepotismo, conduta inadequada, assédio e eventuais irregularidades nas concessões de diárias/passagens.	55,3%
	Planejamento e Gestão	Abrange temas ligados ao transporte de colaboradores, infraestrutura da unidade fabril e aquisições/contratações.	26,3%
	Gestão de Pessoas	Abrange questões que envolvem jornada de trabalho, teletrabalho, disponibilização de contracheques, remanejamento de pessoal, licença médica e aspectos ligados à gestão de carreiras.	18,4%
Denúncia	Governança	Abrange aspectos relacionados a conflito de interesses, conduta inadequada e assédio.	66,6%
	Planejamento e Gestão	Abrange tema ligado à segurança da unidade fabril.	16,7%
	Gestão de Pessoas	Abrange questão envolvendo o concurso público.	16,7%
Elogio	Planejamento e Gestão	Abrange satisfação com a realização de evento corporativo e com ação social realizada no Natal.	66,7%
	Outros	Abrange satisfação com atendimento prestado pela Ouvidoria.	33,3%
Reclamação	Gestão de Pessoas	Abrange questões ligadas ao concurso público.	40,0%
	Planejamento e Gestão	Abrange temas ligados ao transporte de colaboradores.	40,0%
	Outros	Abrange aspecto ligada ao rótulo do medicamento Hemo-8R.	20,0%
Solicitação	Gestão de Pessoas	Abrange questões que envolvem concurso público, seleção de estagiário(a), vaga de emprego, teletrabalho, requisitos para ocupação de cargo em comissão e aspectos ligados à gestão de carreiras.	56,1%
	Outros	Abrange temas relacionados a solicitações de visitas técnicas/palestras, participação de pesquisas acadêmicas, pedidos de patrocínio bem como questões envolvendo a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).	24,4%
	Planejamento e Gestão	Abrange aspectos ligados ao transporte de colaboradores, aquisições/contratações, reuniões e parcerias comerciais.	19,5%



Sugestão	Planejamento e Gestão	Abrange temas ligados ao transporte de colaboradores, aquisições/contratações e adoção de fardamento para empregados.	50,0%
	Gestão de Pessoas	Abrange questões que envolvem benefícios para os empregados.	33,3%
	Outros	Abrange aspecto ligado à vacinação dos empregados lotados na fábrica.	16,7%

Fonte: Ouvidoria Hemobrás.

3.1.5. 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 07/2022-Hemobrás.

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 2023, as denúncias e comunicações de irregularidades totalizaram 50 registros, sendo que 6 foram arquivadas. A tabela 2 apresenta o quantitativo de manifestações encaminhadas para cada uma das áreas de apuração.

Verificou-se que parte das denúncias traziam informações que não indicavam, por si só, irregularidade ou fraude. No entanto, esses registros – que tinham natureza de reclamação – foram tratados com as áreas diretamente envolvidas com a temática contemplada na manifestação.

Tabela 2: Manifestações Encaminhadas para as Áreas de Apuração (2023)

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS PARA APURAÇÃO		
	COMISSÃO DE ÉTICA (CE)	AUDITORIA INTERNA (AUDIN)	NÚCLEO DE CORREIÇÃO (NC)
Comunicação (Denúncia anônima)	21	8	4
Denúncia	4	1	1
TOTAL	25	9	5

Fonte: Ouvidoria Hemobrás.

3.1.6. 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 (duas) fontes de coleta da percepção dos usuários, as quais são abordadas a seguir.

3.1.6.1. 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 apenas 5 respostas.

80% dos usuários informaram que suas demandas foram resolvidas. O índice médio de satisfação obtido foi de 75%. Os dados podem ser consultados no Painel Resolveu? (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>).

3.1.6.2. 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 2023 foram registradas 16 (dezesesseis) respostas.

81% dos respondentes se mostraram satisfeitos com o atendimento prestado pela Ouvidoria e 94% deles avaliaram como ótimo ou bom o tempo de resposta às manifestações. No que diz respeito à satisfação com a resposta apresentada, 87% dos participantes se mostraram totalmente ou parcialmente satisfeitos. 100% dos usuários avaliaram que a resposta fornecida foi de fácil compreensão.

3.2. Pedidos de Acesso à Informação

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.



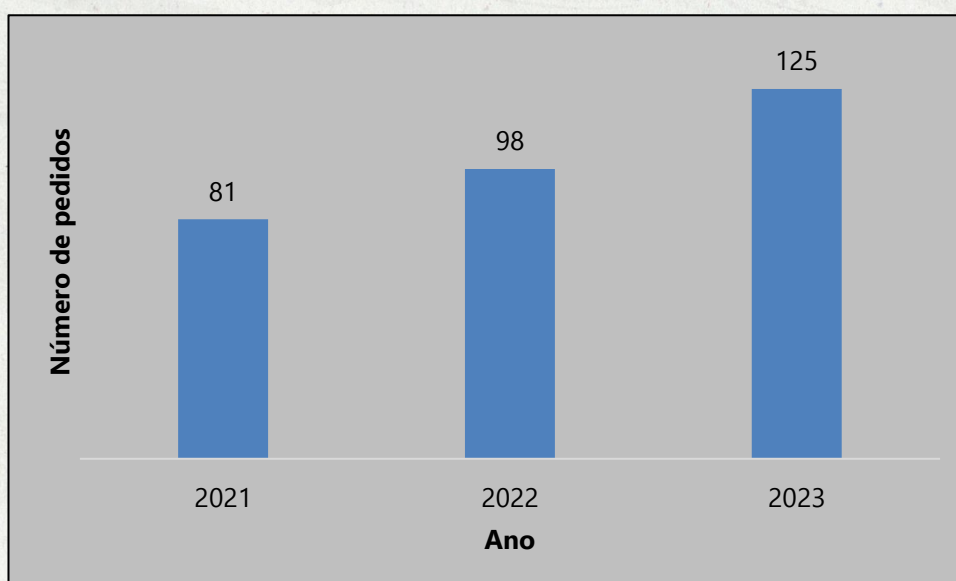
A LAI regulamenta o direito constitucional de acesso dos cidadãos às informações públicas. Esta Lei representou um importante passo para a consolidação do regime democrático brasileiro e para o fortalecimento das políticas de transparência pública.

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.

3.2.1. Número de Registros

Na figura 6 são apresentados os números de pedidos de acesso à informação registrados no período de 2021 a 2023. Comparando os registros de 2023 e 2022, observa-se um incremento de aproximadamente 27%. Em relação a 2021, esse aumento foi de cerca de 54%.

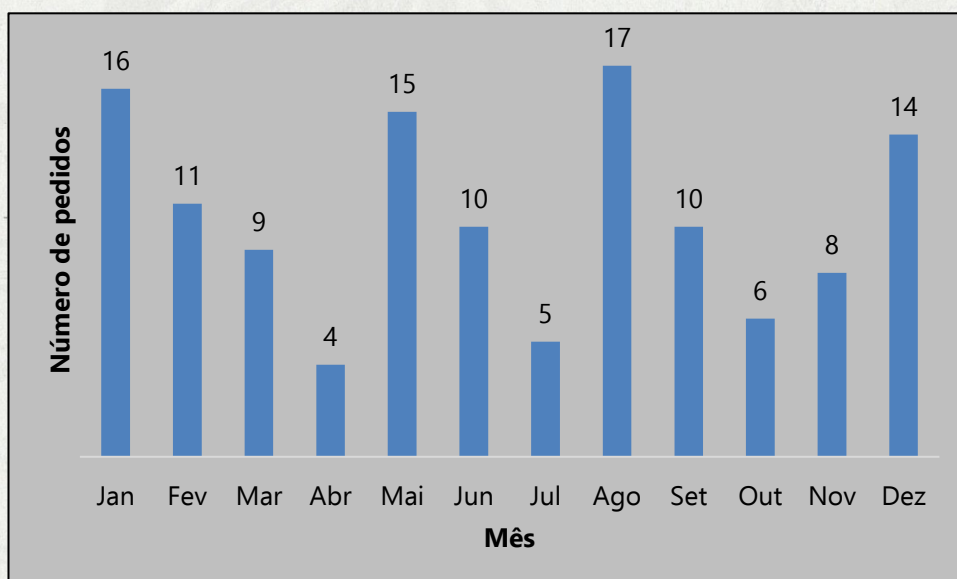
Figura 6: Pedidos de Acesso à Informação (2021 - 2023)



Fonte: Ouvidoria Hemobrás.

A figura 7 apresenta a evolução mensal dos pedidos de acesso à informação ao longo de 2023. Em que pese os picos observados nos meses de janeiro, maio, agosto e dezembro, não foi identificado um motivo específico para tais aumentos.

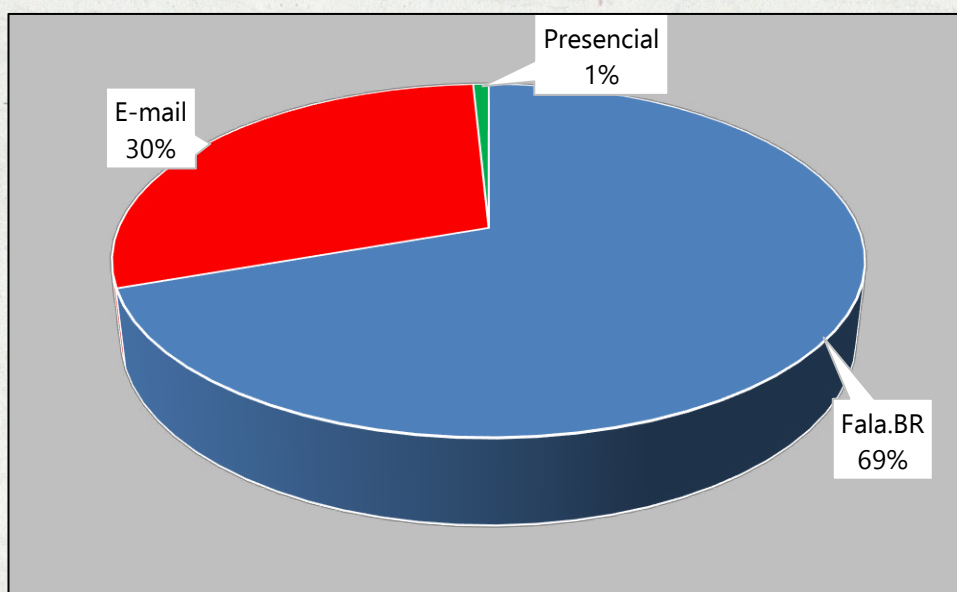
Figura 7: Evolução Mensal dos Pedidos de Acesso à Informação (2023)



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 (2023)



Fonte: Ouvidoria Hemobrás.

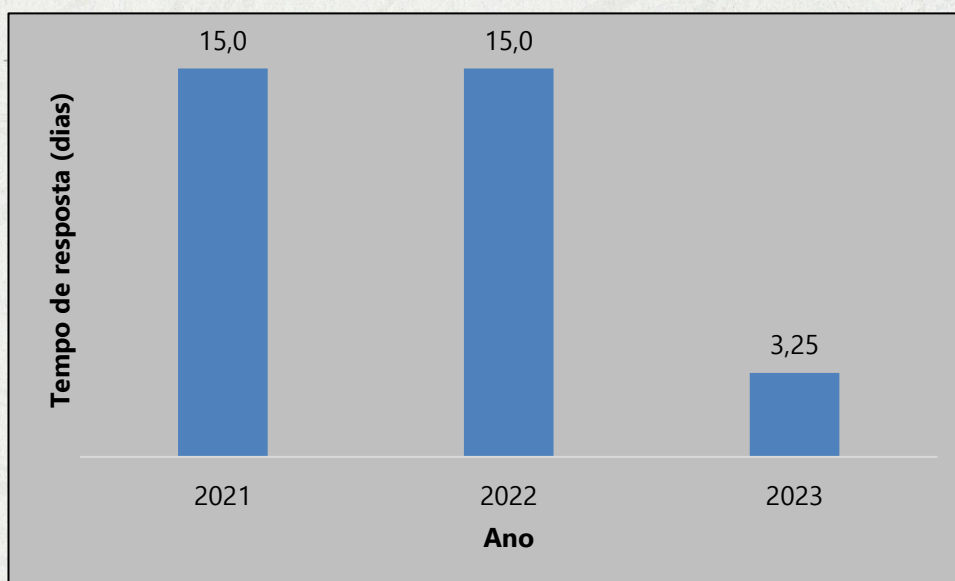
3.2.2. Tempo Médio de Resposta

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

Na figura 9 são apresentados os tempos médios de resposta no período de 2021 a 2023. Observa-se que o tempo médio de resposta atingiu significativa

redução. 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 9: Tempo Médio de Atendimento dos Pedidos (2021 - 2023)



Fonte: Ouvidoria Hemobrás.

Com essa performance, em 2023 a Hemobrás alcançou a 5ª posição nacional no ranking que contempla 324 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.

3.2.3. Assuntos Mais Frequentes

A tabela 3 apresenta os assuntos mais frequentes dos pedidos de acesso à informação recebidos em 2023.

Tabela 3: Assuntos Mais Frequentes dos Pedidos (2023)

ASSUNTO	ABRANGÊNCIA	PROPORÇÃO
Gestão de Pessoas	Abrange assuntos como concurso público, benefícios, quadro de pessoal, programa de estágio e informações ligadas à gestão de carreiras.	64,8%
Aquisições e Contratações	Abrange solicitações de contratos, bem como processos de contratação.	8,8%
Medicamentos e Plasma	Abrange informações sobre importação e distribuição de medicamentos, além de aspectos ligados à coleta e ao processamento do plasma.	6,4%
Transferência de Tecnologia	Abrange solicitações de informações e documentos pertinentes à transferência de tecnologia.	4,8%

Governança	Abrange informações sobre áreas e documentos concernentes à gestão de riscos, tratamento de questões envolvendo conflito de interesses e assédio sexual.	4,8%
Outros	Abrange solicitações de informações sobre concessão de patrocínio, composição de conselhos, estágio das obras da unidade fabril e pesquisas.	10,4%

Fonte: Ouvidoria Hemobrás.

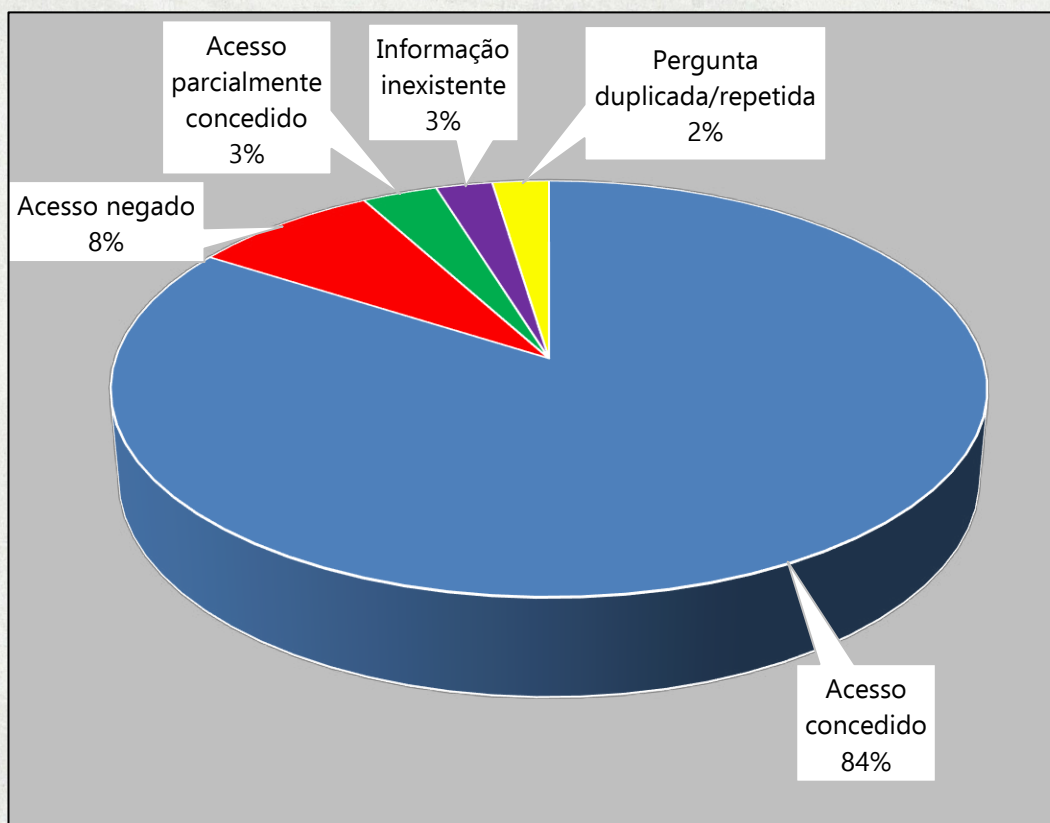
3.2.4. Especificação da Decisão

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 2023, 84% 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: Decisões das Respostas dos Pedidos de Acesso à Informação (2023)



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

3.2.5. 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 (quatro) 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 2023, foram interpostos 6 (seis) recursos, sendo que todos foram respondidos internamente, conforme detalhado na tabela 4.

Tabela 4: Recursos de Pedidos de Acesso à Informação (2023)

INSTÂNCIA	RESPONSÁVEL	QUANTIDADE	PROPORÇÃO
1ª	CHEFE HIERÁRQUICO	5	83,3%
2ª	AUTORIDADE MÁXIMA DO ÓRGÃO	1	16,7%
3ª	CGU	0	0
4ª	CMRI	0	0
TOTAL		6	100%

Fonte: Ouvidoria Hemobrás.

3.2.6. Satisfação dos Usuários

Conforme explicado anteriormente, a Hemobrás utiliza 2 (duas) 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. Os questionamentos estão relacionados com o tipo de resposta recebida, numa escala variável de 1 (Não atendeu) a 5 (Atendeu plenamente). Foram registradas 17 respostas, que resultaram na avaliação média de 4,71. 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 2023 foram registradas 16 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, 87% dos usuários se mostraram totalmente satisfeitos. 100% 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.

4.6. 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 cumpre”.

De acordo com a avaliação da CGU, ao final de 2023 a Hemobrás atendia 48 itens de forma plena e 1 de forma parcial, o que resultou em um índice de transparência de 98%.

No tocante ao item atendido parcialmente, vale informar que o mesmo está relacionado à divulgação da agenda de compromissos públicos dos agentes da Hemobrás. O sistema utilizado pela empresa para essa finalidade até 2023 não possibilitava a consulta em formato aberto das agendas. Assim, a CGU considerou que o mesmo não atendia de forma plena.

Entretanto, a partir de janeiro de 2024, a Hemobrás passou a fazer uso do Sistema Eletrônico de Agendas do Poder Executivo Federal (e-Agendas). Dessa forma, a empresa passou a atender a todos os itens do STA, proporcionando a obtenção do



nível de transparência de 100%. O resultado pode ser consultado no Painel Lei de Acesso à Informação (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>).

4.7. 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 (cinco) 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 2023, a Hemobrás obteve o índice de transparência de 55,19%, ficando situada no nível intermediário. O resultado pode ser consultado no Radar da Transparência Pública (<https://radardatransparencia.atricon.org.br/panel.html>).

A diferença de avaliações entre o STA e o Radar da Transparência Pública está relacionada a quantidade de itens examinados e aos parâmetros utilizados por essa ferramenta. Nesse cenário, cabe destacar, por exemplo, que há itens para os quais a empresa disponibiliza a informação no portal (o que atende ao critério "Disponibilidade"), porém não há o histórico dessas informações (o que não atende ao critério "Série Histórica") e/ou não há possibilidade de gravar as informações em formato editável (o que não atende ao critério "Gravação de Relatórios").



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 158,5 horas, resultando em uma média de 79,25 horas/ano por empregado.

Tabela 5: Capacitações Realizadas (2023)

CAPACITAÇÃO	PERÍODO	CARGA HORÁRIA (HORAS)	PARTICIPANTES
[Certificação em Ouvidoria] Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias (ENAP)	Janeiro	20	1
Live - Orientação para Implementação do Sistema Eletrônico de Agendas do Poder Executivo Federal – e-Agendas (CGU)	Fevereiro	1	1
Seminário Nacional de Ouvidorias da Rede Nacional de Ouvidorias – Fortaleza (CGU)	Março	12	1
Serviços Públicos e Defesa do Usuário (ENAP)	Março-Abril	20	1
Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias (CGU)	Abril	9	2
Live - LAI: um caminho para otimizar o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC (CGU)	Maio	2	2
Transparência e Acesso à Informação: Desafios para uma nova Década (CGU)	Maio	15	1
Praticando a LGPD (ENAP)	Junho-Julho	22	2
Seminário Nacional de Ouvidorias da Rede Nacional de Ouvidorias – Belo Horizonte (CGU)	Julho	16	1
Intensivo de Sistemas: Fala.BR (CGU)	Setembro	6	2
8º Encontro RedeSIC – Brasília (CGU)	Outubro	10	1
44ª Edição da Rede GIRC – Governança, Integridade, Riscos e Controles Internos (REDE GIRC)	Outubro	4	1
Seminário Nacional de Ouvidorias da Rede Nacional de Ouvidorias – São Paulo (CGU)	Outubro-Novembro	17,5	1
TODXS Multiplicarxs em Diversidade, Equidade & Inclusão (TODXS CONSULTORIA)	Novembro	4	2
TOTAL		158,5	

Fonte: Ouvidoria Hemobrás.



5.2. Participação em Eventos da Empresa

Durante todo o ano de 2023, a Ouvidoria participou das integrações de novos empregados públicos, abordando os diversos aspectos da unidade, tais como suas atribuições e os canais de comunicação.

Cabe destacar que no referido ano não foi realizada a Semana da Ética da Hemobrás, da qual a Ouvidoria participou em 2022.

5.3. 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 2023, foram adotadas diversas medidas no sentido de se adequar aos preceitos trazidos pela Lei nº 13.709/2028 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD). Em conjunto com a empresa contratada para prestação dos serviços ligados às atividades de DPO, foram ajustados documentos dos setores e contratos, incluindo os instrumentos individuais de trabalho. Também foram realizadas reuniões com os gestores das unidades organizacionais para fins de atualização do inventário de dados.

Nesse ano, a Hemobrás aprovou e publicou documentos diversos (Política de Segurança da Informação; Política de Privacidade; Plano de Tratamento, Comunicação e Resposta aos Incidentes de Segurança da Informação; e Instrução Normativa de Retenção e Descarte de Dados Pessoais) que em conjunto estabelecem diretrizes estratégicas com vistas a garantir a privacidade de usuários dos nossos produtos e serviços, colaboradores, parceiros ou fornecedores visando à gestão de dados pessoais e à gestão de incidentes de Segurança da Informação no ambiente convencional ou de tecnologia da empresa.

Foram realizados treinamentos de conscientização sobre privacidade e LGPD para os gestores, a Alta Administração (conselheiros e diretores), o Comitê de Auditoria e demais empregados. Adicionalmente, o corpo funcional recebeu informes sobre a temática através do e-mail institucional.

Por fim, entre novembro e 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 2024 no sentido de garantir a proteção de dados pessoais, em conformidade com a LGPD.



5.4. 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.

5.5. Atualização do Regimento Interno e de Normativos

Em 2023, foi concluída a revisão do Regimento Interno da Ouvidoria, trabalho esse que havia sido iniciado em 2022. Adicionalmente, a unidade revisou as 3 (três) Instruções Normativas (IN) listadas a seguir:

- IN 06/2022 (Revisão 01) – Funcionamento da Ouvidoria: Contempla as instruções gerais a serem observadas nas atividades da Ouvidoria, bem como as questões concernentes à elaboração de relatórios e às campanhas de promoção da área;
- IN 07/2022 (Revisão 01) – Tratamento de Denúncias: Contempla as instruções gerais a serem observadas no tratamento de denúncias;
- IN 08/2022 (Revisão 01) – Funcionamento do SIC: Contempla as instruções gerais a serem observadas nas atividades do SIC, bem como as questões concernentes à elaboração de relatórios.

5.6. Pesquisa Anual Interna

No período de 20 a 24 de novembro de 2023, 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 126 colaboradores(as).

95% dos respondentes declararam conhecer os canais de atendimento da Ouvidoria. 82% deles informaram que se sentem à vontade para buscar a unidade. O mesmo percentual acredita 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.



5.7. Proposições de Melhoria

Buscando a promoção da melhoria contínua, a Ouvidoria tem por prática apresentar proposições de melhoria quando são identificados processos/atividades que são passíveis de aperfeiçoamento.

Em 2023, foi proposto ao Serviço de Gestão de Suprimentos e Atividades Administrativas (SGSAA) e à Assessoria de Comunicação, Marketing e Eventos (ASCOM) reorganizar a disposição das Instruções Normativas (INs) na Intranet, uma vez que elas estavam segregadas pelo ano de publicação.

Esse formato de apresentação dificulta a localização de um documento específico por parte do usuário, visto que ele terá que saber o ano de elaboração da normativa ou, de modo alternativo, realizar a busca em todos os anos. Adicionalmente, foram identificados documentos com numeração duplicada e/ou título que não correspondem ao conteúdo, ocasionando mais um obstáculo para a localização das normativas. Outro ponto a ser ressaltado diz respeito à numeração das INs, que não tem seguido a ordem especificamente quando há publicação de revisão de normativa de ano anterior.

Nesse cenário, a Ouvidoria propôs a elaboração de índice de conteúdo para as INs publicadas na Intranet, a revisão do título e da numeração, além da redefinição do método de numeração desses documentos.

Cumprir informar que esse trabalho de reorganização foi concluído em janeiro de 2024.



6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Para 2024, objetiva-se aprimorar a atuação da Ouvidoria, por meio de ações que visem fortalecer a participação institucional. Com o apoio da ASCOM, será realizada campanha de comunicação no sentido de reforçar junto aos usuários os diversos aspectos que estão relacionados ao trabalho da unidade. Adicionalmente, buscar-se-á produzir informações que possam contribuir com o aperfeiçoamento dos processos internos da empresa.

A Ouvidoria espera melhorar a sua infraestrutura, com a disponibilização de nova sala na unidade administrativa da empresa – Filial Recife/PE e a ampliação do atendimento na unidade fabril – Filial Goiana/PE.

Para 2024, objetiva-se também fortalecer a transparência na Hemobrás. Nesse sentido, buscar-se-á a melhoria do tratamento dos pedidos de acesso à informação e a disponibilização de novas informações no Portal da Transparência da empresa.

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

Por fim, 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.



ÁSHEMOBRÁÁSHEMOBR

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 07:30 às 16:30h
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) 3533-3790
E-mail: ouvidoria@hemobras.gov.br

ESCRITÓRIO OPERACIONAL (RECIFE-PE)

Rua Professor Aloísio Pessoa Araújo, nº75, Empresarial Boa Viagem Corporate, 8º, 9º 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



Hemobrás



hemobras.gov.br



[hemobras](https://www.instagram.com/hemobras)



[hemobras_MS](https://twitter.com/hemobras_MS)



[/hemobras](https://www.youtube.com/hemobras)

