

ÁSHEMOBRÁÁSHEMOBR

Regimento Interno da Ouvidoria da Hemobrás

+

+

+





OUVIDORIA
HEMOBRÁS

REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DA HEMOBRÁS

Aprovado pelo Conselho de Administração na 5ª Reunião Ordinária,
realizada em 18 de maio de 2023



CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

ANA PAULA TELES FERREIRA BARRETO

Membro representante do Ministério da Saúde (Presidente do Conselho)

MAÍRA BATISTA BOTELHO

Membro representante do Ministério da Saúde (Vice-Presidente do Conselho)

ELTON DA SILVA CHAVES

Membro representante do Conselho Nacional dos Secretários Municipais de Saúde (CONASEMS)

HÉLIO RICARDO FERREIRA COUTO

Membro representante do Corpo Funcional da Hemobrás

JOSMAR TEIXEIRA DE RESENDE

Membro representante do Ministério da Economia

LEONARDO MOURA VILELA

Membro representante do Conselho Nacional de Secretários de Saúde (CONASS)

PEDRO CANISIO BINSFELD

Membro representante do Ministério da Saúde/Sistema Nacional de Sangue e Derivados (SINASAN)

DIRETORIA EXECUTIVA

ANTÔNIO EDSON DE SOUZA LUCENA

Diretor-Presidente

LUCIANA SOUZA DA SILVEIRA

Diretora Administrativa e Financeira

HISTÓRICO DE REVISÕES DO DOCUMENTO

VERSÃO	DATA	AUTOR	APROVAÇÕES
1.0	27/04/2018	Comissão de Implantação da Ouvidoria	1ª Versão aprovada pela DE na 5ª Reunião Ordinária de 2018.
2.0	18/05/2023	Ouvidoria	1ª Revisão aprovada pelo CADM na 5ª Reunião Ordinária de 2023.

SUMÁRIO

CAPÍTULO I – DA FINALIDADE E DOS PRINCÍPIOS ORIENTADORES	5
CAPÍTULO II – DA ORGANIZAÇÃO	5
CAPÍTULO III – DAS COMPETÊNCIAS.....	6
CAPÍTULO IV – DA COMPOSIÇÃO	8
CAPÍTULO V – DAS SUBSTITUIÇÕES E HIPÓTESES DE VACÂNCIA	8
CAPÍTULO VI – DAS ATRIBUIÇÕES.....	9
CAPÍTULO VII – DAS MANIFESTAÇÕES.....	10
CAPÍTULO VIII – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS	12

CAPÍTULO I

DA FINALIDADE E DOS PRINCÍPIOS ORIENTADORES

Art. 1º. O presente Regimento tem por objetivo disciplinar o funcionamento e a atuação da Ouvidoria da Empresa Brasileira de Hemoderivados e Biotecnologia (Hemobrás).

Art. 2º. A Ouvidoria tem por finalidade propor diretrizes relativas à interlocução da Hemobrás com o cidadão, bem como coordenar e executar as ações delas decorrentes, de modo a contribuir para o aprimoramento e transparência do serviço prestado pela Hemobrás e, no que couber, pela Administração Pública em geral.

Art. 3º. Na execução de suas atribuições, a Ouvidoria orientar-se-á pelos princípios da eficiência, imparcialidade, legalidade, celeridade, transversalidade, moralidade, publicidade e cidadania participativa.

Art. 4º. A Ouvidoria atuará em observância à legislação aplicável, em especial a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 (Lei de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos), a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI), a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), o Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, a Portaria CGU nº 1.181/2020 e demais normas dispostas pela Controladoria-Geral da União (CGU).

CAPÍTULO II

DA ORGANIZAÇÃO

Art. 5º. A Ouvidoria se vincula ao Conselho de Administração (CADM), ao qual deverá se reportar diretamente.

Parágrafo único. A avaliação de desempenho da Ouvidoria deverá ser realizada pelo CADM.



CAPÍTULO III DAS COMPETÊNCIAS

Art. 6º. Compete à Ouvidoria:

I – Receber e catalogar sugestões, reclamações, elogios e denúncias, bem como solicitações de informação, providências ou simplificação 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 ao CADM 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 ao CADM 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 à solução pacífica de conflitos; e
- XXI – Desenvolver outras atividades inerentes à sua finalidade, bem como exercer as que forem atribuídas pelo CADM.

Parágrafo único. O CADM poderá estabelecer que os relatórios previstos no inciso XIII sejam previamente submetidos ao COAUD, para análise e manifestação, bem como enviados à Diretoria Executiva (DE), para a sua ciência e possível manifestação.

Art. 7º. A Ouvidoria está habilitada a realizar interlocução entre a Hemobrás e o cidadão manifestante interno ou externo no âmbito das suas atribuições, incluindo:

- I – O recebimento de manifestações do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), que se integra à Ouvidoria;
- II – O recebimento de manifestações relativas às infrações de conduta ética, sem prejuízo às atribuições da Comissão de Ética; e
- III – O recebimento de manifestações no âmbito do programa de integridade da Hemobrás.

Parágrafo único. As manifestações recebidas ou percebidas diretamente pelas unidades da Hemobrás deverão ser encaminhadas à Ouvidoria, a fim de receberem o tratamento correto.

CAPÍTULO IV DA COMPOSIÇÃO

Art. 8º. A Ouvidoria da Hemobrás será composta pelo Ouvidor e pela equipe técnica permanente da unidade.

Art. 9º. A nomeação do Ouvidor ocorrerá por ato do CADM.

Parágrafo único. Os critérios e procedimentos para a nomeação do Ouvidor serão disciplinados em Política específica.

Art. 10. O Ouvidor será nomeado para cumprir mandato de 03 (três) anos, durante o qual gozará de estabilidade no cargo, devendo exercer as atividades de Ouvidor de forma exclusiva, sendo permitida a sua recondução ao cargo uma única vez, por igual período.

Parágrafo único. Finda a prorrogação referida no caput, se o titular da área for imprescindível para a finalização de trabalhos considerados relevantes, o CADM poderá mantê-lo no cargo por mais 1 (um) ano, mediante decisão fundamentada e que contenha análise de plano de ação para transferência das referidas atividades relevantes.

Art. 11. As propostas de nomeação, designação e de recondução do titular da Ouvidoria serão encaminhadas pela Presidência à avaliação da CGU, nos termos do art. 11, § 1º e § 3º, do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

§ 1º. São nulas a nomeação, a designação e a recondução de titular da Ouvidoria sem a prévia aprovação da CGU.

§ 2º. A Ouvidoria não poderá permanecer sem titular submetido à CGU por prazo superior a 90 (noventa) dias.

CAPÍTULO V DAS SUBSTITUIÇÕES E HIPÓTESES DE VACÂNCIA

Art. 12. O Ouvidor será substituído, em suas faltas ou impedimentos, por integrante da equipe técnica permanente da Ouvidoria.



§ 1º. A designação do substituto ocorrerá por Portaria expedida pela Presidência.

§ 2º. Em caso de desligamento ou renúncia do Ouvidor, o substituto – integrante da equipe técnica permanente da Ouvidoria – ocupará interinamente a vaga de Ouvidor até que seja nomeado novo titular para a unidade.

CAPÍTULO VI DAS ATRIBUIÇÕES

Art. 13. São atribuições do Ouvidor:

I – Garantir o cumprimento das competências da Ouvidoria, estabelecidas no art. 6º desse Regimento;

II – Zelar pelo cumprimento das legislações específicas sobre ouvidorias públicas, LAI, transparência ativa e demais normativos vinculados;

III – Atuar como autoridade de monitoramento da LAI e coordenar ações relacionadas à transparência da gestão da Hemobrás;

IV – Planejar, dirigir, coordenar, orientar a execução, acompanhar, avaliar e melhorar as atividades de sua respectiva unidade;

V – Estabelecer e aprimorar os canais de comunicação, agilizando as respostas às manifestações recebidas;

VI – Apresentar, periodicamente, os relatórios de atividades e pesquisas de nível de satisfação da Ouvidoria;

VII – Ouvir e orientar os cidadãos em suas manifestações relativas à Hemobrás;

VIII – Representar a Hemobrás junto a entidades e organizações e em fóruns relacionados às atividades de Ouvidoria Pública;

IX – Exercer a função de encarregado pelo tratamento de dados pessoais; e

X – Exercer outras atividades, no âmbito de sua competência, que lhe forem atribuídas pelo CADM.

Art. 14. Para o cumprimento de suas atribuições e para a verificação da procedência de reclamações, denúncias, pedidos de informações e de providências, ou outras manifestações, o Ouvidor, poderá, com vistas à sua efetiva resolução:

I – Promover o diálogo, a conciliação e a mediação;

II – Realizar reuniões de esclarecimentos; e

III – Requisitar informações e documentos das unidades da Hemobrás.

Art. 15. Compete à equipe técnica permanente:

I – Dar andamento ao tratamento das manifestações e ao regular trâmite administrativo da Ouvidoria; e

II – Exercer outras atribuições que lhe forem conferidas pelo Ouvidor.

CAPÍTULO VII DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 16. A manifestação dirigida à Ouvidoria conterá a identificação do requerente, salvo as hipóteses legais previstas.

§ 1º. A identificação do requerente não conterá exigências que inviabilizem sua manifestação.

§ 2º. São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a Ouvidoria.

§ 3º. A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Art. 17. A Ouvidoria poderá receber manifestações através dos seguintes canais:

I – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação denominada Fala.BR, desenvolvida e mantida pela Controladoria-Geral da União (CGU), disponível no endereço eletrônico <https://falabr.cgu.gov.br>;

II – Atendimento presencial na unidade administrativa da Hemobrás (Filial Recife-PE) e na unidade fabril (Filial Goiana-PE) em dias e horários que devem ser amplamente divulgados na empresa;

III – Telefones que devem ser amplamente divulgados na empresa;

IV – E-mails: ouvidoria@hemobras.gov.br e sic@hemobras.gov.br;

V – Correspondência física.

Art. 18. São tipos de manifestações da Ouvidoria:

I – Denúncia: Comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes. Pode ser feita de forma anônima, sem a identificação do manifestante;

II – Elogio: Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

III – Reclamação: Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;

IV – Solicitação de providências: Pedido para adoção de providências por parte da Administração Pública Federal;

V – Sugestão: Apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Federal; e

VI – Simplifique: Encaminhamento de proposta de solução para simplificação da prestação de determinado serviço público (precário, obsoleto, burocrático ou ineficiente).

Art. 19. O tratamento das manifestações normalmente envolve a comunicação da Ouvidoria com outras áreas da Hemobrás e/ou órgãos externos. A condução do tratamento depende do tipo da manifestação, conforme destacado a seguir:

I – Denúncia: o encaminhamento depende da natureza do objeto da denúncia. Em regra:

a. Ilícitos na esfera administrativa devem ser encaminhados à Auditoria Interna (AUDIN) e ao Núcleo de Correição (NC);

b. Ilícitos na esfera cível devem ser encaminhados à AUDIN e ao NC;

c. Ilícitos na esfera penal devem ser encaminhados à AUDIN, ao NC, às polícias judiciárias ou ao Ministério Público; e

d. Ilícitos na esfera ética devem ser encaminhados à Comissão de Ética (CE).

II – Elogio: será encaminhado ao agente público ou ao responsável pela prestação do serviço e à sua chefia imediata. A resposta conclusiva conterá informação sobre o encaminhamento e a cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e à sua chefia imediata;

III – Reclamação: será encaminhada à área responsável pela prestação do atendimento ou do serviço, que deve fornecer um feedback para a Ouvidoria. A resposta conclusiva da reclamação conterá informação objetiva acerca do fato apontado, apresentando o posicionamento da empresa ou da chefia imediata do responsável pelo atendimento/serviço prestado;

IV – Simplifique: será encaminhado para a análise do Comitê Permanente de Desburocratização. Caso este se manifeste pela viabilidade de adoção das medidas propostas na solicitação de simplificação, emitirá relatório que será

inserido pela ouvidoria no sistema Fala.BR para acompanhamento das partes interessadas;

V – Solicitação de providências: será encaminhada à área responsável pelo serviço. A resposta conclusiva deverá oferecer solução ou justificar a impossibilidade de seu atendimento;

VI – Sugestão: será encaminhada à área responsável pela prestação do atendimento ou do serviço, que se manifestará acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida. A resposta conclusiva deverá conter informações como as medidas requeridas às áreas internas para sua implementação ou a justificativa no caso de impossibilidade de executá-la. A Ouvidoria deverá monitorar a implementação da sugestão apresentada, caso seja acatada.

CAPÍTULO VIII DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 20. Os casos omissos e as dúvidas, surgidos na aplicação do presente Regimento Interno, serão solucionados pelo Ouvidor com o apoio da Auditoria Interna e da Procuradoria Jurídica.

Art. 21. Este Regulamento deverá ser revisado quando surgirem novos normativos e legislações ou quando for verificada oportunidade de melhoria.

ÁSHEMOBRÁSHEMOBR

FÁBRICA (GOIANA-PE)

Rodovia BR-101 Norte, Quadra D, Lote nº 06, Zona Rural, Goiana-PE. CEP: 55900-000
CNPJ: 07.607.851/0002-27
Inscrição Municipal: 002.241-1
Inscrição Estadual: 0369603-06
Horário de Funcionamento: das 8h às 17h
Telefone (81) 3464-9600
E-mail: hemobras@hemobras.gov.br

SEDE (BRASÍLIA-DF)

SRTV Sul Quadra 701 Bloco O , s/n , Salas nº140, ASA SUL, Brasília-DF
CEP: 70.340-000.
CNPJ: 07.607.851/0001-46
Inscrição Distrital: 0748096100124
Horário de funcionamento: das 8h às 18h.
Telefone: (61) 3223-7155 | (61) 3223-7129
E-mail: hemobras@hemobras.gov.br

ESCRITÓRIO OPERACIONAL (RECIFE-PE)

Rua Professor Aloísio Pessoa Araújo, nº75, Empresarial Boa Viagem Corporate, 8º, 9º e 13º andares, Boa Viagem, Recife-PE. CEP: 51021-410.
CNPJ: 07.607.851/0004-99
Inscrição Municipal: 442.821-8
Inscrição Estadual: 0666864-07
Horário de Funcionamento: das 08h às 18h
Telefone: (81) 3464-9600
E-mail: hemobras@hemobras.gov.br



Hemobrás



hemobras.gov.br



hemobras



hemobras_MS



/hemobras

