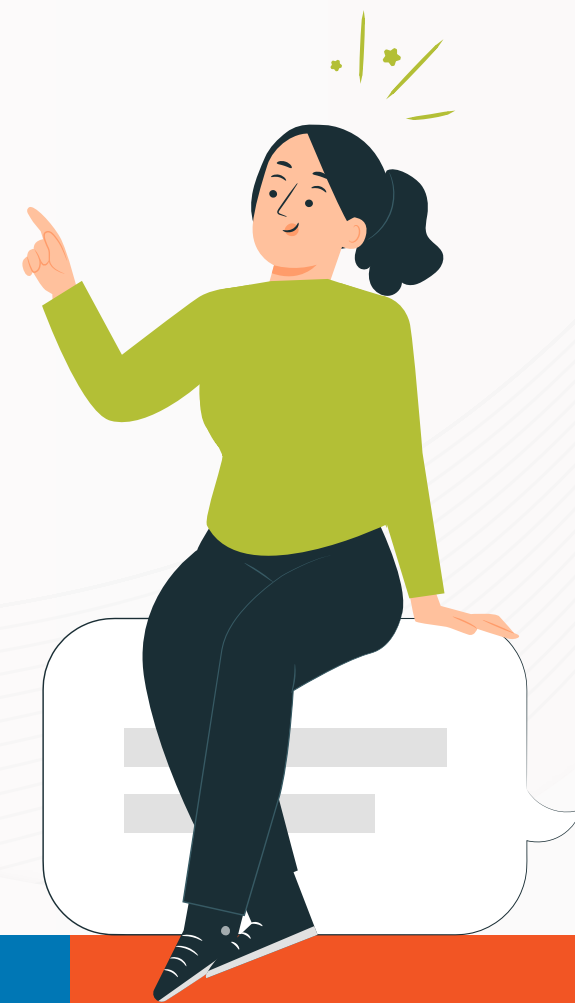
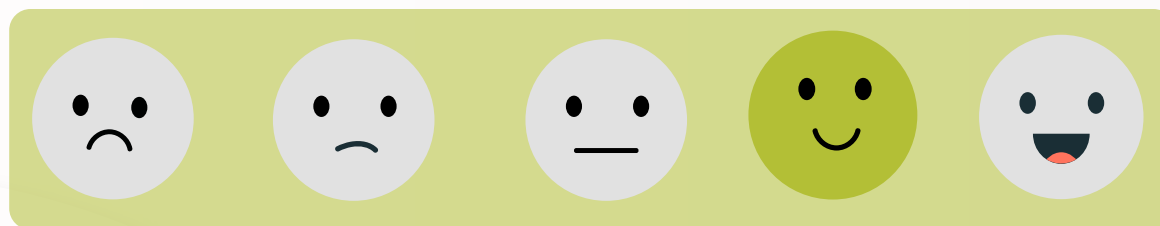


# RESULTADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA 2023



## 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>). Considerando que seu preenchimento não é obrigatório, verificou-se reduzida participação, tendo sido obtidas apenas 5 respostas ao longo de 2023.

O índice médio de satisfação com o atendimento prestado pela Ouvidoria foi de 75%, conforme ilustrado na figura 1. Os dados podem ser consultados no Painel Resolveu? (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>).

Figura 1: Satisfação dos usuários com o atendimento prestado pela Ouvidoria



Fonte: 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 2023 foram registradas 18 respostas.

No tocante ao atendimento do pedido, numa escala variável de 1 (Não atendeu) a 5 (Atendeu plenamente), a Ouvidoria obteve uma avaliação média de 4,72. Em relação ao nível de compreensão da resposta, numa escala variável de 1 (Difícil compreensão) a 5 (Fácil compreensão), a média obtida foi de 4,67, consoante ilustrado na

figura 2. O resultado pode ser consultado no Painel Lei de Acesso à Informação (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>).

**Figura 2: Satisfação dos usuários com a resposta fornecida ao pedido de acesso à informação**



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

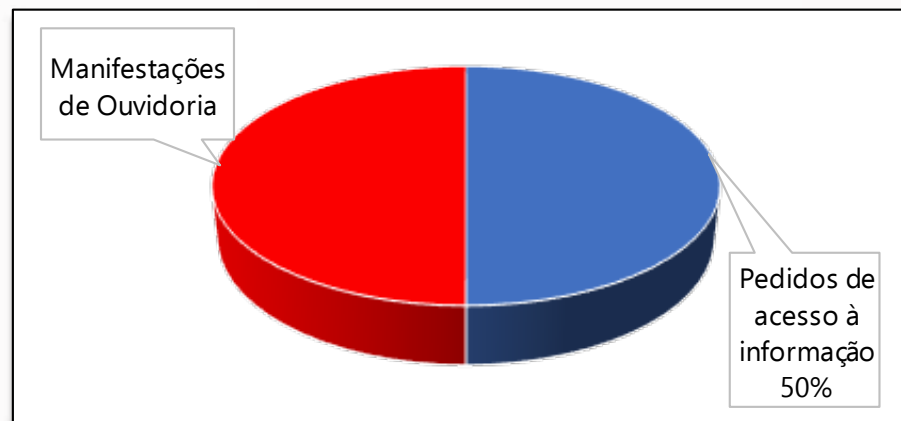
## PESQUISA PRÓPRIA – GOOGLE FORMS

Diante da reduzida participação dos usuários na pesquisa de satisfação da Plataforma Fala.BR, a Hemobrás disponibiliza 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.

Com essa iniciativa ampliou-se a participação dos usuários, o que proporcionou à unidade uma visão mais concreta sobre o atendimento prestado.

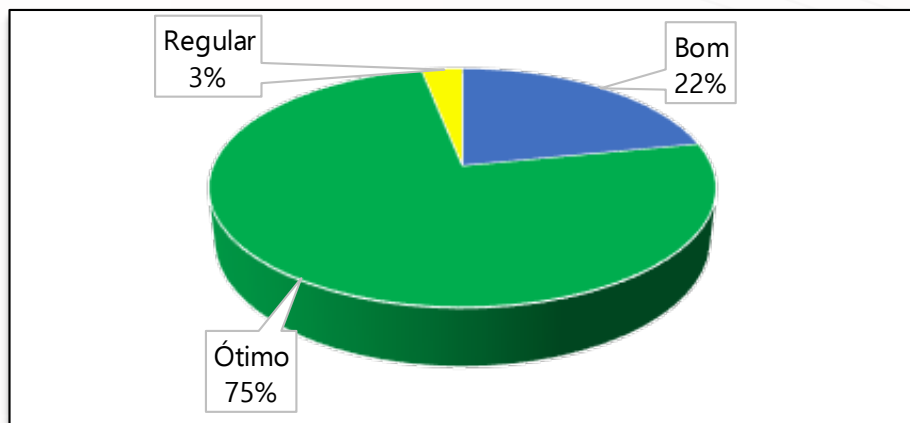
Em 2023, foram registradas 32 respostas à pesquisa enviada pela Ouvidoria. A seguir são apresentados os gráficos com os dados da pesquisa.

**Figura 3: Motivo do contato com a Ouvidoria**



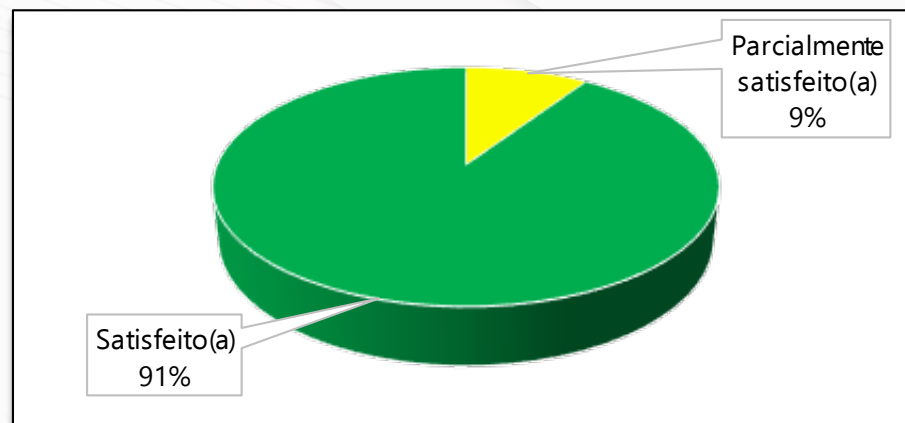
Fonte: Ouvidoria Hemobrás.

**Figura 4: Satisfação dos usuários com o tempo de resposta**



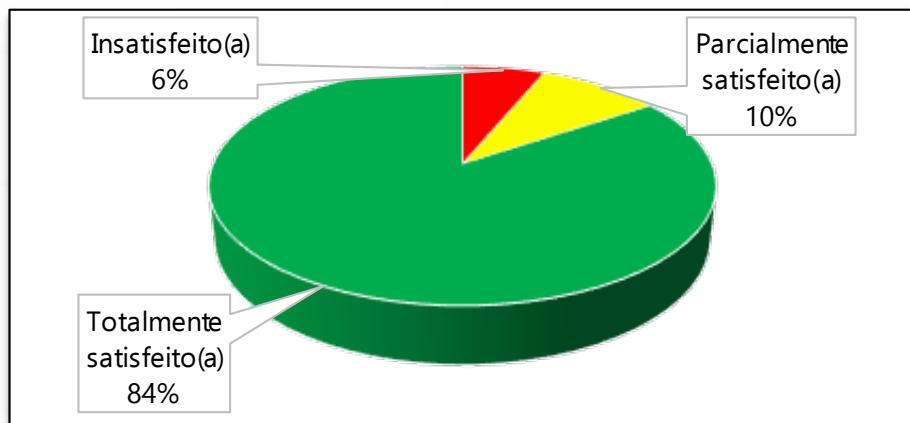
Fonte: Ouvidoria Hemobrás.

**Figura 6: Satisfação dos usuários com o atendimento prestado**



Fonte: Ouvidoria Hemobrás.

**Figura 5: Satisfação dos usuários com a resposta**



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

