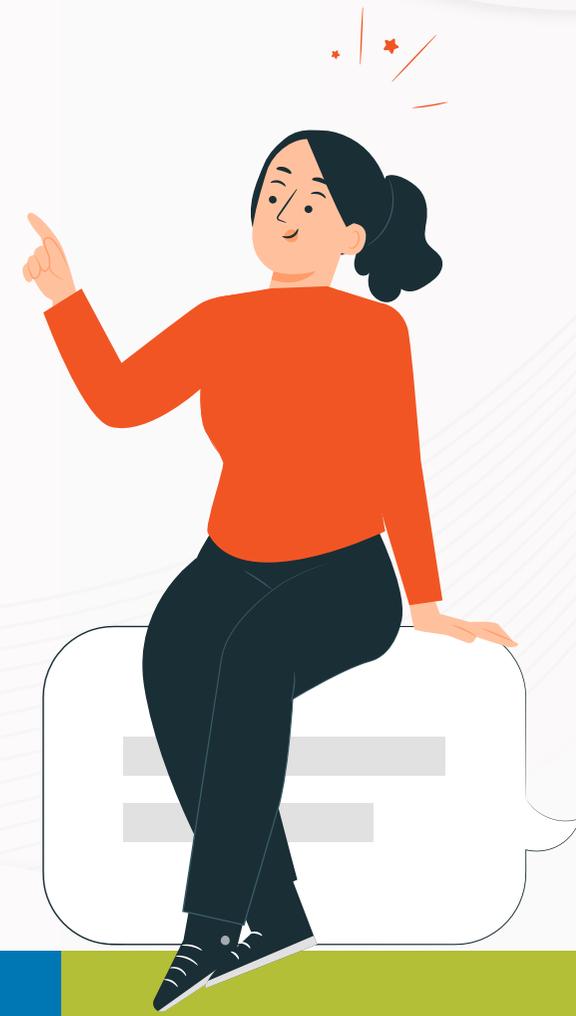
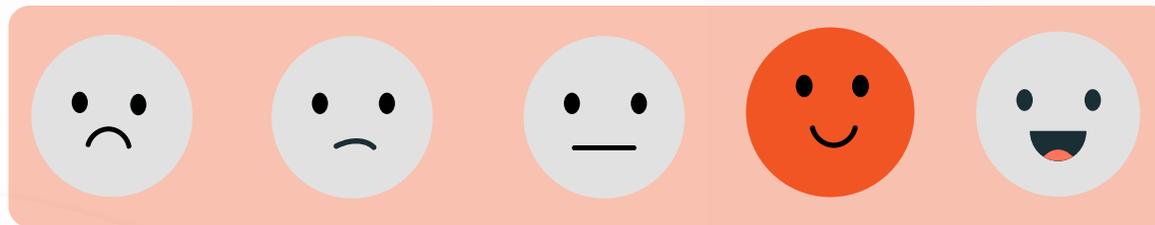


RESULTADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA 2021



INTRODUÇÃO

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.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DA PLATAFORMA FALA.BR

1. Manifestações de Ouvidoria

Ao final do atendimento, o usuário pode avaliar o serviço prestado pela Ouvidoria preenchendo uma pesquisa na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/web/home>). Em 2021, nenhum usuário respondeu a pesquisa, conforme pode ser verificado no Painel Resolveu? (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>).

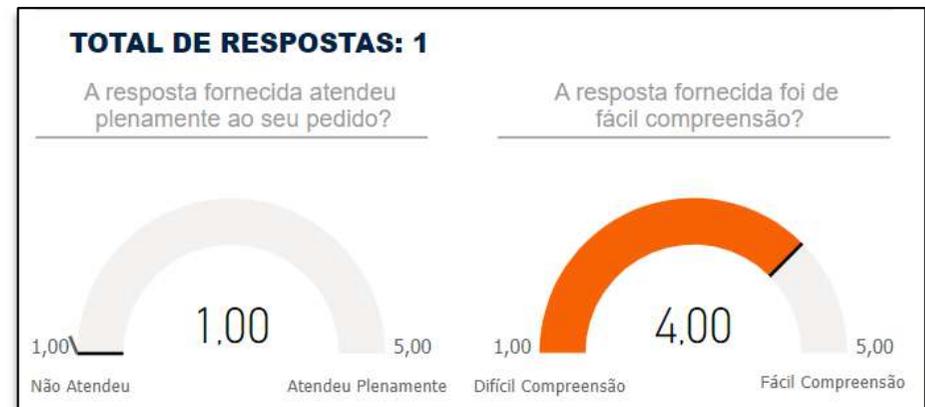
2. Pedidos de Acesso à Informação

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. Em 2021 foi registrada apenas 1 resposta.

No tocante ao atendimento do pedido, numa escala variável de 1 (Não atendeu) a 5 (Atendeu plenamente), a Ouvidoria obteve uma avaliação igual a 1,00. Em relação ao nível de compreensão da resposta, numa escala variável de 1 (Difícil compreensão) a 5 (Fácil compreensão), a nota obtida foi 4,00, consoante ilustrado na figura 1. O resultado pode ser consultado no Painel Lei de Acesso à Informação (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>).

Figura 1: Satisfação dos usuários com a resposta fornecida ao pedido de acesso à informação



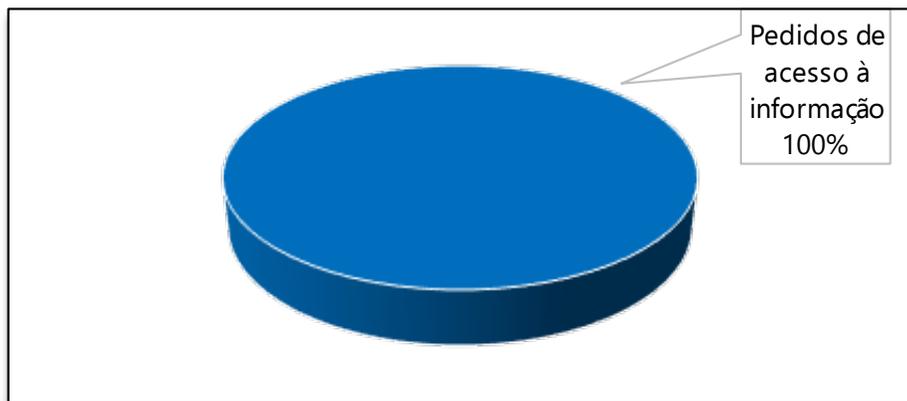
Fonte: Painel LAI (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>).

PESQUISA PRÓPRIA – GOOGLE FORMS

Diante da reduzida participação dos usuários na pesquisa de satisfação da Plataforma Fala.BR, a partir de setembro de 2021 a Hemobrás passou a disponibilizar formulário próprio de pesquisa por meio do *Google Forms* que serve tanto a pedidos de acesso à informação quanto às manifestações de Ouvidoria. O link do questionário é enviado por e-mail para os usuários que estejam identificados.

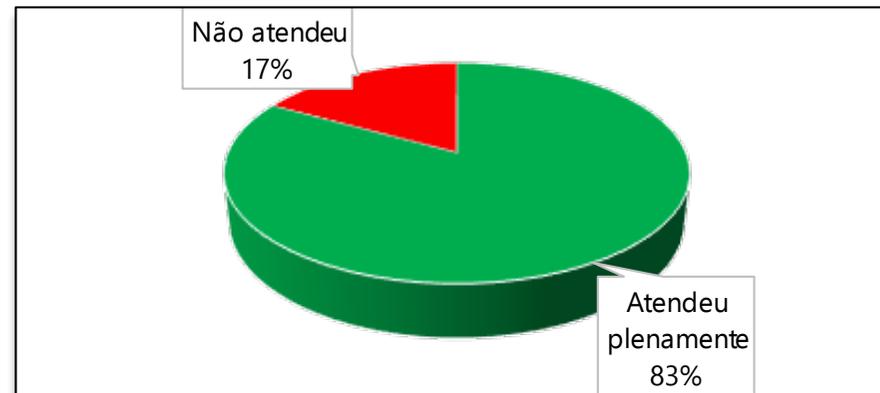
Entre setembro e dezembro de 2021, foram registradas 6 respostas à pesquisa enviada pela Ouvidoria. A seguir são apresentados os gráficos com os dados da pesquisa.

Figura 2: Motivo do contato com a Ouvidoria



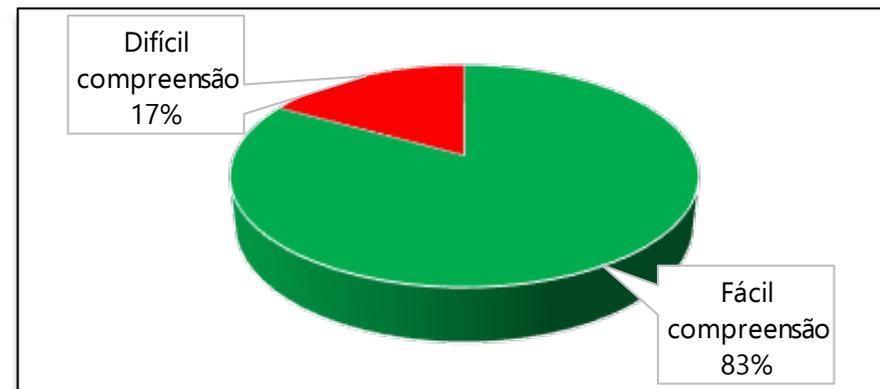
Fonte: Ouvidoria Hemobrás.

Figura 3: Satisfação dos usuários com a resposta



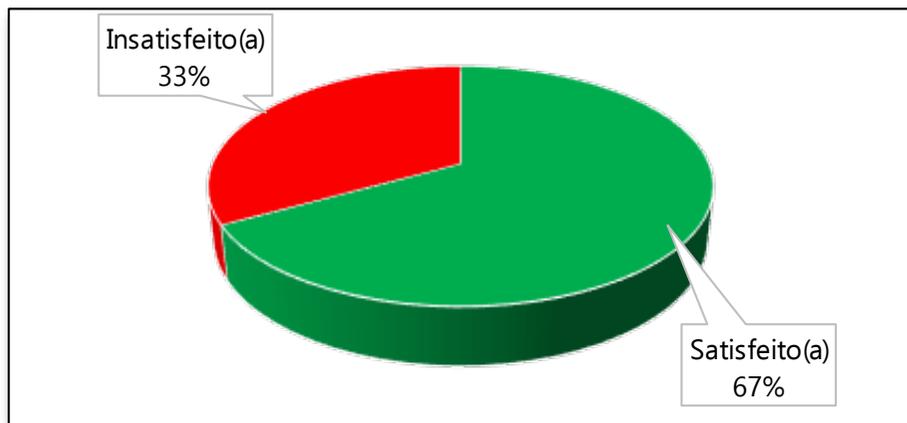
Fonte: Ouvidoria Hemobrás.

Figura 4: Avaliação dos usuários em relação ao nível de compreensão da resposta



Fonte: Ouvidoria Hemobrás.

Figura 5: Satisfação dos usuários com o atendimento prestado



Fonte: Ouvidoria Hemobrás.

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: hemobras@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: hemobras@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: hemobras@hemobras.gov.br

