

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria da
Empresa Brasileira de Hemoderivados e Biotecnologia - Hemobrás

Recife/PE, 2024



Controladoria-Geral da União

Setor de Autarquias Sul, Quadra 5 – Bloco A
Brasília-DF, CEP 70.297-400 | cgu@cgu.gov.br

VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO
Ministro da Controladoria-Geral da União

EVELINE MARTINS BRITO
Secretária-Executiva

CLÁUDIO TORQUATO DA SILVA
Secretário-Executivo Adjunto

RONALD DA SILVA BALBE
Secretário Federal de Controle Interno

RICARDO WAGNER DE ARAÚJO
Corregedor-Geral da União

ANA TÚLIA DE MACEDO
Secretária Nacional de Acesso à Informação

ARIANA FRANCES CARVALHO DE SOUZA
Ouvidora-Geral da União

IZABELA MOREIRA CORREA
Secretária de Integridade Pública

MARCELO PONTES VIANNA
Secretário de Integridade Privada

FÁBIO DA SILVA ARAÚJO
Superintendente da Controladoria Regional da União no Estado de Pernambuco

SUPERVISÃO (OGU)
Luana Marcelino

COORDENAÇÃO (NAOP/PE)
Mariana Coelho Barbosa Accioly

EQUIPE DE AVALIAÇÃO (NAOP/PE)
Ana Clara Rego de Mesquita
Mariana Coelho Barbosa Accioly

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria da Empresa Brasileira de Hemoderivados e Biotecnologia.

Município: Recife – PE.

Objetivo: realizar a atividade de avaliação da Ouvidoria da Empresa Brasileira de Hemoderivados e Biotecnologia - Hemobrás, conforme disposto nos arts. 7º e 8º do Decreto nº 9.492/2018.

Período avaliado das manifestações: abril de 2021 a março de 2022.

Data de execução: agosto a outubro de 2022.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Empresa Brasileira de Hemoderivados e Biotecnologia - Hemobrás, unidade de ouvidoria integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes a serviços públicos prestados pela instituição.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado subsidiar a gestão da ouvidoria na proposição de melhorias na prestação do serviço e quanto à adequação do fluxo de tratamento das demandas à luz da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019 e Portaria CGU nº 581/2021.

Por que a CGU realizou esse trabalho?

Este trabalho é decorrente da supervisão técnica exercida pela Ouvidoria-Geral da União – OGU sobre as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, com o objetivo de verificar se as funções de ouvidoria estão sendo plenamente exercidas e de identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento de suas atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

Quais as conclusões alcançadas pela CGU? Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

A unidade apresentou uma razoável gestão de processos para o tratamento das demandas de ouvidoria, além de proatividade de ações, com as seguintes ações que merecem destaque:


- I. Ações proativas da Ouvidoria para aproximar os usuários dos serviços à unidade de Ouvidoria.
- II. Aferição do Grau de Satisfação dos Demandantes.

Todavia, foram constatadas as seguintes fragilidades:

- I. Estrutura física da Ouvidoria não está adaptada para atendimento de usuários com mobilidade reduzida e não permite atendimento em grupo.
- II. Desatualização de normativo que rege as atividades de ouvidoria, no que concerne a descrição das ações realizadas e posição hierárquica da UA.
- III. Inconsistências no tratamento de parte das manifestações de Ouvidoria.
- IV. Uso de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas, com fragilidade no que concerne à proteção do denunciante.
- V. Tratamento de denúncia sem registro na Ouvidoria, em desacordo com o disposto no Decreto nº 10.153/2019 e Portaria CGU nº 581/2021 e com prejuízo das garantias de proteção ao denunciante.
- VI. Indisponibilidade, na página inicial da Hemobrás ou na página da Ouvidoria, do currículo do Ouvidor e da sua data de ingresso no cargo.

A partir da avaliação, foram recomendadas à Ouvidoria da Hemobrás as seguintes providências:

- I. Adaptar a estrutura física da Ouvidoria para permitir o atendimento de usuários com mobilidade reduzida e atendimentos em grupo.
- II. Atualizar o normativo que rege as atividades da Ouvidoria, no que concerne à descrição das ações realizadas e posição hierárquica da UA;

- 
- A vertical bar on the left side of the page with a gradient from dark blue at the top to yellow at the bottom.
- III. Promover a adequada classificação do tipo de manifestação na Plataforma Fala.BR, nos termos da Lei nº 13.460/2017;
 - IV. Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;
 - V. Registrar e tratar todas as denúncias por meio da Plataforma Fala.BR, de uso obrigatório pelas unidades do SISOUV;
 - VI. Disponibilizar na página inicial da Hemobrás ou na página da Ouvidoria, o currículo do Ouvidor e sua data de ingresso no cargo.

Lista de Siglas e Abreviaturas

CGU	Controladoria-Geral da União
ENAP	Escola Nacional de Administração Pública
Fala.BR	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
Hemobrás	Empresa Brasileira de Hemoderivados e Biotecnologia
LAI	Lei de Acesso à Informação
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
MAO	Manual de Avaliação de Ouvidorias do Poder Executivo Federal
OGU	Ouvidoria Geral da União
PAD	Processo Administrativo Disciplinar
PDA	Plano de Dados Abertos
QA	Questionário de Avaliação
SIC	Serviço de Informação ao Cidadão
SisOuv	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal
TAC	Termo de Ajustamento de Conduta
UA	Unidade Avaliada

Sumário

APRESENTAÇÃO.....	8
OBJETO	8
OBJETIVO E ESCOPO	9
METODOLOGIA.....	9
UNIDADE AVALIADA	10
RESULTADOS DOS EXAMES	11
1. Boas práticas adotadas pela Ouvidoria	11
1.1. Ações proativas da Ouvidoria para aproximar os usuários dos serviços à unidade de Ouvidoria.....	11
1.2. Aferição do Grau de Satisfação dos Demandantes.....	12
2. Estrutura física da Ouvidoria não está adaptada para atendimento de usuários com mobilidade reduzida e não permite atendimento em grupo	13
3. Desatualização de normativo que rege as atividades de ouvidoria, no que concerne a descrição das ações realizadas e posição hierárquica da UA.....	16
4. Inconsistências no tratamento de parte das manifestações de Ouvidoria	17
5. Uso de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas, com fragilidade no que concerne à proteção do denunciante.....	18
6. Tratamento de denúncia sem registro na Ouvidoria, em desacordo com o disposto no Decreto nº 10.153/2019 e Portaria CGU nº 581/2021 e com prejuízo das garantias de proteção ao denunciante	19
7. Indisponibilidade, na página inicial da Hemobrás ou na página da Ouvidoria, do currículo do Ouvidor e da sua data de ingresso no cargo.....	20
RECOMENDAÇÕES	21
CONCLUSÃO	21
APÊNDICES	23
Apêndice A.....	24
Apêndice B.....	44
Apêndice C.....	52
Apêndice D.....	53

APRESENTAÇÃO

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União (CGU) estão elencadas no art. 49 da Lei nº 14.600/2023, incluindo, dentre outras, a realização de atividades relacionadas à defesa do patrimônio público e ao incremento da transparência da gestão, por meio de ações de auditoria pública, correição, prevenção e combate à corrupção e ouvidoria.

A CGU também exerce, como Órgão Central, a supervisão técnica e orientação normativa dos órgãos que compõem o Sistema de Controle Interno, o Sistema de Correição, o Sistema de Integridade e, nos termos do Decreto nº 9.492/2018, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv.

A Constituição Federal de 1988 prevê, em seu art. 37, § 3º, I, que os usuários dos serviços públicos devem ter meios de participação na Administração Pública. Visando regulamentar esse dispositivo constitucional, foi publicada a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas.

Posteriormente o Decreto nº 9.492/2018 instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e atribuiu à Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), a função de órgão central. De acordo com o art. 11 do referido decreto, especialmente no que tange à atividade de avaliação, compete ao órgão central do SisOuv:

“Art. 11. Compete ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:

I - estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei n. 13.460, de 2017;

II - monitorar a atuação das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal no tratamento das manifestações recebidas;

(...)

VIII - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.”

Conforme descrito no Manual de Ouvidoria Pública da Ouvidoria-Geral da União, pg. 19, “(...) *A Ouvidoria exerce atividades essenciais à boa interlocução entre os cidadãos e a Administração Pública, auxiliando os gestores no aprimoramento constante dos serviços oferecidos*”.

OBJETO

Como mostrado anteriormente, a CGU tem por atribuição a supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal e monitoramento da atuação das unidades setoriais no tratamento das manifestações recebidas.

Nesse contexto, o presente trabalho tem como objeto a apresentação de um diagnóstico das atividades de ouvidoria, além de verificar se a Unidade Avaliada – UA está atendendo seu papel institucional e social, no serviço prestado ao cidadão, identificando boas práticas e oportunidades de melhoria.

Tal diagnóstico se materializa na denominada avaliação de ouvidoria, conceito este definido no Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal – MAO, que contém preceitos e etapas observados no presente trabalho.

OBJETIVO E ESCOPO

No exercício da competência de supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal atribuída pelo Decreto nº 9.492/2018, a OGU realiza a atividade de avaliação das unidades de ouvidorias pertencentes ao Poder Executivo Federal.

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à UA¹, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão. Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho referente aos pedidos sob égide da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

O objetivo é aferir se o aparato organizacional apresentado pela UA é eficaz para atender às demandas dos usuários e capaz de subsidiar a boa gestão da ouvidoria.

METODOLOGIA

Para avaliação dessa Ouvidoria, utilizou-se uma metodologia contendo as seguintes etapas:

- i. Planejamento, consubstanciado em um Pré-Projeto;
- ii. Trabalhos exploratórios na forma de um Relatório Situacional;
- iii. Elaboração de um Questionário de Avaliação e interlocuções com a UA;
- iv. Elaboração do Relatório Preliminar de Avaliação;
- v. Apresentação do Relatório Preliminar de Avaliação ao gestor;
- vi. Reunião de busca conjunta de soluções; e
- vii. Elaboração de Plano de Ação por parte da unidade avaliada.

Na etapa do Relatório Situacional os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio da UA, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br>), no Painel Resolveu? (<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>), dentre outras fontes, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foram observadas as manifestações cadastradas e concluídas constantes da Plataforma Fala.BR, do período de 01/04/2021 a 31/03/2022. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da Ouvidoria. No total foram reservadas 16 manifestações para análise.

¹ No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01/04/2021 a 31/03/2022, para a análise de manifestações da UA.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um **Questionário de Avaliação – QA**, cujas perguntas estavam agrupadas em cinco dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões Gerais. Desse modo, nesta etapa buscou-se obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da unidade, sendo realizadas interlocuções com a UA ao longo dos trabalhos.

Adicionalmente foi realizada reunião presencial com o ouvidor na sede da Hemobrás em Recife/PE, buscando obter esclarecimentos adicionais quanto aos fatos relatados no **Questionário de Avaliação – QA** e conhecer sua estrutura física de atendimento aos usuários.

Este relatório cumpre a quarta etapa da metodologia aplicada ao trabalho de avaliação, e seu conteúdo foi organizado de forma a servir de subsídio para orientar a proposição de aprimoramentos e melhoria da gestão da Ouvidoria, além de destacar boas práticas relevantes adotadas pela Unidade Avaliada.

UNIDADE AVALIADA

A Unidade Avaliada – UA é a **Ouvidoria da Empresa Brasileira de Hemoderivados e Biotecnologia – Hemobrás**. A Hemobrás é uma empresa pública federal, vinculada ao Ministério da Saúde, com 100% do capital social pertencente ao Governo Federal, de modo que sua unidade de ouvidoria é integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv e, portanto, sujeita à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central (OGU/CGU).

A Ouvidoria da Hemobrás é vinculada ao Conselho de Administração da empresa e atende manifestações de qualquer cunho relacionado à Hemobrás, incluindo os pedidos de acesso à informação de que trata a Lei nº 12.527/2011. Porém, não são atendidas manifestações sobre aspectos técnicos dos medicamentos, como informações sobre uso, armazenamento, dúvidas, reclamações ou relatos de efeitos adversos. Para isso, existe o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC).

Consoante o site da ouvidoria da Hemobrás (<https://hemobras.gov.br/ouvidoria/>) e o Relatório Anual da Ouvidoria Hemobrás 2021 (<https://hemobras.gov.br/wp-content/uploads/2022/06/Relatorio-Anual-Ouvidoria-2021-Final1.pdf>), a UA é responsável por receber, examinar e encaminhar denúncias internas e externas, reclamações, elogios, sugestões, solicitações de informação e pedidos de simplificação referentes a procedimentos e ações de seus empregados e dirigentes.

A equipe é composta por 2 (dois) empregados públicos. O Ouvidor não possui experiência anterior em ouvidoria, e teve posse no cargo de Ouvidor em 29/08/2022. Anteriormente a sua posse, participou da implantação da Ouvidoria, tendo auxiliado a equipe no tratamento de algumas manifestações.

As informações da UA foram coletadas do sítio da Hemobrás, dos seus normativos internos, do Questionário de Avaliação, de interlocuções realizadas, bem como dos relatórios de ouvidoria do ano 2021. Mais detalhes sobre a Ouvidoria da Hemobrás são dispostos no Apêndice A.

RESULTADOS DOS EXAMES

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria da Hemobrás.

1. Boas práticas adotadas pela Ouvidoria.

Algumas práticas adotadas pela UA configuram-se como diferencial por empreenderem esforços de atuação que vão além das obrigações normativas. Segue a descrição de cada uma.

1.1. Ações proativas da Ouvidoria para aproximar os usuários dos serviços à unidade de Ouvidoria.

A Ouvidoria faz uso da intranet para divulgar informações gerais sobre o funcionamento da Ouvidoria ao público interno, aproveitando para informar os canais de atendimento. Esses canais também são divulgados internamente por meio de cartazes distribuídos pelas unidades da empresa.

Figura 1: Cartaz de divulgação da Ouvidoria



1.2. Aferição do Grau de Satisfação dos Demandantes.

O nível de satisfação dos usuários é acompanhado através da avaliação de satisfação pela Plataforma Fala.BR e por um formulário virtual desenvolvido no Google. O formulário pode ser consultado pelo seguinte link: <https://forms.gle/rqdHQfkH6isBCjMS8>.

Figura 2: Formulário de Pesquisa de Satisfação

The image shows a Google Form titled "Pesquisa de satisfação - Ouvidoria/SIC Hemobrás". At the top left is the logo for "OUVIDORIA HEMOBRÁS" with the tagline "à sua disposição". To the right is a navigation menu with four items: "INFORMAÇÃO" (with a magnifying glass icon), "PARTICIPAÇÃO" (with a group of people icon), "GESTÃO" (with a gear icon), and "CONTROLE" (with a checkmark icon). Below the header, the form title is "Pesquisa de satisfação - Ouvidoria/SIC Hemobrás". The text reads: "Tendo em vista o encerramento da sua manifestação, pedimos, por gentileza, que avalie nosso atendimento, conforme perguntas abaixo. Seu feedback é muito importante para melhoria do serviço e do nosso atendimento." Below this is a user identification section showing "marianaaccioly030@gmail.com (não compartilhado)" and a link to "Alternar conta". A red asterisk indicates a required field: "*Obrigatório". The first question is "1- Qual o motivo do contato com a Ouvidoria/SIC da Hemobrás? *". The options are: Denúncia, Reclamação, Sugestão, Elogio, Solicitação de Providências, Simplificação, and Acesso à Informação.

Após a conclusão do tratamento da manifestação de ouvidoria, é encaminhado link do formulário para que o usuário avalie o atendimento recebido. O formulário é de preenchimento opcional.

Em resposta ao questionário de avaliação da ouvidoria, foi informado que a pesquisa de satisfação tem importância fundamental na busca da Hemobrás por excelência no atendimento e na melhoria contínua de seus serviços. O formulário próprio de pesquisa, que serve tanto a pedidos de acesso à informação quanto às manifestações de Ouvidoria, foi implementado desde 2021 em razão da reduzida participação dos usuários na pesquisa disponibilizada pela plataforma Fala.BR.

Em 2022, foram registradas 21 (vinte e uma) respostas na pesquisa própria, sendo 18 (dezoito) concernentes a pedidos de acesso à informação e 3 (três) a manifestações de Ouvidoria. Em relação à pesquisa da plataforma Fala.BR, foram obtidas apenas 9 (nove) e 1 (uma) respostas referentes a pedidos de acesso à informação e manifestações de Ouvidoria, respectivamente. Dessa forma, ampliou-se a

participação dos usuários, o que proporcionou à unidade uma visão mais concreta sobre o atendimento prestado.

O mencionado questionário contém as seguintes indagações:

- “1. Qual o motivo do contato com a Ouvidoria/SIC da Hemobrás?
2. Como você avalia o atendimento/tratamento recebido da Ouvidoria/SIC Hemobrás?
3. Como você avalia o tempo de resposta à sua manifestação?
4. A resposta fornecida foi satisfatória?
5. A resposta fornecida foi de fácil compreensão?
6. Você indicaria o serviço da Ouvidoria/SIC Hemobrás?
7. Qual a sua sugestão para melhorar o serviço da Ouvidoria/SIC Hemobrás?”

Com essa medida, houve um crescimento significativo de avaliações recebidas, que são fundamentais para a melhoria dos processos internos da Ouvidoria. Por exemplo, a partir de uma consideração de um usuário, foi trabalhado o aperfeiçoamento do teor das respostas.

A partir dos indicadores obtidos nessa pesquisa, conjuntamente com os fornecidos pelo Fala.BR, a unidade trabalha nos aprimoramentos pertinentes.

2. Estrutura física da Ouvidoria não está adaptada para atendimento de usuários com mobilidade reduzida e não permite atendimento em grupo.

A Ouvidoria funciona fisicamente no escritório operacional da Hemobrás, em Recife/PE, onde é realizado o atendimento presencial de forma centralizada.

A estrutura física (instalações) disponibilizada pela Hemobrás, conforme informado em resposta ao questionário de avaliação, não é suficiente para a realização de todas as atividades da Ouvidoria.

Foi realizada visita ao local, constatando-se que a sala, provisória, não atende de forma plena às necessidades de uma Ouvidoria, uma vez que está localizada ao lado da copa, em local de grande circulação de pessoas, o que pode inibir o acesso do usuário e criar dúvidas quanto à privacidade das conversas. A proximidade à copa também gera muito ruído para a sala da ouvidoria.

Figura 3: Porta da Ouvidoria ao lado da porta de entrada da copa.



Figura 4: Corredor de acesso à Ouvidoria e à copa.



A sala da ouvidoria possui apenas 1(um) ambiente, no qual o ouvidor e assistente exercem as atividades de Ouvidoria e SIC. Não há um local reservado para o atendimento, de forma a garantir privacidade para o usuário. A sala é pequena, não permitindo o atendimento em grupos e não havendo espaço suficiente para uma mesa de reunião. O tamanho da sala prejudica também a acessibilidade do manifestante.

Figura 5: Local de trabalho do ouvidor e assistente



Figura 6: Local de atendimento na ouvidoria



Desta forma, verifica-se o descumprimento ao disposto no art. 5º, inciso X da Lei nº 13.460/2017, conforme segue:

“Art. 5º O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar as seguintes diretrizes:

[...]

X - manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;”

O Ouvidor informou que a Chefia de Gabinete da Hemobrás está em tratativas para viabilizar um novo espaço para a Unidade.

3. Desatualização de normativo que rege as atividades de ouvidoria, no que concerne a descrição das ações realizadas e posição hierárquica da UA.

Em resposta ao Questionário de Avaliação, no que concerne a qual arcabouço normativo geral e específico do órgão/entidade os trabalhos da Ouvidoria se submetem, foi informado que:

“A unidade se submete ao Regimento Interno da Ouvidoria da Hemobrás, documento este que será atualizado em breve.”

Foi acrescentado que há necessidade de revisar o Regimento Interno da própria Unidade, uma vez que contempla atividades que já sofreram alterações. Com isso, seria possível uma descrição mais fidedigna das atividades e da posição hierárquica da Ouvidoria.

Seguem abaixo os itens que precisam de atualização conforme informação do Ouvidor:

- CAPÍTULO II - Da Organização: Retificar o texto original, uma vez que o mesmo menciona que a Ouvidoria está vinculada organizacionalmente à Diretoria Executiva (DE), ao passo que o correto é Conselho de administração (CADM);
- CAPÍTULO III - Das Competências: Alterar algumas competências, tais como:
 - o Ajustar a frequência de encaminhamento de relatórios e o destinatário, que deve ser o CADM e não a DE;
 - o Excluir todas as menções ao serviço “Fale Conosco”, visto que o mesmo foi desativado.
- CAPÍTULO IV - Da Composição: Suprimir o cargo de Ouvidor-adjunto, em atendimento à recomendação do SEST;
- CAPÍTULO V - Das Substituições e Hipóteses de Vacância: Suprimir o cargo de Ouvidor-adjunto. Nessas situações, a substituição do Ouvidor seria feita por integrante da equipe por meio de Portaria expedida pela Presidência, assim como acontece nos demais cargos da empresa;
- CAPÍTULO VII - Das Atribuições: Acrescentar a responsabilidade de DPO, prevista pela Presidência em Portaria.”

Foi informado ainda que os fluxos de tratamentos das manifestações de ouvidoria não estão contemplados ainda em normativos específicos.

O Ouvidor informou que a nova versão do Regimento Interno da Ouvidoria foi submetida para revisão da Procuradoria Jurídica. Na sequência, o documento será analisado pela Diretoria Executiva (DE) e submetido à aprovação do Conselho de Administração (CADM).

4. Inconsistências no tratamento de parte das manifestações de Ouvidoria.

Para avaliar o tratamento dado às manifestações de ouvidoria, foram analisadas 16 manifestações constantes da Plataforma Fala.BR, registradas no período de 01/04/2021 a 31/03/2022.

A amostra foi analisada utilizando-se onze quesitos, divididos em quatro dimensões distintas: prazo de atendimento da manifestação, satisfação do usuário, qualidade no tratamento da manifestação e qualidade da resposta conclusiva. O objetivo foi mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários na Plataforma Fala.BR e apontar a necessidade de correções e, ainda, reconhecer boas práticas.

O relato detalhado das manifestações encontra-se no Apêndice B, abrangendo, a análise dos quesitos avaliados, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma das manifestações. A análise dos onze quesitos foi apresentada por meio de gráficos estatísticos, considerando o total de 16 manifestações.

Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe da OGU um padrão de resposta único.

Conforme demonstrado no Apêndice B, da avaliação geral com relação ao tratamento técnico dado pela Ouvidoria para as manifestações, observou-se um desempenho de 94% com avaliação adequada e 6% com avaliação parcialmente adequada, necessitando de ajustes acerca do tratamento técnico dado pela Ouvidoria avaliada.

Há a necessidade de a UA observar algumas inconsistências identificadas, apontadas a seguir.

Com relação à classificação do tipo de manifestação, observou-se que 19% das manifestações não foram classificadas corretamente, sendo necessária a reclassificação pela Ouvidoria para o tipo mais adequado, a fim de que seja garantido o tratamento ideal a cada tipo de manifestação, de acordo com o seu fluxo próprio de tratamento.

Dentre as manifestações classificadas incorretamente, duas correspondem a reclamação que foram classificadas como denúncia, entretanto já que não contemplam ato ilícito, característico das denúncias, se faz necessária a reclassificação, NUPs nº 25087.XXXXXX/2021-XX e 03005.XXXXXX/2022-XX.

A manifestação de NUP 25087.XXXXXX/2021-XX foi tratada pela UA como um pedido de acesso à informação, nos termos da LAI, mas como se trata de uma solicitação de informação sobre um caso concreto do cidadão, configura-se como uma manifestação do tipo solicitação de ouvidoria, como havia sido classificada originalmente.

A adequação da classificação das manifestações está prevista no art. 15 da Portaria CGU nº 581/2021:

“Art. 15. Na análise prévia, deverão ser coletados elementos necessários para atuação da ouvidoria e realizada a adequação, quando cabível, da tipologia e do assunto ou serviço indicado pelo manifestante.”

5. Uso de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas, com fragilidade no que concerne à proteção do denunciante.

Quanto à tramitação de manifestações, a UA informou que para o intercâmbio de informações com os setores envolvidos no tratamento das manifestações é utilizado o e-mail corporativo.

Diante do informado, observa-se que a Hemobrás não utiliza o Módulo de Triagem e Tratamento, disponibilizado na Plataforma Fala.BR ou qualquer outro sistema que traga as garantias necessárias à salvaguarda do denunciante, como pseudonimização/anonimização dos dados e rastreabilidade de acessos.

Quanto à utilização do módulo, a Portaria CGU nº 581/2021 traz a seguinte previsão nos §§ 1º e 2º do art. 19:

“Art. 19. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as unidades do SisOuv observarão o seguinte conteúdo mínimo:

(...)

§ 1º A fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade, o envio de manifestações para áreas responsáveis e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração será realizado, sempre que possível, por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.

§ 2º No caso de impossibilidade de utilização do módulo que trata o §1º, a unidade de ouvidoria informará anualmente ao órgão central do SisOuv as medidas de mitigação de riscos adotadas para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes usuários de tais serviços, bem como a justificativa para a manutenção de ferramenta diversa.”

Ressalta-se que o uso da ferramenta otimizará a comunicação e facilitará o trâmite de informações entre a Ouvidoria e as unidades internas, em observância aos princípios contidos na Lei nº 13.460/2017, a saber:

“Art. 12. Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.”

Além disso, a utilização do módulo permite mais agilidade e segurança no tratamento de dados e nas interlocuções entre a Ouvidoria e as áreas responsáveis ou de apuração, observando princípios de eficiência e celeridade na análise das manifestações, previstos na Lei nº 13.460/2017. A ferramenta possibilita a gestão de demandas, bem como o registro das etapas de tratamento de uma manifestação, desde o recebimento até a efetiva resolutividade, possibilitando maior rastreabilidade no tratamento e geração de informações gerenciais. Também traz mais garantias no que concerne à proteção do denunciante, necessárias à sua salvaguarda, como pseudonimização, anonimização e rastreabilidade.

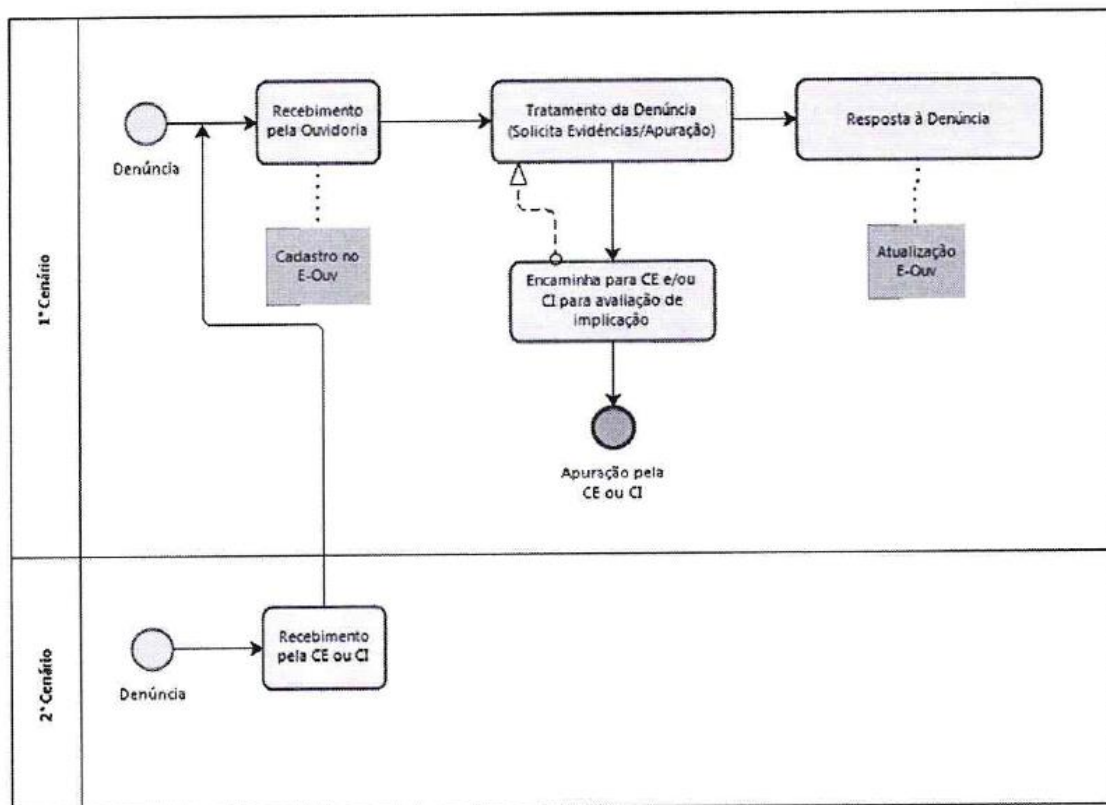
Desse modo, caso se opte por utilizar ferramenta diversa ao módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, a UA deve apresentar, anualmente, a justificativa para tanto, acompanhada das medidas de mitigação de riscos para salvaguarda dos direitos dos manifestantes, conforme previsão do § 2º do art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021.

6. Tratamento de denúncia sem registro na Ouvidoria, em desacordo com o disposto no Decreto nº 10.153/2019 e Portaria CGU nº 581/2021 e com prejuízo das garantias de proteção ao denunciante.

Conforme fluxo de denúncias e comunicações de irregularidade apresentado, a Ouvidoria recebe e faz o cadastro das manifestações e após o tratamento preliminar efetuado, segue para apuração em área específica, no caso a Comissão de Integridade, AUDIN ou Comissão de Ética, tendo sido acrescentado que, até o momento, não houve a instauração de PAD em decorrência de denúncias ou comunicações de irregularidades tratadas pela Ouvidoria.

Existe ainda um fluxo formalizado para que as manifestações de ouvidoria eventualmente recebidas em outras áreas sejam encaminhadas para registro e tratamento na Ouvidoria:

Figura 7: Fluxo de cadastro de manifestações de ouvidoria recebidas em outras áreas



Powered by
bizagi
Model

Apesar do fluxo apresentado, foi informado pelo Ouvidor que já foi identificada situação em que a denúncia deu entrada pela Comissão de Ética e não foi reportada à Ouvidoria.

Nesse cenário, foi acrescentado que a Ouvidoria está conduzindo tratativas com as diversas áreas da empresa no sentido de instruí-las quanto à centralização de manifestações na unidade.

Desta forma, fica evidenciada fragilidade no que concerne à recepção e tratamento de denúncias sem por área diversa da Ouvidoria, com prejuízo à proteção do denunciante e contrariando o disposto nos seguintes normativos:

Decreto nº 10.153/2019:

“Art. 6º O denunciante terá seus elementos de identificação preservados desde o recebimento da denúncia, nos termos do disposto no § 7º do art. 10 da Lei nº 13.460, de 2017.

[...]

§ 4º A unidade de ouvidoria responsável pelo tratamento da denúncia providenciará a sua pseudonimização para o posterior envio aos órgãos de apuração competentes, observado o disposto no § 2º.”

Portaria CGU nº 581/2021:

“Art. 31. Desde o recebimento da denúncia, as unidades do SisOuv adotarão as medidas necessárias à salvaguarda da identidade do denunciante e à proteção das informações recebidas, nos termos do Decreto nº 10.153, de 2019.”

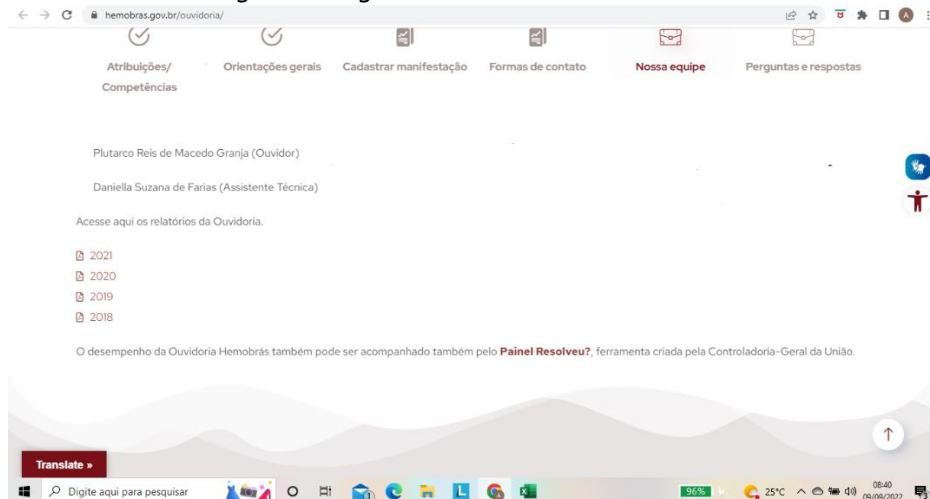
Também fica prejudicado o registro na Plataforma Fala.BR, da totalidade das manifestações recebidas na Hemobrás, conforme previsto na Portaria CGU nº 581/2021:

“Art. 24. Serão registradas na base de dados da Plataforma Fala.BR todas as manifestações recebidas pelas unidades do SisOuv.”

7. Indisponibilidade, na página inicial da Hemobrás ou na página da Ouvidoria, do currículo do Ouvidor e da sua data de ingresso no cargo.

Não foi localizado na página principal da Hemobrás (<https://hemobras.gov.br/>), ou na página da Ouvidoria (<https://hemobras.gov.br/ouvidoria/>), o currículo do Ouvidor e a sua data de ingresso no cargo.

Figura 8: Página da Ouvidoria da Hemobrás



A não disponibilização das informações relatadas, está em desacordo com o art. 71, da Portaria CGU nº 581/2021, o qual estabelece:

“Art. 71. As unidades do SisOuv adotarão as providências necessárias para colocar em transparência, no portal do órgão ou entidade a que estejam vinculadas:

I - banner de acesso direto à Plataforma Fala.BR, com url específica para o órgão ou entidade; e

II - seção "ouvidoria", em que constem informações claras, atualizadas e precisas sobre, no mínimo:

- a) as formas de acesso ao atendimento da ouvidoria;
- b) o endereço para atendimento presencial e recebimento de correspondência, quando cabível;
- c) os relatórios de gestão da unidade de ouvidoria de que trata o art. 52 desta Portaria;
- d) o link de acesso ao "Painel resolveu?";
- e) os relatórios consolidados a que se refere o art. 59 desta Portaria, que informem, quando cabível:
 1. a metodologia e os critérios adicionais adotados para seleção de amostra de conselheiros de serviços públicos; e
 2. a metodologia e os meios de consolidação dos dados coletados, incluídos os algoritmos utilizados para o tratamento automatizado dos dados, quando cabível;
- f) o nome, o currículo e a data de ingresso no cargo do titular da unidade da ouvidoria; e
- g) normas vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria."

RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, o presente relatório, tomando como base os achados elencados na Seção Resultados dos Exames, consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria da Hemobrás:

- I. Adaptar a estrutura física da Ouvidoria para permitir o atendimento de usuários com mobilidade reduzida e atendimentos em grupo.
- II. Atualizar o normativo que rege as atividades da Ouvidoria, no que concerne à descrição das ações realizadas e posição hierárquica da UA;
- III. Promover a adequada classificação do tipo de manifestação na Plataforma Fala.BR, nos termos da Lei nº 13.460/2017;
- IV. Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;
- V. Registrar e tratar todas as denúncias por meio da Plataforma Fala.BR, de uso obrigatório pelas unidades do SISOUV;
- VI. Disponibilizar na página inicial da Hemobrás ou na página da Ouvidoria, o currículo do Ouvidor e sua data de ingresso no cargo.

CONCLUSÃO

Este trabalho de avaliação teve o objetivo de avaliar a atual estrutura organizacional da Ouvidoria da Hemobrás, bem como fluxos e procedimentos para atender as demandas de ouvidoria, com vistas à melhoria de sua gestão. Desse modo, foram analisados a estrutura e a gestão do órgão e o fluxo de tratamento das manifestações, especialmente a emissão da resposta ao cidadão.

O foco dos trabalhos foi agregar valor à Ouvidoria avaliada, contribuindo para a melhoria da gestão na prestação de serviços públicos e para a facilitação do acesso do usuário aos instrumentos de participação na defesa de seus direitos, tendo em vista as principais fragilidades que podem concorrer para a diminuição na qualidade da prestação de serviços públicos pelo órgão.

Para subsidiar a análise por parte da OGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise das manifestações do ano de 2021, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com os gestores da unidade. Observou-se que a UA possui uma boa gestão dos processos e pessoas capazes de contribuir para o tratamento das demandas de ouvidoria. Entretanto, existem algumas inconsistências que devem ser dirimidas pela unidade a fim de aperfeiçoar a interlocução com o cidadão, aprimorar o fluxo interno do tratamento das demandas e, conseqüentemente, elevar o nível de satisfação dos usuários, bem como reduzir o prazo de conclusividade das manifestações.

Os benefícios esperados dos encaminhamentos propostos em decorrência dos trabalhos de monitoramento e avaliação são:

- I. Adaptação da estrutura física da Ouvidoria permitindo o atendimento de usuários com mobilidade reduzida e atendimentos em grupo.
- II. Atualização do normativo que rege as atividades da Ouvidoria, no que concerne à descrição das ações realizadas e posição hierárquica da UA;
- III. Promoção da adequada classificação do tipo de manifestação na Plataforma Fala.BR, nos termos da Lei nº 13.460/2017;
- IV. Utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, possibilitando maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;
- V. Registro e tratamento de todas as denúncias por meio da Plataforma Fala.BR, de uso obrigatório pelas unidades do SISOUV;
- VI. Disponibilização na página inicial da Hemobrás ou na página da Ouvidoria, do currículo do Ouvidor e de sua data de ingresso no cargo.

Desse modo acredita-se que tais benefícios fomentarão o fortalecimento institucional da unidade de Ouvidoria.

APÊNDICES

Apêndice A

Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

As informações da Unidade Avaliada – UA a seguir foram coletadas durante a etapa da elaboração do Relatório Situacional.

A.1 Informações Gerais

A tabela abaixo sintetiza as principais informações da Ouvidoria:

Campo	Teor
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão	Empresa Pública Federal
Data de criação da Hemobrás	02/12/2004
Data de criação da Ouvidoria	15/10/2018
E-mail	ouvidoria@hemobras.gov.br
Página na Internet	https://hemobras.gov.br/ouvidoria/
Canal de atendimento	<p>De acordo com resposta ao questionário de avaliação e informações do site da Hemobrás, são disponibilizados os seguintes canais de atendimento ao usuário:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Atendimento presencial: o atendimento presencial é exclusivo para o público interno da Hemobrás. ii. E-mail: as manifestações podem ser encaminhadas por e-mail, para o endereço eletrônico: ouvidoria@hemobras.gov.br. iii. Fala.Br: Sistema web que permite o registro e acompanhamento da manifestação diretamente pelo usuário da Ouvidoria. Pode ser acessado na página web da Ouvidoria da Hemobrás, no item "Cadastrar Manifestações" (https://hemobras.gov.br/ouvidoria/). iv. Atendimento telefônico: (81) 3464-9606 ou 0800 280 0477 (ligação sem custo), das 7 h às 16 h.
Endereço	Endereço: Rua Professor Aluísio Pessoa de Araújo, n° 75, Empresarial Boa Viagem Corporate, 8° e 9° andares. Boa Viagem, Recife - PE. CEP: 51021-410
Telefone	(81) 3464-9606 ou 0800 280 0477 (ligação sem custo)
Ouvidor	Plutarco Reis de Macedo Granja
	plutarco.granja@hemobras.gov.br
	Empregado público no Cargo de Analista de Gestão Corporativa - Logística Farmacêutica
	Não possui experiência anterior em ouvidoria.

Campo	Teor
	<p>Graduado em Engenharia da Produção, com mestrado em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Pernambuco (UFPE). Possui Certificação em Ouvidoria (EVG-ENAP), concluída em dezembro de 2018. Atualmente é Gestor do Serviço de Informação ao Cidadão -SIC e Ouvidor da Hemobrás.</p> <hr/> <p>Nomeação no cargo em 26/08/2022 e posse em 29/08/2022.</p>

A.2 Competências

A Ouvidoria da Empresa Brasileira de Hemoderivados e Biotecnologia foi criada em 2018, está vinculada organizacionalmente ao Conselho de Administração da empresa e sujeita-se à orientação normativa da Ouvidoria-Geral da União (OGU).

Consoante o site da ouvidoria da Hemobrás (<https://hemobras.gov.br/ouvidoria/>) e o Relatório Anual da Ouvidoria Hemobrás 2021 (<https://hemobras.gov.br/wp-content/uploads/2022/06/Relatorio-Anual-Ouvidoria-2021-Final1.pdf>), a UA é responsável por receber, examinar e encaminhar denúncias internas e externas, reclamações, elogios, sugestões, solicitações de informação e pedidos de simplificação referentes a procedimentos e ações de seus empregados e dirigentes.

O Relatório destaca ainda que a transparência tem um papel importante para a fiscalização da atividade pública por parte da sociedade, privilegia os mecanismos da democracia participativa e facilita o controle social e que a Ouvidoria contribui disponibilizando seus canais de atendimento e atuando no monitoramento das atualizações de informações necessárias no portal da Hemobrás, buscando integrar-se com as diversas áreas da empresa.

As competências da Ouvidoria estão regulamentadas no art. 3 do Regimento Interno da Ouvidoria da Hemobrás e consistem em:

- I. Receber e catalogar sugestões, reclamações, elogios, denúncias ou solicitações de informação a respeito da Hemobrás, dos serviços por ela prestados, de seus atos de gestão, atos administrativos e de seus agentes públicos, com observância das restrições constitucionais e legais;
- II. Receber e catalogar informações referentes a indícios de irregularidades no uso de recursos públicos;
- III. Manter instalações físicas e meios de comunicação eletrônico, telefônico e presencial para recebimento das manifestações;
- IV. Realizar triagem das manifestações e encaminhá-las aos setores competentes da Hemobrás, para averiguação e eventuais providências;
- V. Apurar o desempenho, notificar, orientar e acompanhar os setores da Hemobrás acerca das averiguações e das providências mencionadas no inciso anterior;
- VI. Manter informados, quando possível, os autores das manifestações a respeito de averiguações e providências em andamento;

- VII. Assegurar o sigilo das manifestações de acordo com a legislação em vigor, sendo preservadas as identidades tanto do autor de denúncias como dos denunciados sempre que solicitado ou quando for conveniente para a instrução administrativa e/ou em respeito às normativas de ordenamento jurídico relativas à intimidade, honra e vida privada;
- VIII. Atuar, de forma integrada com os controles interno e externo e com as unidades que prestam o apoio administrativo e estratégico, no exercício das competências estabelecidas neste artigo;
- IX. Coordenar, no âmbito da Hemobrás, a gestão dos pedidos de acesso à informação de que trata a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, zelando pelo cumprimento dos prazos de atendimento, pela efetividade das informações fornecidas, bem como pela intimidade, honra e vida privada dos envolvidos;
- X. Submeter à Diretoria Executiva proposta anual de relatório estatístico visando ao atendimento do art. 30, III, da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;
- XI. Autuar processo próprio de recurso administrativo, interposto em virtude de indeferimento a pedido de acesso à informação;
- XII. Coordenar as ações da Hemobrás vinculadas à transparência ativa;
- XIII. Encaminhar à Diretoria Executiva da Hemobrás relatório trimestral de atividades e, ainda, relatório analítico anual de atividades ao final de cada exercício, sugerindo eventuais medidas para aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Hemobrás, com base nas manifestações recebidas nos termos do inciso I;
- XIV. Monitorar e informar aos cidadãos quanto à execução das ações propostas pela Ouvidoria decorrentes de suas manifestações;
- XV. Realizar ou promover estudos periódicos com base em dados e informações colhidos no desenvolvimento de suas atividades;
- XVI. Coordenar a realização de pesquisas e diagnósticos periódicos referentes à satisfação dos usuários quanto ao atendimento e atividades da Ouvidoria;
- XVII. Expedir Instruções Normativas para a execução de suas atividades;
- XVIII. Divulgar e instruir, nos âmbitos interno e externo, de forma permanente, seus serviços, seu papel institucional, suas atividades e os resultados alcançados;
- XIX. Prestar informações de caráter público, com observância das restrições constitucionais e legais, em atendimento às solicitações formuladas por entidades públicas ou privadas, pelos cidadãos ou pela própria Hemobrás;
- XX. Promover entendimentos referentes à busca de soluções entre as unidades da Hemobrás e a solução pacífica de conflitos; e
- XXI. Desenvolver outras atividades inerentes à sua finalidade, bem como exercer outras atividades que lhe sejam atribuídas pela Diretoria Executiva ou pelo Conselho de Administração.”

A Ouvidoria é o setor responsável por receber, registrar e responder os pedidos de acesso à informação com base na Lei nº 12.527/2011. O SIC está vinculado à Ouvidoria, compartilhando a mesma equipe de trabalho. Cumpre informar que não há subdivisão de atividades dentro da equipe.

A.3 Normativos Internos

Em consulta ao sítio da Hemobrás, foram identificados os seguintes normativos relacionados às atividades da UA:

- i. Estatuto Social Hemobrás 2022;
- ii. Regimento Interno da Hemobrás – Versão 2.0 (Aprovada na 1ª Reunião Ordinária do Conselho de Administração – 2022);
- iii. Regimento Interno da Ouvidoria da Hemobrás.

Em resposta ao Questionário de Avaliação, no que concerne a qual arcabouço normativo geral e específico do órgão/entidade os trabalhos da Ouvidoria se submetem, foi informado que:

“A unidade se submete ao Regimento Interno da Ouvidoria da Hemobrás, documento este que será atualizado em breve.”

Foi acrescentado que há necessidade de revisar o Regimento Interno da própria Unidade, uma vez que contempla atividades que já sofreram alterações. Com isso, seria possível uma descrição mais fidedigna das atividades e da posição hierárquica da Ouvidoria.

Seguem abaixo os itens que precisam de atualização conforme informação do Ouvidor:

- CAPÍTULO II - Da Organização: Retificar o texto original, uma vez que o mesmo menciona que a Ouvidoria está vinculada organizacionalmente à Diretoria Executiva (DE), ao passo que o correto é Conselho de administração (CADM);
- CAPÍTULO III - Das Competências: Alterar algumas competências, tais como:
 - o Ajustar a frequência de encaminhamento de relatórios e o destinatário, que deve ser o CADM e não a DE;
 - o Excluir todas as menções ao serviço “Fale Conosco”, visto que o mesmo foi desativado.
- CAPÍTULO IV - Da Composição: Suprimir o cargo de Ouvidor-adjunto, em atendimento à recomendação do SEST;
- CAPÍTULO V - Das Substituições e Hipóteses de Vacância: Suprimir o cargo de Ouvidor-adjunto. Nessas situações, a substituição do Ouvidor seria feita por integrante da equipe por meio de Portaria expedida pela Presidência, assim como acontece nos demais cargos da empresa;
- CAPÍTULO VII - Das Atribuições: Acrescentar a responsabilidade de DPO, prevista pela Presidência em Portaria.

Segundo a ouvidoria, não há normativos vigentes que disponham sobre aspectos específicos acerca das condutas desejadas e vedadas aos empregados que atuam na Ouvidoria, sendo suas atividades orientadas de acordo com normas gerais existentes (Código de Conduta e Integridade e Código de Ética). Foi informado ainda será revisado o Regimento Interno da unidade, de modo que o novo documento seja aprovado pelo Conselho de Administração até o final de 2022 e devendo abordar esses aspectos.

O Ouvidor informou que a nova versão do Regimento Interno da Ouvidoria foi submetida para revisão da Procuradoria Jurídica. Na sequência, o documento será

analisado pela Diretoria Executiva (DE) e submetido à aprovação do Conselho de Administração (CADM).

Em resposta ao Questionário de Avaliação, foi informado ainda que não há procedimento normatizado para mediação de conflitos pela Ouvidoria, conforme Regimento Interno da Unidade (Art. 3º, XX). A partir da manifestação, a Ouvidoria promove a escuta das partes envolvidas e tenta promover entendimentos referentes à busca de soluções.

A.4 Equipe e Estrutura Física

Conforme informado em resposta ao Questionário de Avaliação da Ouvidoria da Hemobrás, a força de trabalho da equipe está composta de 2 (dois) empregados públicos.

Plutarco Reis de Macedo Granja exerce a Função de Ouvidor e Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação. A empregada pública Daniella Suzana de Farias exerce apoio administrativo.

Conforme § 1º do Art. 5º do Regimento Interno da Ouvidoria da Hemobrás: “ *O cargo de Ouvidor será uma Assessoria equiparada aos cargos do Grupo DAS-5, conforme Anexo da Portaria nº 15/2008-PR, de 14 de abril de 2008.*”

O ouvidor Plutarco Reis de Macedo Granja é graduado e possui mestrado em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Pernambuco (UFPE). Possui também Certificação em Ouvidoria pela Escola Nacional de Administração Pública (EVG-ENAP). Não possui experiência anterior em ouvidoria, e teve posse no cargo de Ouvidor em 29/08/2022. Anteriormente a sua posse, participou da implantação da Ouvidoria, tendo auxiliado a equipe no tratamento de algumas manifestações. É responsável pelas seguintes atividades:

- Atendimento das manifestações;
- Reportes aos Conselhos e ao Comitê de Auditoria;
- Monitoramento das informações do portal da empresa;
- Atuação como autoridade de monitoramento da Lei de Acesso à Informação;
- Atuação como DPO – *Data Protection Office* (em fase de regulamentação na empresa).

A empregada pública Daniella Suzana de Farias possui formação superior completa, ocupando o cargo de Assistente Industrial e de Gestão Corporativa/Assistente Administrativo. Possui experiência atuando na Ouvidoria há 4 anos, fazendo parte do setor desde a sua implantação. Também atuou anteriormente a nível de SIC. É responsável pelas seguintes atividades:

- Apoio no atendimento das manifestações;
- Apoio administrativo nas demandas ligadas à Ouvidoria (reportes aos Conselhos e ao Comitê de Auditoria);
- Monitoramento das informações do portal da empresa;

- Monitoramento de demandas ligadas à LGPD.

Não foi localizado no site da empresa o currículo e data de ingresso o ouvidor no cargo.

Conforme informado pela Ouvidoria, o perfil da equipe é generalista, dado o conjunto de atividades distintas que está sob a responsabilidade da Ouvidoria. Esclarece ainda que a atual composição está adequada, sendo capaz de cumprir com a sua missão institucional.

Segundo o Ouvidor, em relação a rotatividade de componentes da equipe, desde a concepção da Ouvidoria, ocorrida em outubro de 2018, dois empregados ocuparam de forma interina a função de Ouvidor. A partir de 2022, com a designação de Ouvidor dedicado à unidade, prevê-se a troca do titular dentro de um período de 3 (três) anos ou, no máximo, de 6 (seis) anos, caso haja recondução ao cargo, conforme previsto no Regimento Interno da Ouvidoria. Afirmou ainda que essa rotatividade não interferiu e nem interferirá nos trabalhos.

As atividades que devem ser executadas pela Ouvidoria estão regulamentadas no art. 9 do Regimento Interno da Hemobrás.

O tratamento de todas as manifestações de ouvidoria, inclusive denúncias, é realizado pelos 2 (dois) empregados lotados na Unidade, que trabalham de forma conjunta no tratamento das manifestações. Cabe ressaltar que somente os membros da Ouvidoria são responsáveis por acessar e tratar tais manifestações.

Para o plano de capacitação da equipe, foi relatado que a Ouvidoria incentiva a participação da equipe em treinamentos. Cabe destacar que, na elaboração do Plano Anual de Treinamentos, são mapeados e previstos cursos que promovam a atualização dos conhecimentos dos integrantes da Unidade.

No ano de 2022, Plutarco Reis de Macedo Granja realizou os seguintes cursos:

- Atuação Gerencial das Ouvidorias para Melhoria da Gestão Pública (20 horas);
- Introdução à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (10 horas).

No ano de 2021 e 2022, Daniella Suzana de Farias realizou os seguintes cursos:

- Avaliação de Serviços Públicos (9 horas);
- Avaliação da qualidade de serviços como base para gestão e melhoria de serviços públicos (20 horas);
- Ética e Serviço Público (20 horas);
- Gestão de Documentos Digitais – Acesso e Preservação da Informação Arquivística (20 horas);
- Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (6 horas);
- Como Resumir, Indexar e Classificar Documentos (20 horas).
- Implementação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (9 horas).

A avaliação periódica da Ouvidoria ocorre anualmente, a última ocorreu em fevereiro de 2022. Conforme relatado, os resultados dessas avaliações subsidiam as ações de treinamento/capacitação. Com base na avaliação, identificam-se os pontos de aprimoramento e, a partir daí, buscam-se treinamentos para desenvolvê-los.

A Ouvidoria funciona fisicamente no escritório operacional da Hemobrás, localizado na Rua Professor Aloísio Pessoa Araújo, nº 75, Empresarial Boa Viagem Corporate, 8º e 9º andares, Boa Viagem, Recife-PE, onde é realizado o atendimento presencial de forma centralizada no 13º andar. Atualmente, não há estruturas de atendimento nas demais unidades da empresa. Não existe ouvidoria na Sede em Brasília-DF ou na Fábrica em Goiana/PE.



A estrutura física (instalações) disponibilizada pela Hemobrás, conforme informado em resposta ao questionário de avaliação, não é suficiente para a realização

de todas as atividades da Ouvidoria. Foi realizada visita ao local, constatando-se que a sala, que é provisória, não atende de forma plena às necessidades de uma Ouvidoria, uma vez que está localizada ao lado da copa, em local de grande circulação de pessoas, o que pode inibir o acesso do usuário e criar dúvidas quanto à privacidade das conversas. A proximidade à copa também gera muito ruído para a sala da ouvidoria.

A sala da ouvidoria possui apenas 1(um) ambiente, no qual o ouvidor e assistente exercem as atividades de Ouvidoria e SIC. O ouvidor informou que os computadores utilizados pela equipe da ouvidoria são disponibilizados ao cidadão, caso haja necessidade de registros de manifestações na Plataforma Fala.BR durante o atendimento.

Na sala da ouvidoria não há um local reservado para o atendimento, de forma a garantir privacidade para o usuário. A sala é pequena, não permitindo o atendimento em grupos e não havendo espaço suficiente para uma mesa de reunião. O tamanho da sala prejudica também a acessibilidade do manifestante.

O Ouvidor informou que a Chefia de Gabinete da Hemobrás está em tratativas para viabilizar um novo espaço para a Unidade. Os equipamentos disponíveis atendem às necessidades da Ouvidoria.

A Ouvidoria não dispõe de nenhum sistema específico para tratamento das manifestações, fazendo uso apenas do Fala.BR. Com a designação do Ouvidor para a Unidade, ocorrida recentemente, foi informado pelo ouvidor que serão avaliadas ferramentas que possam contribuir com a execução das atividades da unidade.

A.5 Canais de Atendimento

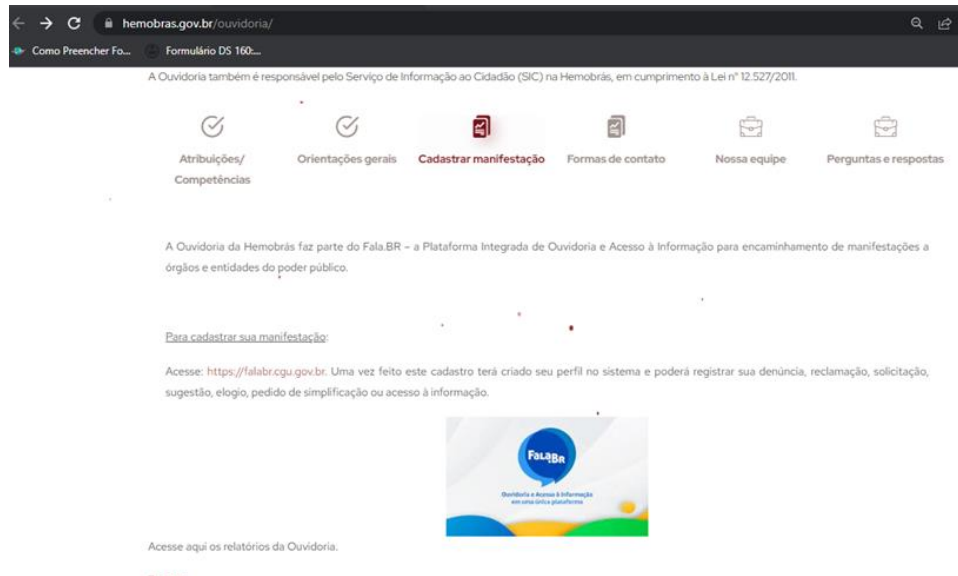
De acordo com resposta ao questionário de avaliação/site, são disponibilizados os seguintes canais de atendimento ao usuário:

- i. **Atendimento presencial:** O atendimento presencial ocorre na sala da Ouvidoria da Hemobrás, fisicamente no escritório operacional em Recife/PE, de segunda a sexta-feira das 07 às 17h. O escritório se localiza na Rua Professor Aloísio Pessoa Araújo, nº 75, Empresarial Boa Viagem Corporate, 8º e 9º andares, Boa Viagem, Recife-PE. Durante a pandemia, o atendimento presencial foi suspenso. As atividades presenciais foram retomadas de forma gradual (escalas de rodízio) em 22 de junho de 2020. O retorno integral às atividades presenciais ocorreu em 04 de outubro de 2021.
- ii. **Telefone:** Atendimento pelo número (81) 3464-9606, de segunda a sexta-feira, das 7 h às 17 h. Durante a pandemia, o atendimento telefônico foi suspenso.
- iii. **E-mail:** As manifestações podem ser encaminhadas por e-mail para o endereço eletrônico: ouvidoria@hemobras.gov.br. O e-mail do SIC: sic@hemobras.gov.br;
- iv. **Correspondência:** Disponível para recepção de manifestações para o endereço do escritório operacional em Recife/PE.

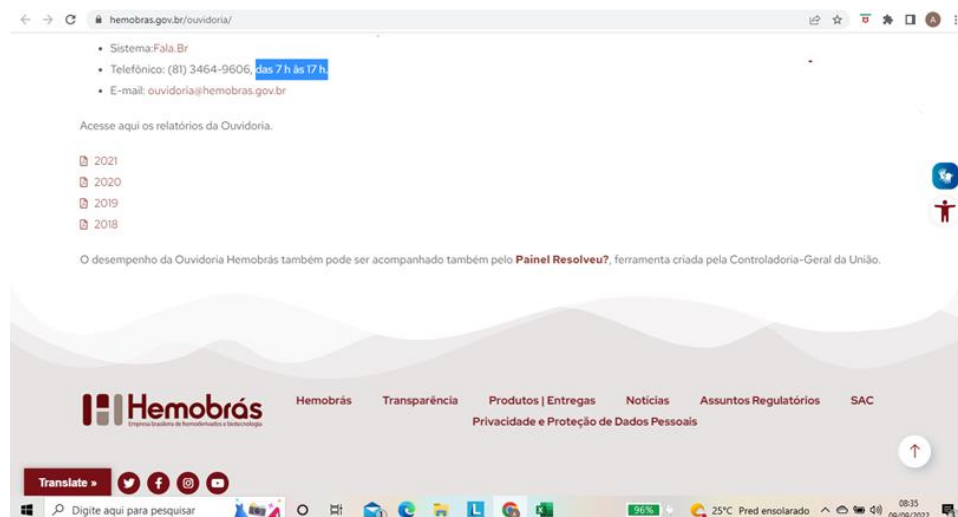
- v. **Fala.BR:** Plataforma que permite o registro e acompanhamento da manifestação diretamente pelo usuário da Ouvidoria.

Nos casos de manifestações não registradas diretamente pelo usuário na Plataforma Fala.BR (email, telefone, atendimento presencial e correspondência), foi informada a utilização de Termo de Aceite de Registro, submetido ao cidadão, para que o registro seja efetuado pela Ouvidoria.

O acesso à Plataforma Fala.BR se dá por meio de banner apresentado na aba “Cadastrar manifestação”, na página da Ouvidoria, que acionado, leva à mencionada plataforma.



Foi localizado no site da Ouvidoria da Hemobrás um link de acesso ao Painel Resolveu, disponível em: <https://hemobras.gov.br/ouvidoria/>.



Os canais de atendimento disponibilizados à sociedade pela Ouvidoria também são divulgados ao público interno por meio de cartazes distribuídos pelas unidades da empresa e da própria intranet.

A Ouvidoria não faz uso de redes sociais e aplicativos tipo Whatsapp ou Facebook para contato com o cidadão. Também não utiliza canal de comunicação do tipo Fale Conosco. O canal, que era acompanhado pela Ouvidoria, foi desativado em setembro de 2022.

A.6 Sistemas Informatizados

Considerando a existência de mais de um canal de comunicação disponível ao cidadão para o registro de manifestações (telefone, e-mail, presencial, etc), em resposta ao questionário de avaliação foi informado que há o registro de todas as manifestações recebidas por quaisquer desses canais na Plataforma Integrada de Sistemas de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR).

Atualmente, a Ouvidoria utiliza apenas a Plataforma Fala.BR para responder as manifestações. Vale ressaltar que os encaminhamentos internos são feitos por e-mail.

Todos os integrantes da Ouvidoria têm acesso ao Fala.BR, que corresponde ao único sistema utilizado, com os perfis Gestor e Respondente.

Em relação a sistemas com informações de usuários de serviços públicos que precisam ser acessados pelos servidores e colaboradores da Ouvidoria para a execução de suas atividades, foi informado pela Ouvidoria que não há nenhum acesso direto. Tais informações, se necessárias, são solicitadas aos respectivos responsáveis na empresa.

Para o gerenciamento do fluxo, da tempestividade e do nível de satisfação das respostas aos cidadãos, o Ouvidor informou que, atualmente, utiliza-se o próprio painel do Fala.BR, assim, a Ouvidoria acompanha os dados do Painel Resolveu? disponibilizado pela CGU. Adicionalmente, a Ouvidoria utiliza o Trello para monitorar os prazos de atendimento das manifestações e os respectivos encaminhamentos.

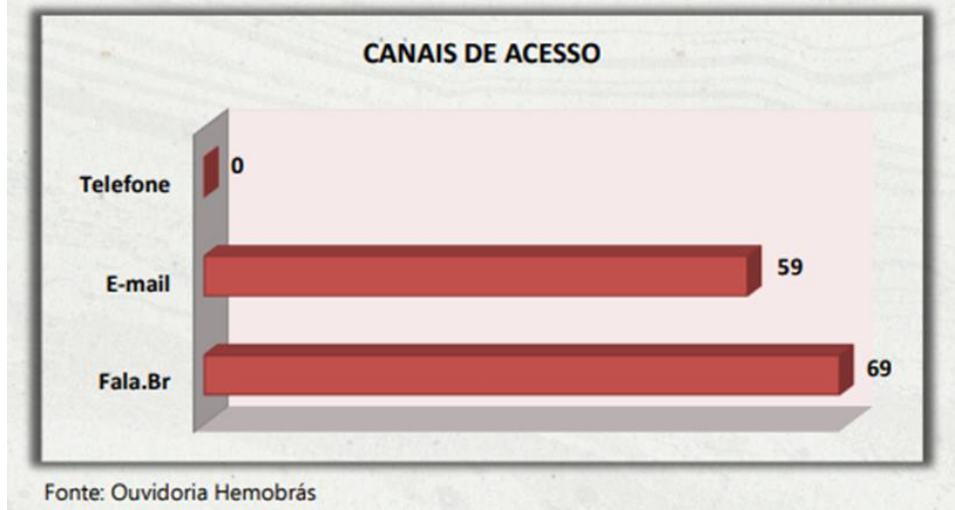
Assim, a Ouvidoria monitora os dados do Painel Resolveu e, adicionalmente, os dados do Fala.BR são lançados em planilha de acompanhamento interno. Com base nesses dados, a área busca aprimorar os tratamentos, em busca de uma maior satisfação do usuário, seja pela qualidade da resposta apresentada ou pela redução do tempo de resposta.

Salienta-se, ainda, que a unidade realiza pesquisa de satisfação diretamente com os cidadãos através de formulário do Google. O formulário pode ser consultado pelo seguinte link: <https://forms.gle/rqdHQfkH6isBCjMS8>.

A partir dos indicadores obtidos nessa pesquisa, conjuntamente com os fornecidos pelo Fala.BR, a unidade trabalha nos aprimoramentos pertinentes.

Consta do Relatório de Gestão de 2021 da Ouvidoria da Hemobrás o seguinte quantitativo de atendimentos realizados:

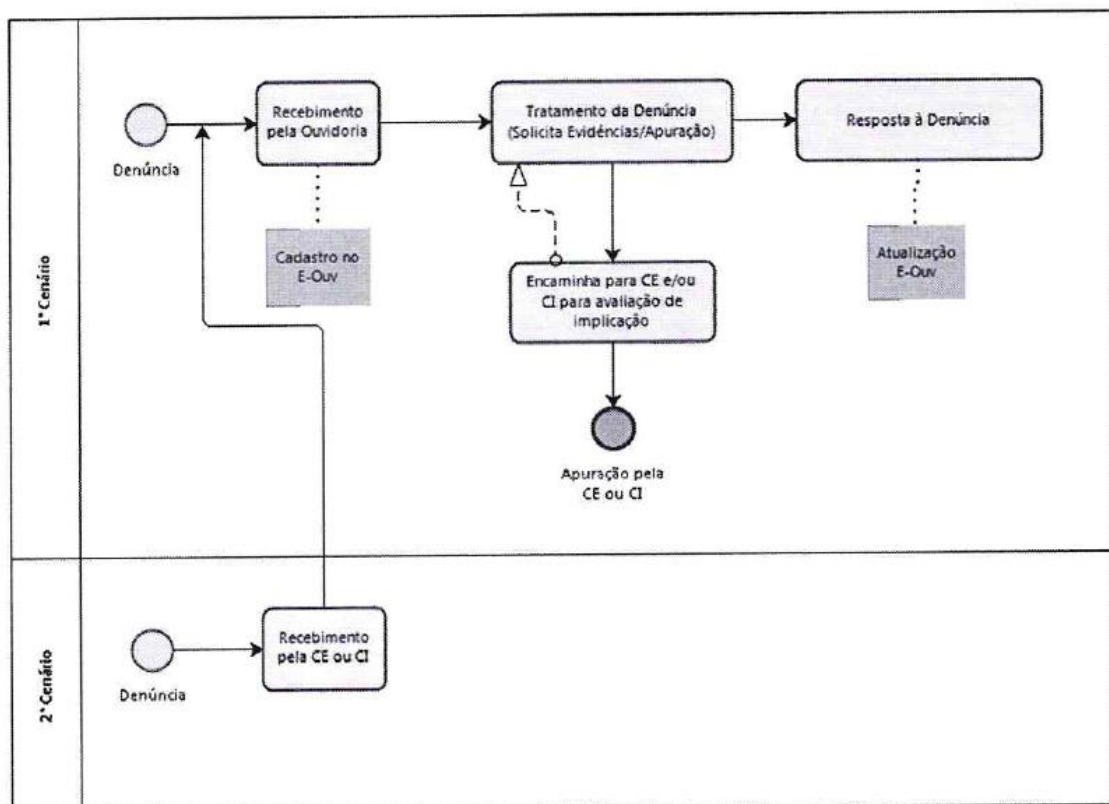
Gráfico 1 – Canais Utilizados: Ouvidoria/SIC/Fale Conosco – 2021



A.7 Fluxo Interno de Tratamento

Foram apresentados os fluxos para tratamento das manifestações de ouvidoria, sejam de demandas internas ou externas.

Existe ainda um fluxo formalizado para que as manifestações de ouvidoria eventualmente recebidas em outras áreas sejam encaminhadas para registro e tratamento na Ouvidoria:



Conforme fluxo de denúncias e comunicações de irregularidade apresentado, após o tratamento preliminar efetuado pela Ouvidoria, a apuração se dá em área específica, no caso a Comissão de Integridade, AUDIN ou Comissão de Ética. Foi esclarecido que, até o momento, não houve a instauração de PAD em decorrência de denúncias ou comunicações de irregularidades tratadas pela Ouvidoria. Foi destacado que, em caso de ocorrência de tal situação, a Ouvidoria realizará o devido acompanhamento dos resultados.

Consta do fluxo de tratamento de manifestações do tipo denúncias e comunicações de irregularidades que, durante a análise preliminar realizada pela Ouvidoria, quando necessário, é encaminhado pedido de informações para órgão externo ou para área interna da Hemobrás. Quanto ao referido processo foi esclarecido o que:

“Caso a denúncia/comunicação de irregularidade não contenha elementos suficientes para o juízo de admissibilidade, a Ouvidoria faz a solicitação de dados/informações que contribuam para a análise. Cumpre esclarecer que o teor da manifestação não é levado ao conhecimento da área interna/órgão externo consultada(o).”

Apresentamos abaixo exemplos de informações adicionais solicitadas e de procedimentos adotados em tais situações:

TEOR DA DENÚNCIA/COMUNICAÇÃO DE IREGULARIDADE	INFORMAÇÕES ADICIONAIS SOLICITADAS	PROCEDIMENTOS ADOTADOS
<i>Eventual descumprimento de jornada de trabalho por parte de um empregado</i>	<i>Folha de ponto</i>	<i>Solicita-se à área de recursos humanos a disponibilização de folhas de ponto de empregados diversos, não se restringindo ao denunciado.</i>
<i>Eventual uso irregular de veículo institucional</i>	<i>Folha de utilização do veículo e acesso ao rastreador</i>	<i>Solicita-se à área de gestão do contrato a disponibilização das folhas de utilização dos veículos da empresa e acesso ao sistema de rastreamento, não se limitando ao veículo envolvido na denúncia/comunicação de irregularidade.”</i>

Foi complementado pelo Ouvidor que, normalmente, a Ouvidoria recebe e faz o cadastro das manifestações. Entretanto, já foi identificada situação em que a denúncia deu entrada pela Comissão de Ética e não foi reportada à Ouvidoria.

Nesse cenário, a Ouvidoria está conduzindo tratativas com as diversas áreas da empresa no sentido de instruí-las quanto à centralização de manifestações na unidade.

Apesar da apresentação dos fluxos de tratamentos das manifestações de ouvidoria, foi informado que não estão formalizados em normativos específicos.

Quanto ao tratamento da manifestação do tipo Simplifique, foi informado pela UA que: “A Ouvidoria ainda não recebeu nenhuma manifestação desse tipo, não tendo estabelecido fluxo específico para o seu tratamento. As tratativas seguirão os fluxos comuns aos demais tipos de manifestação.”

Quanto ao tratamento específico para as questões relacionadas aos servidores do órgão/entidade e que são temas recorrentes de denúncias, comunicações ou reclamações, em resposta ao Questionário de Avaliação foi informado que, no caso de reclamações, a Ouvidoria faz reunião com o(a) gestor(a) do envolvido, de modo a conscientizá-lo sobre a necessidade de adotar medidas que possam corrigir o problema (ou a postura, se for o caso). Para as demais manifestações, caso haja admissibilidade da denúncia/comunicação, segue-se o fluxo normal de tratamento (encaminhamento para a área competente para fins de apuração).

Em resposta ao questionário de avaliação, foi informado pela ouvidoria que existem gargalos que têm comprometido o fluxo de tratamento das manifestações, relacionados ao descumprimento de prazos internos de resposta por parte de algumas áreas.

A.8 Demandas com Restrição de Dados Pessoais

Quanto à proteção de dados pessoais, em resposta ao questionário de avaliação foi informado que: *“Nas tratativas internas, os dados pessoais dos manifestantes não são repassados, salvo em casos estritamente necessários à sua apuração. De um modo geral, faz-se a anonimização dos dados, de modo a preservar a identificação do manifestante”*.

Não consta do Regimento Interno da Ouvidoria da Hemobrás, onde estão descritas as competências da Ouvidoria, menção quanto à proteção de dados pessoais coletados pela ouvidoria, nos termos da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD).

Foram constatadas fragilidades no que concerne à proteção do denunciante devido a não utilização do módulo de Tramitação da Plataforma Fala.BR ou outro sistema que traga as garantias necessárias à sua salvaguarda, como pseudominização, anonimização e rastreabilidade. Conforme informado pelo Ouvidor, o encaminhamento interno se dá por e-mail.

A.9 Temas e Órgãos Internos Demandados

Consoante informado em resposta ao Questionário de Avaliação, os assuntos/setores mais demandados no ano de 2020 e 2021 foram:

ASSUNTO (CLASSIFICAÇÃO INTERNA HEMOBRÁS)	QUANTITATIVO POR ANO	
	2020	2021
ALTA DIREÇÃO	0	0
CONDUTA DE EMPREGADOS	2	4
GOVERNANÇA E POLÍTICAS INTERNAS	3	2
MEDICAMENTOS	0	0
ORÇAMENTO E FINANÇAS	1	0
OUTROS	10	4
RECURSOS HUMANOS	10	10
TOTAL	26	20

SETORES MAIS DEMANDADOS EM 2020	
ÁREA	QUANTIDADE
Diretoria Executiva	9
Ouvidoria	8
Correição	3
Gerência de Gestão de Pessoas	1
Chefia de Gabinete/Procuradoria Jurídica	1
Comitê de Crise - Covid-19	1
Presidência	1
Secretaria do Conselho de Administração	1
Serviço de Gestão de Suprimentos e Atividades Administrativas	1

SETORES MAIS DEMANDADOS EM 2021	
ÁREA	QUANTIDADE
Ouvidoria	6
Gerência de Gestão de Pessoas	3
Assessoria de Comunicação, Marketing e Eventos	2
Comitê de Crise - Covid-19	2
Gerência de Gestão de Pessoas/Correição	1
Diretoria Executiva	1
Gerência de Tecnologia da Informação e Comunicação	1
Correição	1
Integridade	1
Presidência	1
Secretaria do Conselho de Administração	1

A.10 Ações de Gestão, Monitoramento e Melhoria dos Serviços

Foi informado que a Ouvidoria não participa da avaliação dos serviços prestados pela Hemobrás.

Quanto à contribuição da ouvidoria na gestão dos serviços tendo por base os dados a partir das demandas recebidas e tratadas, foi informado que é feita a proposição de adoção de medidas para fins de melhoria dos serviços por meio de um documento denominado “Proposições de Melhorias da Ouvidoria (PMO)”. Nesse instrumento, registram-se sugestões vistas como oportunidades de melhoria, que são posteriormente avaliadas pelas partes envolvidas. Cumpre informar, por fim, que não há periodicidade estabelecida, sendo elaborados PMOs apenas de acordo com a demanda.

A partir de manifestações recorrentes, a Ouvidoria informou que propôs a ampliação da transparência ativa por meio da inclusão no portal da empresa de respostas aos questionamentos mais frequentes.

A UA informou ainda que não há acompanhamento do tratamento de questões relacionadas aos servidores do órgão/entidade e que são temas recorrentes de denúncias, comunicações ou reclamações.

Existe interação entre a Ouvidoria e a alta administração da Hemobrás, Conselhos Fiscal e de Administração, além do Comitê de Auditoria, por meio de reportes periódicos e de relatório anual.

Existe também análise periódica, formulação de relatórios e/ou estatísticas sobre as manifestações recebidas e analisadas na Ouvidoria. A partir das manifestações registradas, são elaboradas apresentações periódicas para os Conselhos Fiscal e de Administração, além do Comitê de Auditoria. Além disso, elabora-se o relatório anual,

que é disponibilizado no portal da empresa e na intranet, ficando à disposição para consulta pela sociedade em geral e pelo próprio corpo funcional.

ANO	LINK
2020	https://hemobras.gov.br/wp-content/uploads/2022/02/RelatorioOuvidoria20.pdf
2021	https://hemobras.gov.br/wp-content/uploads/2022/06/Relatorio-Anual-Ouvidoria-2021-Final1.pdf

O Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria é submetido à avaliação do Conselho de Administração, antes da disponibilização na internet.

A divulgação da atuação da Ouvidoria para o público interno e externo da Hemobrás ocorre por meio de publicações no portal da Hemobrás e na intranet. Adicionalmente, há cartazes disponíveis em painéis nas dependências da empresa.

A Ouvidoria não realiza trabalho participativo direto com a sociedade.

A.10.1. Plano de Dados Abertos – PDA

A Hemobrás está dispensada da elaboração de Plano de Dados Abertos, conforme disposto na Resolução nº 3, de 13 de outubro de 2017 do CGINDA.

A.11 Ações de Gestão, Monitoramento e Melhoria dos Serviços Prestados pela Ouvidoria da Hemonbrás

Em resposta ao Questionário de Avaliação foi informado que não há Plano de Trabalho da Ouvidoria, não havendo metas estabelecidas.

Há previsão de alocação orçamentária para as ações de ouvidoria. Anualmente, a Ouvidoria faz um levantamento dos recursos necessários à execução de suas atividades e informa essa previsão no Programa de Dispêndios Globais (PDG) da empresa.

Não há estratégias para fazer frente à eventual variação extraordinária ou sazonal das demandas, também não há mapeamento sobre evolução do volume de demandas da ouvidoria.

Quanto à existência de trabalhos de levantamento e mitigação de riscos das atividades de ouvidoria foi relatado que: *“as ações são monitoradas pela própria Ouvidoria e pela Gerência de Gerenciamento e Controle de Riscos (GCGR).”*

A Ouvidoria não possui meios para a contabilização e evidenciação de benefícios financeiros ou benefícios não financeiros.

Quanto às maiores dificuldades identificadas pelo Ouvidor na gestão da Ouvidoria e, ao mesmo tempo oportunidade de melhorias, foi relatada a questão da infraestrutura física, especificamente em relação à localização inadequada da sala e o atendimento aos prazos internos de resposta por parte de algumas áreas.

Quanto à avaliação dos serviços da ouvidoria, para identificar o fluxo, a tempestividade e o nível de satisfação das respostas foi informado que atualmente,

utiliza-se o próprio Painel da Plataforma Fala.BR, que possibilita a identificação da tempestividade e do nível de satisfação das respostas aos cidadãos. Adicionalmente, a Ouvidoria utiliza o Trello para monitorar os prazos de atendimento das manifestações e os respectivos encaminhamentos. Salienta-se, ainda, que a unidade realiza pesquisa de satisfação diretamente com os cidadãos através de formulário do Google. A partir dos indicadores obtidos nessa pesquisa, conjuntamente com os fornecidos pelo Fala.BR, a unidade trabalha nos aprimoramentos pertinentes.

Em resposta ao Questionário de Avaliação foram listadas as seguintes ações da unidade:

- A Ouvidoria propõe às áreas envolvidas a adoção de medidas para fins de melhoria dos serviços por meio de um documento denominado “Proposições de Melhorias da Ouvidoria (PMO)”. Nesse instrumento, registram-se sugestões vistas como oportunidades de melhoria, que são posteriormente avaliadas pelas partes envolvidas;
- Considerando o baixo retorno de usuários na pesquisa de satisfação do Fala.BR, a Ouvidoria elaborou questionário próprio de avaliação o qual é remetido por e-mail para os usuários, após a conclusão da manifestação. Com essa medida, houve um crescimento significativo de respostas, que são fundamentais para a melhoria dos processos internos da Ouvidoria. Por exemplo, a partir de uma consideração de um usuário, trabalhou-se no sentido de aperfeiçoar o teor das respostas.

A.12 Cumprimento dos Requisitos para o Cargo de Ouvidor

Sabe-se que a Portaria CGU nº 1.181/2020 dispõe sobre critérios e procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular da unidade setorial de ouvidoria no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv.

Nesse sentido, as propostas de nomeação, designação e de recondução do titular da unidade setorial do SisOuv, em regra, devem ser encaminhadas, pelo dirigente máximo do órgão ou entidade, à avaliação da Controladoria-Geral da União - CGU, nos termos do art. 11, § 1º e § 3º, do Decreto nº 9.492/2018.

O ouvidor Plutarco Reis de Macedo Granja é ocupante do cargo de Analista de Gestão Corporativa - Logística Farmacêutica no exercício da função de ouvidor da Hemobrás, nomeado na 8ª Reunião Extraordinária do Conselho de Administração em 26/08/2022, com Termo de Posse em 29/08/2022.

O prazo para permanência do atual ouvidor no cargo encontra-se de acordo com a Portaria CGU nº 1.181/2020.

O titular da unidade de ouvidoria possui proteção contra demissão, destituição ou exoneração sem critério legítimo formalmente instituído, além do que dispõe a Portaria CGU nº 1.181/2020. O Art. 6º do Regimento Interno da Ouvidoria dispõe que o Ouvidor será nomeado para cumprir mandato de 03 (três) anos, durante o qual gozará de estabilidade no cargo, e no emprego por até 01 (um) ano após o término do mandato.

A.13 Carta de Serviços aos Usuários

A Carta de Serviços é um documento elaborado por uma organização pública que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados por ela, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

A sua prática implica para a organização um processo de transformação sustentada em princípios fundamentais, tais como participação e comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão. Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão e a indução do controle social.

Conforme disposto no art. 7º, § 4º da Lei nº 13.460/2017, “a Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet”.

Foi informado que a Ouvidoria da Hemobrás participa do processo de atualização da Carta de Serviços, ficando a cargo da mesma, a elaboração do documento, a partir da consolidação das informações repassadas pelas áreas envolvidas. A Carta é atualizada a cada 2 (dois) anos.

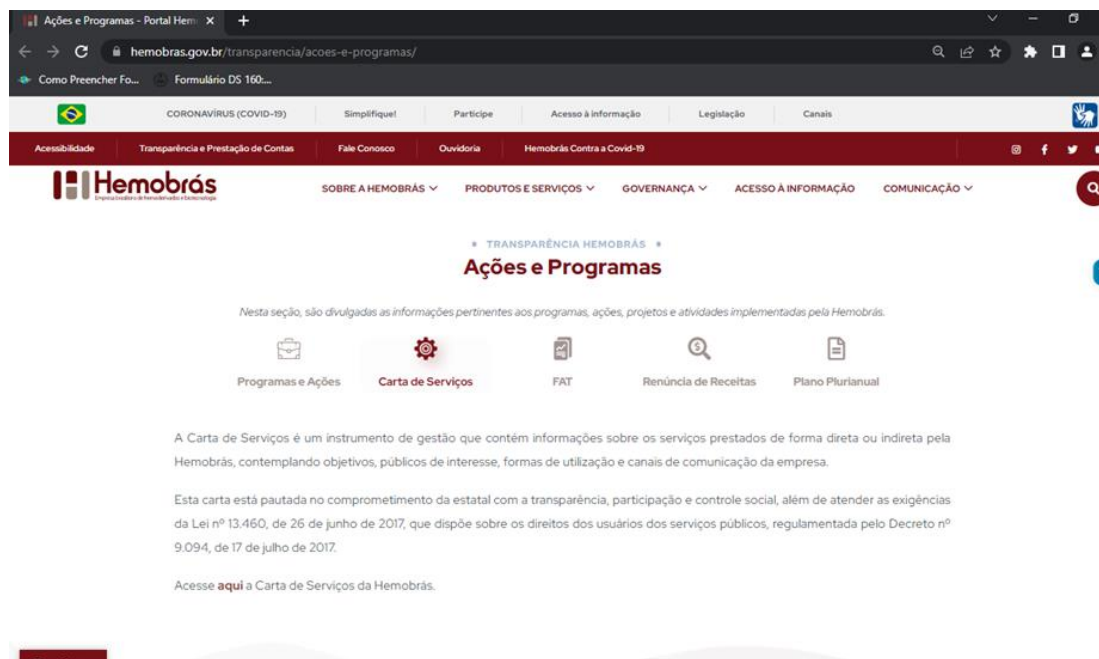
Em consulta ao sítio da Hemobrás (<https://hemobras.gov.br/transparencia/acoes-e-programas/>) foi encontrada a Carta de Serviços da Empresa. A Ouvidoria consta como participante da sua elaboração. O documento, de 14/02/2021, detalha a estrutura da Hemobrás (unidades e contatos), sua função social, missão, visão e valores, bem como o detalhamento dos seguintes serviços prestados:

1. Serviços de Distribuição de Medicamentos:
 - 1.1 Serviço de Logística Farmacêutica (SLF)
 - 1.2 Execução de atividades de suporte técnico-científico aos serviços de hemoterapia.
2. Serviços de Informações e Comunicações:
 - 2.1 Farmacovigilância e Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC)
 - 2.2 Ouvidoria
 - 2.3 Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)
 - 2.4 Fale Conosco
 - 2.5 Comunicação Institucional
 - 2.5.1 Portal da Hemobrás
 - 2.5.2 Redes Sociais
 - 2.6 Comissão da Ética (CE)
3. Gerência de Gestão de Pessoas:
 - 3.1 Programa de Estágio
 - 3.2 Programa de Aprendizagem

Para cada um dos serviços elencados são apresentadas as seguintes informações:

- Qual o objetivo deste serviço?
- Quem pode utilizar este serviço?
- Como utilizar este serviço?
- Como entrar em contato com este serviço?
- Quais os critérios de atendimento prioritários?

- Outras informações sobre o serviço prestado.



A.14 Monitoramento dos Pedidos de Acesso à Informação

Embora não seja objeto desta avaliação, é importante pontuar que a Ouvidoria da Hemobrás é responsável pelo tratamento dos pedidos de acesso à informação, referentes à Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei nº 12.527/2011).

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da Hemobrás é um canal vinculado à Ouvidoria.

A.15 Dados do Painel Resolveu?

O Painel Resolveu? é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria - denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios, pedidos de simplificação e, mais recentemente, pedidos de acesso à informação - que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pelo sistema Fala.BR. A aplicação, disponibilizada no sítio <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Nessa esteira, seguem a seguir os dados estatísticos retirado do Painel Resolveu?, considerando a entidade como Empresa Brasileira de Hemoderivados e Biotecnologia - Hemobrás e o período de 01/04/2021 a 31/03/2022:



Os dados estatísticos apresentados pela UA foram retirados do próprio Painel Resolveu?, logo não há necessidade de se fazer um comparativo entre os dados aqui apresentados e os dados do Relatório de Ouvidoria de elaborado pela UA.

Apêndice B

Relato da Análise das Manifestações

A seguir é descrita a metodologia para análise das manifestações e são apresentados os resultados encontrados.

B.1 Metodologia para obtenção da amostra

A análise foi realizada a partir da seleção de todas as manifestações recebidas pela UA no período **01/04/2021 a 31/03/2022**, sendo composta de 16 manifestações, sendo divididas nos seguintes tipos:

Tipo	Quantidade
Comunicação	4
Denúncia	3
Elogio	0
Reclamação	1
Simplifique	0
Solicitação	5
Sugestão	3
Total	16

*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento

Desta forma os dados objeto para análise foi de apenas 16 manifestações.

Salienta-se que na seleção inicial foram utilizados os seguintes campos do formulário:

- NUP
- Assunto
- Data do Registro
- Situação
- Tipo Manifestação
- Descrição Resposta
- Órgão de Origem
- Nome órgão
- Descrição manifestação
- Pergunta Satisfação
- Resposta Satisfação
- Data Reencaminhamento
- Data da Resposta

A avaliação foi realizada a partir de quatro dimensões distintas com o objetivo de mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários no Fala.BR e apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas. São elas:

- a) **Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017 e § 2º do art.12 da Portaria CGU nº 581/2021; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) Passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação no Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e 2) Passados 30 dias após o registro de prorrogação na Plataforma Fala.BR, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante.
- b) **Satisfação do usuário:** para este item foram consideradas as informações constantes do Painel Resolveu?. É necessário destacar que o sistema disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos que realizam a pesquisa, é um ponto importante a ser analisado, já que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria.
- c) **Qualidade no tratamento da manifestação:** no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018 são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário. O assunto também deve ser readequado, se for o caso.
- d) **Qualidade da resposta conclusiva:** avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, a Lei nº 13.460/2017 e Portaria CGU nº 581/2021, determinam que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos. Especificamente para as manifestações Simplifique, os procedimentos devem seguir o fluxo de tratamento delineado nos arts. 4º a 15 da IN Conjunta MP/CGU nº 1/2018.

Na prática tal avaliação se materializa em um questionário de 11 perguntas, elencadas abaixo:

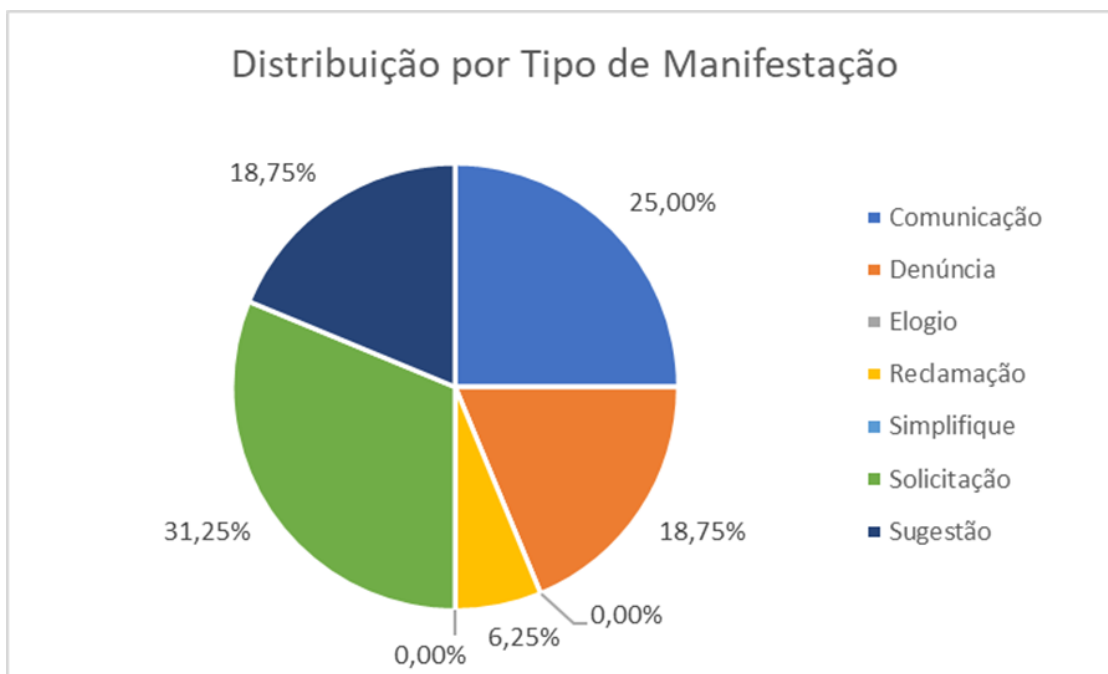
1. A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?
2. A manifestação foi classificada corretamente (tipo da manifestação)?
3. As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?
4. A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao e-Ouv seria responsável pelo tema?
5. A resposta da denúncia inapta contém justificativa para o não acatamento da denúncia?
6. A resposta da denúncia apta contém informação sobre as providências adotadas?
7. A resposta da reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?
8. A resposta da solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?
9. A resposta da sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?

10. A resposta do elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e a sua chefia imediata?

11. A resposta do simplifique seguiu corretamente o fluxo de tratamento, informando sobre a decisão do Comitê Permanente de Desburocratização do órgão, quando for o caso, e possível monitoramento pelo cidadão sobre o descumprimento de simplificação quando a decisão for total ou parcialmente favorável?

B.2 Apresentação dos Resultados

Conforme mostrado na seção anterior, para fomentar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foram observadas as manifestações cadastradas e concluídas constantes do Fala.BR do período de **01/04/2021 a 31/03/2022**. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. Tal seleção resultou em um total de 16 manifestações, sem duplicidade, sendo brevemente esboçadas a seguir:

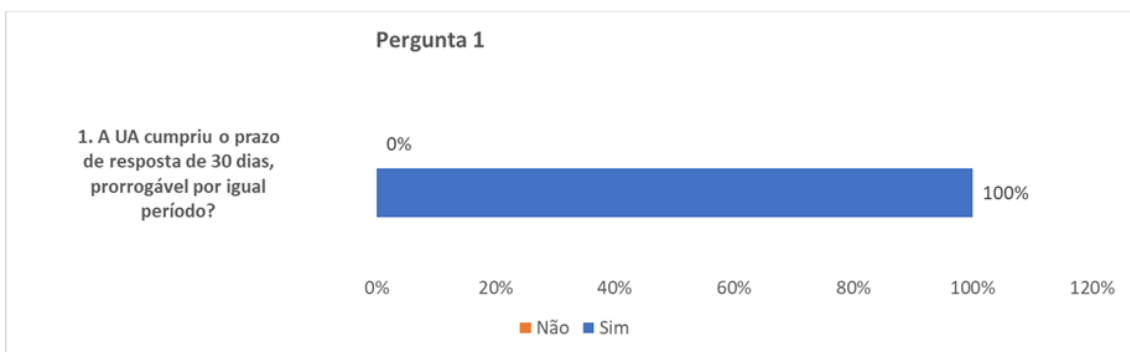


A seguir é mostrada uma síntese de todos os assuntos abordados², obtidos a partir do campo do assunto da base de dados do Fala.BR, divididos por tipo de manifestação:

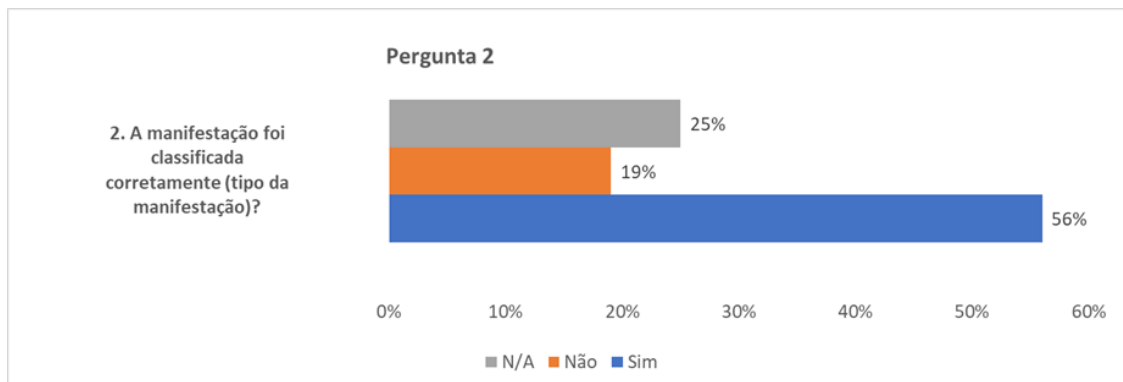
² Nota-se que estes valores são os assuntos preenchidos pelo cidadão e/ou a Unidade Avaliada e que, em muitas vezes, não estão adequados ao real teor da manifestação.



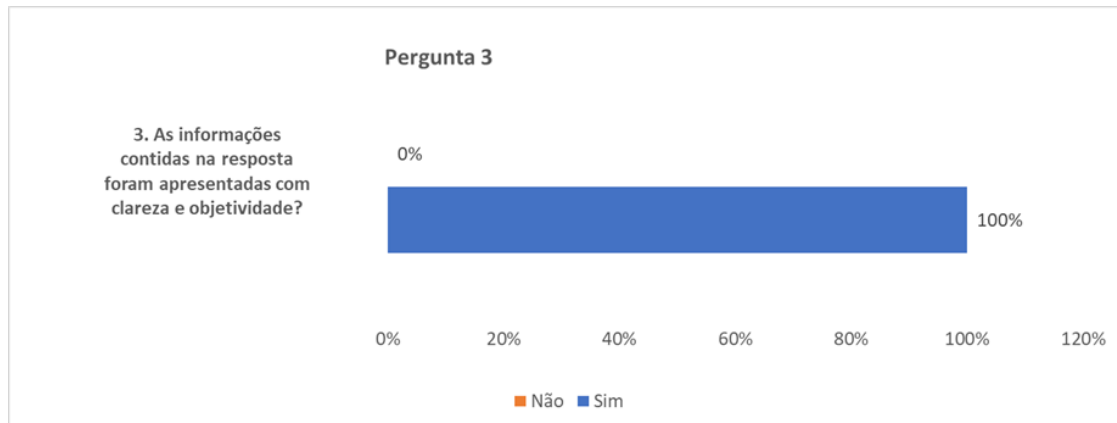
Conforme mencionado anteriormente, cada manifestação foi avaliada segundo um questionário com onze perguntas, sendo mostrada a síntese das respostas a seguir:



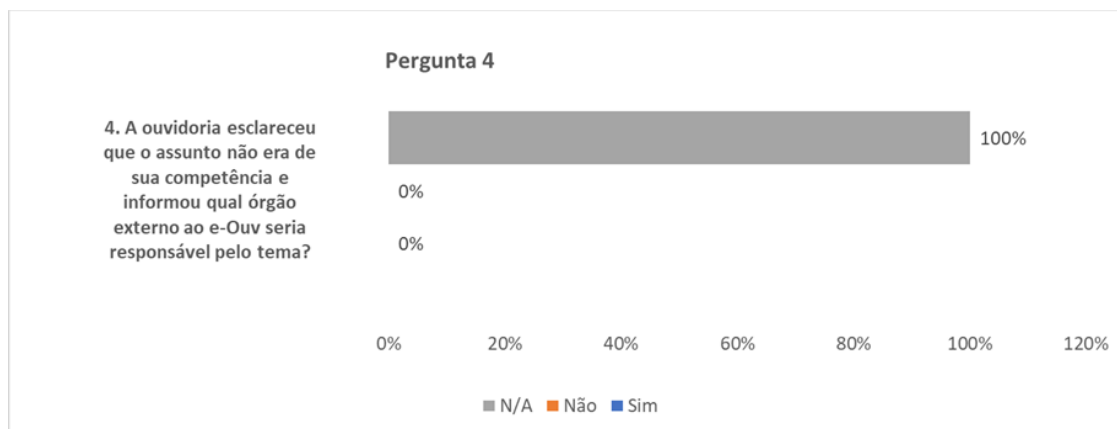
Como se percebe no gráfico da Pergunta 1, a unidade respondeu 100% das manifestações contidas na amostra no prazo estipulado na legislação.



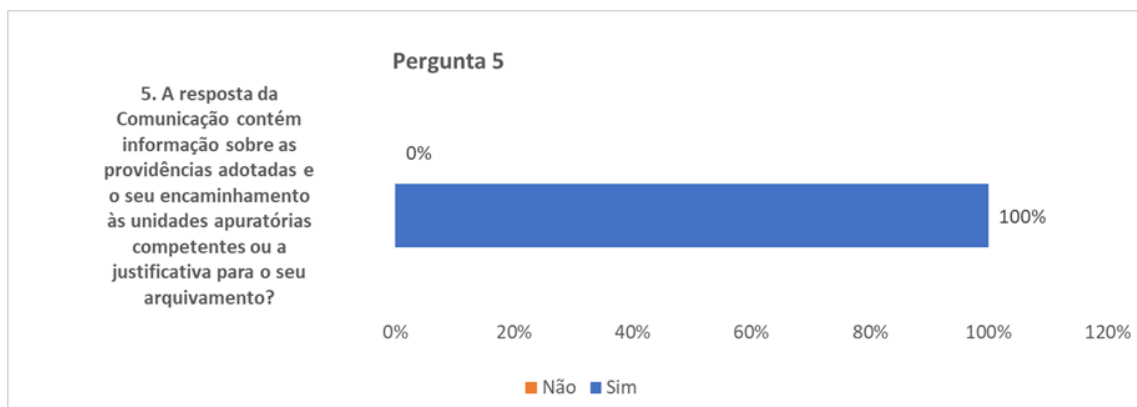
Na Pergunta 2, o N/A se refere às comunicações, em que não se é permitida reclassificação pela ouvidoria. Verificou-se que 56% das manifestações foram classificadas corretamente e 19% das manifestações não foram classificadas corretamente, dificultando a utilização desta informação em análises gerenciais. Dentre as manifestações classificadas incorretamente, a maior parte se trata de reclamação que foi classificada como uma denúncia, entretanto já que não contempla ato ilícito, característico das denúncias, se faz necessária a reclassificação.



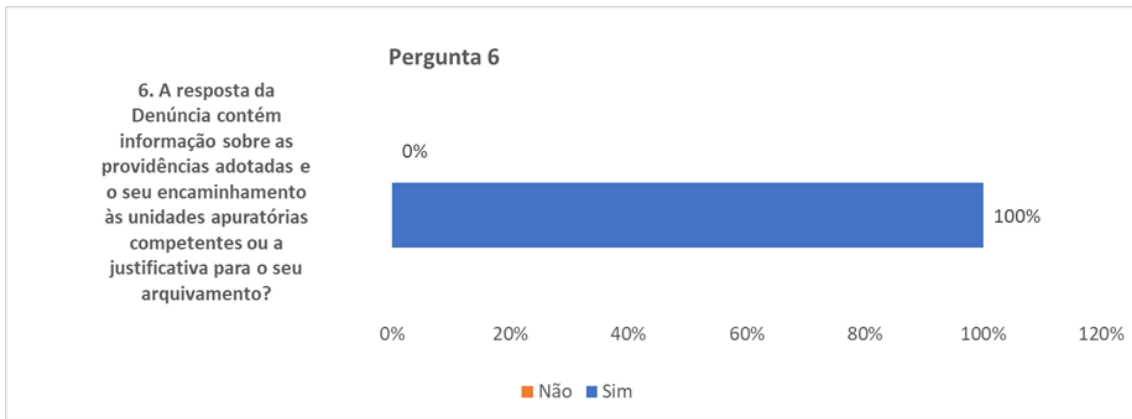
Na Pergunta 3, verificou-se que todas as manifestações foram respondidas com clareza e objetividade.



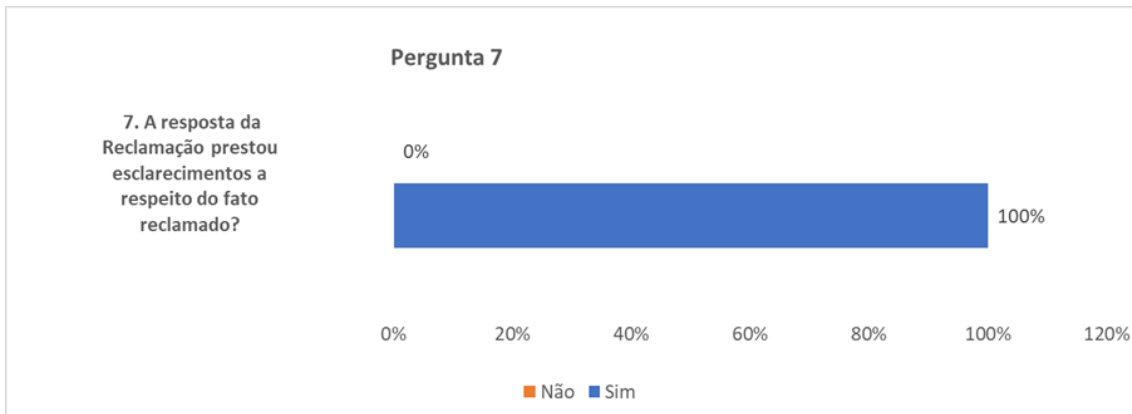
No gráfico da Pergunta 4 é demonstrado que 100% das manifestações examinadas eram, de fato, de competência da Hemobrás, desta forma, não houve casos de encaminhamentos para outros órgãos.



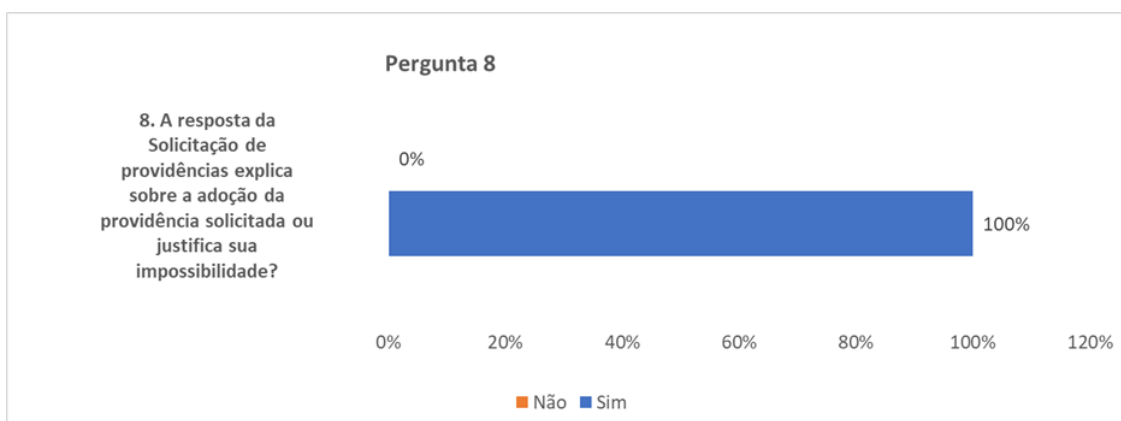
No gráfico da Pergunta 5, observa-se que 100% das respostas das Comunicações contém informações sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento.



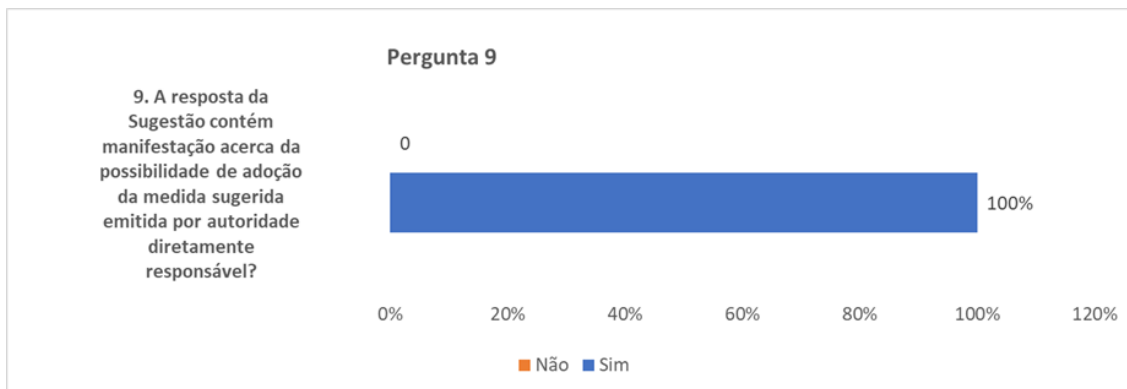
Nessa esteira, o gráfico da Pergunta 6 revela que dentre as manifestações consideradas denúncias), 100% contêm informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento à unidade apuratória competentes ou a justificativa para o seu arquivamento.



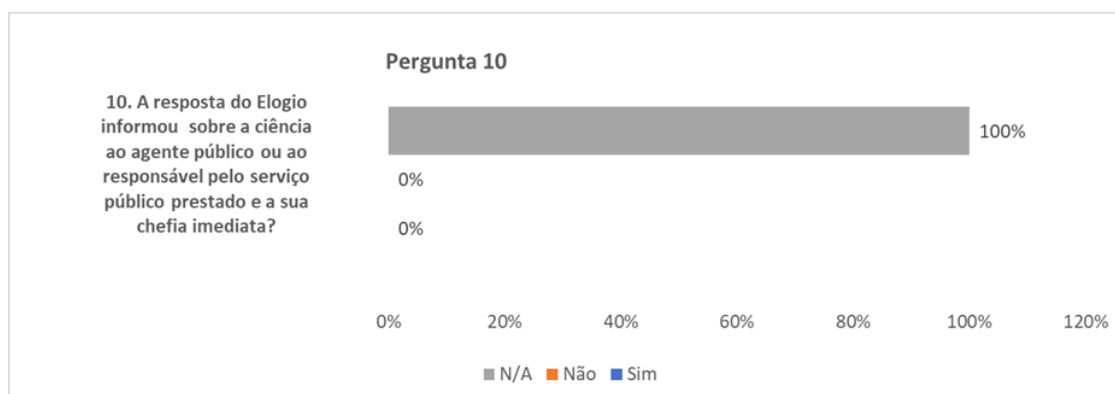
O gráfico da Pergunta 7 revela que dentre as manifestações consideradas reclamação, 100% apresentaram os esclarecimentos necessários e as informações devidas sobre as providências a serem adotadas.



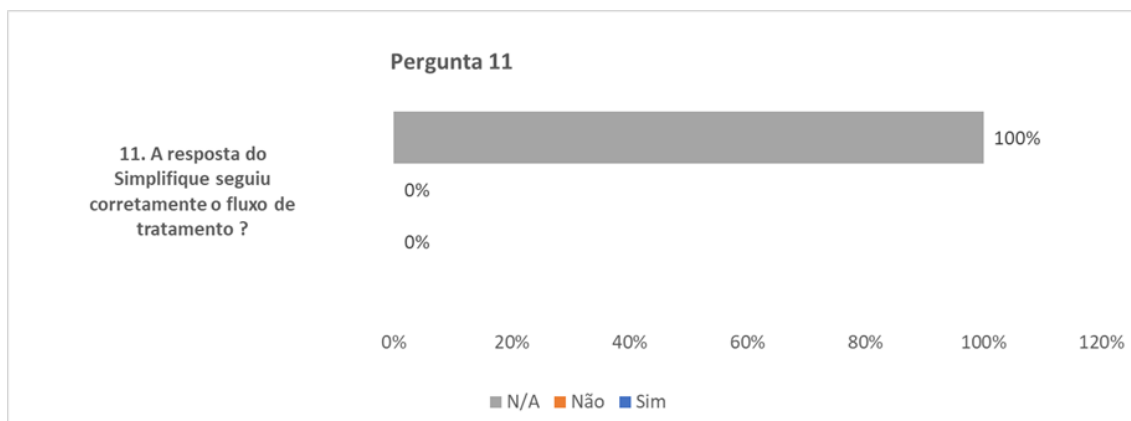
O gráfico da Pergunta 8 revela que dentre as manifestações consideradas solicitações, 100% explicitaram ao solicitante as providências adotadas ou sua impossibilidade.



O gráfico da Pergunta 9 revela que dentre as manifestações consideradas sugestão, 100% explicitaram ao cidadão acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida por autoridade diretamente responsável.

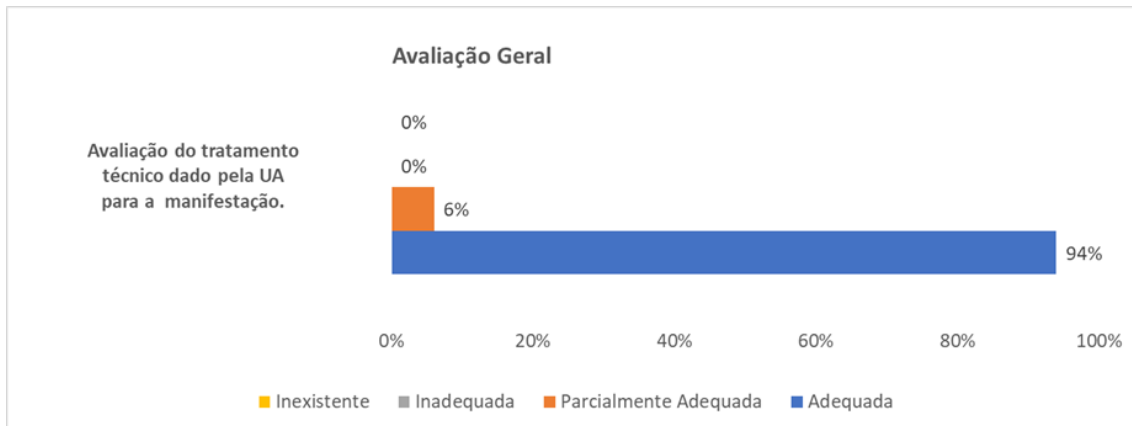


O gráfico da Pergunta 10 mostra que no período considerado para análise dos dados, 01/04/2021 a 31/03/2022, não foram registradas manifestações do tipo elogio para a ouvidoria da Hemobrás.



O gráfico da Pergunta 11 mostra que no período considerado para análise dos dados, 01/04/2021 a 31/03/2022, não foram registradas manifestações do tipo simplifique para a ouvidoria da Hemobrás.

Por fim, baseado nas respostas do questionário e, especialmente, no tratamento técnico dado pela ouvidoria para as manifestações, foi realizada uma avaliação final para o procedimento de recebimento, análise e tratamento da manifestação. O gráfico abaixo sintetiza as avaliações:



Onde:

- a) Adequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna perfeitamente ao tipo de manifestação em análise, informando as providências adotadas e encaminhamentos devidos, e esclarecendo ao cidadão todos os pontos levantados, quando for o caso;
- b) Parcialmente Adequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado;
- c) Inadequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta alguma distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada; e
- d) Inexistente:** quando a resposta conclusiva é inexistente, isto é, não foi dada no prazo legal ou não há seu registro na Plataforma Fala.BR.

O gráfico da Avaliação Geral mostra um desempenho de 96% com avaliação adequada e 6% com avaliação parcialmente adequada, necessitando de ajustes, acerca do tratamento técnico dado pela ouvidoria avaliada considerando a amostra examinada. Cabe ressaltar o quantitativo anual de manifestações objeto da análise de apenas 16 registros na plataforma Fala.BR.

Ressalta-se que o intuito da análise é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria a serem debatidas nas fases posteriores do procedimento de Monitoramento e Avaliação de Ouvidoria entre a OGU e a UA.

Apêndice C

Manifestação da Unidade Avaliada e Análise da Equipe de Avaliação

Após encaminhamento do Relatório Preliminar via Ofício nº 2162/2023/NAOP-PE/PERNAMBUCO/CGU, de 13/02/2023, foi dado um prazo de quinze dias para a UA se manifestar acerca das constatações encontradas.

Durante a reunião de busca conjunta de soluções, realizada em 13/03/2023, foram discutidos os achados encontrados e as recomendações sugeridas, oportunidade em que a UA informou as providências já em curso quanto aos elementos apontados no Relatório Preliminar.

Na sequência, a UA encaminhou o Ofício nº 0300/2023/OUVIDORIA, datado de 14/03/2023, em que é apresentado um Plano de Ação contendo medidas para atender as deliberações propostas e corrigir os problemas identificados durante a avaliação. Tal plano de ação é reproduzido na íntegra neste relatório a seguir.

Apêndice D

Plano de Ação da Unidade

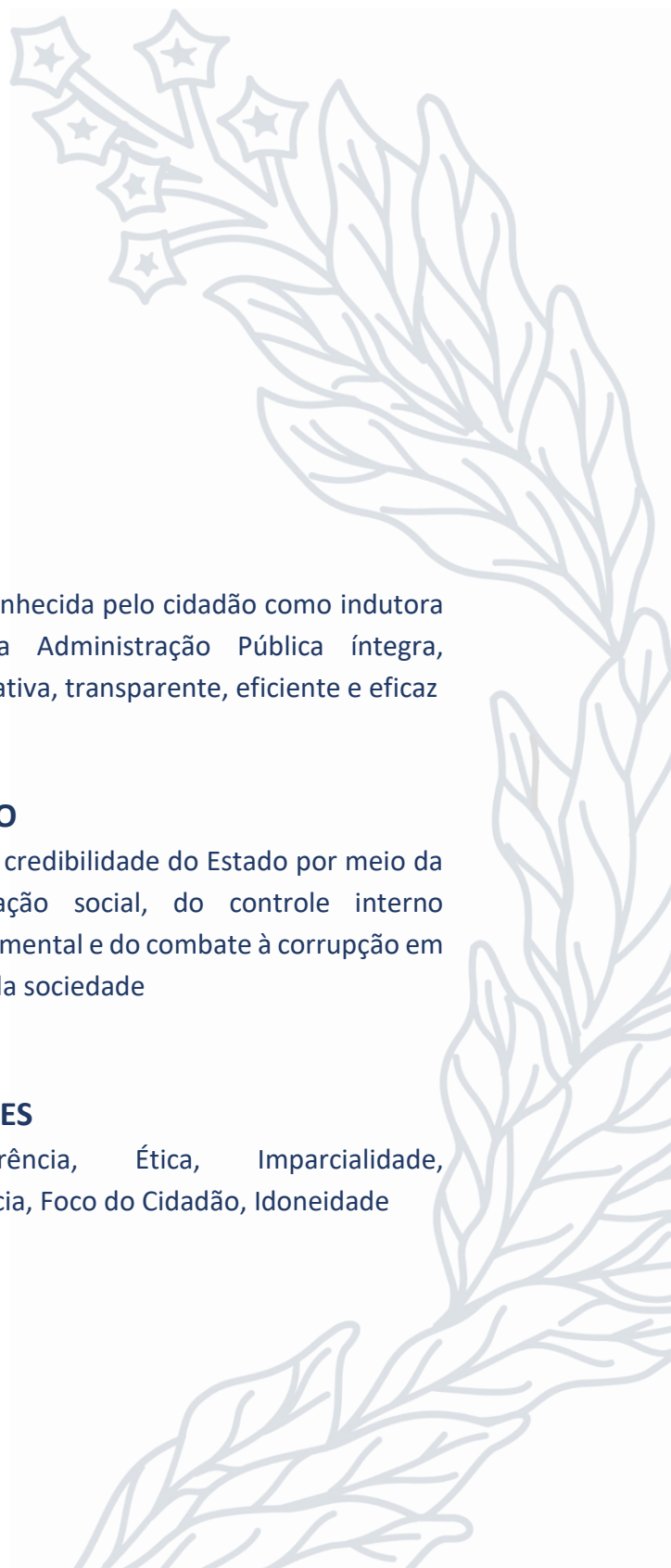
PLANO DE AÇÃO - RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA DA HEMOBRÁS – ANO 2023

RECOMENDAÇÃO	AÇÃO	RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	ESTADO ATUAL: atendida; não atendida; prevista; emandamento; em atraso. Informar o estadual atual da recomendação: em “Atendida”, “Não Atendida”, “Prevista”, “Em Andamento” e “Em Atraso”.	BENEFÍCIO
Citar os itens, subitens ou parte dos itens.	Indicar as medidas que a UA tomará para cumprir as recomendações.	Indicar o servidor ou o setor responsável pela implementação das ações.	Informar a data em que as medidas estarão implantadas.		Informar os benefícios efetivos com a implementação da deliberação, quantificando sempre que possível.
Recomendação 01: Adaptar a estrutura física da Ouvidoria para permitir o atendimento de usuários com mobilidade reduzida e atendimentos em grupo.	Disponibilizar nova sala para a Ouvidoria.	Presidência	31/12/2023	Prevista	Melhoria no atendimento presencial dos usuários, conforme disposto no art. 5º, inciso X da Lei nº 13.460/2017.

<p>Recomendação 02: Atualizar o normativo que rege as atividades da Ouvidoria, no que concerne à descrição das ações realizadas e posição hierárquica da UA.</p>	<p>Finalizar revisão do Regimento Interno da Ouvidoria e submetê-la aos trâmites de aprovação.</p>	<p>Ouvidoria/Diretoria Executiva/Conselho de Administração</p>	<p>30/06/2023</p>	<p>Em Andamento</p>	<p>Registro de forma fidedigna das atribuições e da subordinação hierárquica da unidade.</p>
<p>Recomendação 03: Promover a adequada classificação do tipo de manifestação na Plataforma Fala.BR, nos termos da Lei nº 13.460/2017;</p>	<p>Atentar para todas as características da manifestação, promovendo a sua reclassificação, se for o caso. OBS.: Em dezembro de 2022, a Ouvidoria publicou a Instrução Normativa nº 06/2022, que dispõe sobre o funcionamento da unidade. Nesse cenário, há que se ressaltar o subitem 3.1.1.1 do documento, o qual dispõe que "as características das manifestações recebidas diretamente via sistema devem ser ajustadas conforme necessário (Por exemplo: reclassificação do tipo de manifestação, alteração de assunto, inclusão de subassunto, etc.)".</p>	<p>Ouvidoria</p>	<p>31/12/2022</p>	<p>Atendida</p>	<p>Atendimento ao art. 15 da Portaria CGU nº 581/2021.</p>

<p>Recomendação 04: Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;</p>	<p>Cadastrar e treinar os usuários na plataforma Fala.BR.</p>	<p>Ouvidoria</p>	<p>30/06/2023</p>	<p>Prevista</p>	<p>Segurança no tratamento dos dados, em atendimento ao disposto no §1º do art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021.</p>
<p>Recomendação 05: Registrar e tratar todas as denúncias por meio da Plataforma Fala.BR, de uso obrigatório pelas unidades do SISOUV;</p>	<p>Registrar todas as manifestações na Plataforma Fala.BR. OBS.: Após a posse do atual Ouvidor, ocorrida em 29/08/2022, todas as manifestações passaram a ser registradas na plataforma Fala.BR. Vale ressaltar que, por meio do Memorando Circular nº 0001/2022 (anexo), de 03/10/2022, a Ouvidoria alertou as demais áreas da empresa de que a unidade constitui canal único para o recebimento e o tratamento das manifestações de que trata o art. 3º do Decreto nº</p>	<p>Ouvidoria</p>	<p>31/12/2022</p>	<p>Atendida</p>	<p>Proteção do denunciante, em atendimento ao disposto no §4º do art. 6º do Decreto nº 10.153/2019. e ao art. 31 da Portaria CGU nº 581/2021.</p>

	9.492/2018. Adicionalmente, ressaltou que as unidades diversas que forem instadas a receber manifestações, presencialmente ou por escrito, deverão promover seu pronto encaminhamento à Ouvidoria.				
Recomendação 06: Disponibilizar na página inicial da Hemobrás ou na página da Ouvidoria, o currículo do Ouvidor e sua data de ingresso no cargo.	Disponibilizar as informações do Ouvidor no portal da Hemobrás (https://hemobras.gov.br/ouvidoria/ na aba "Nossa equipe").	Ouvidoria	28/02/2023	Atendida	Atendimento ao art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021.



VISÃO

Ser reconhecida pelo cidadão como indutora de uma Administração Pública íntegra, participativa, transparente, eficiente e eficaz

MISSÃO

Elevar a credibilidade do Estado por meio da participação social, do controle interno governamental e do combate à corrupção em defesa da sociedade

VALORES

Transparência, Ética, Imparcialidade, Excelência, Foco do Cidadão, Idoneidade