

Elaborado por:	Aprovado por:
Função: Assistente Industrial e de Gestão Corporativa – Assistente Administrativo	Função: Ouvidor

### I – OBJETIVO

Definir as instruções de funcionamento do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da Hemobrás.

### II – GLOSSÁRIO

SIGLA	DESCRIÇÃO COMPLETA
CADM	Conselho de Administração
CF	Conselho Fiscal
CGU	Controladoria-Geral da União
COAUD	Comitê de Auditoria
DAF	Diretoria de Administração e Finanças
DDI	Diretoria de Desenvolvimento Industrial
DPEI	Diretoria de Produtos Estratégicos e Inovação
Fala.BR	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
IN	Instrução Normativa
LAI	Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011)
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018)
PR	Presidência
SGSAA	Serviço de Gestão de Suprimentos e Atividades Administrativas
SIC	Serviço de Informação ao Cidadão
SUS	Sistema Único de Saúde

### III – MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

NÍVEIS DE ATUAÇÃO	ÁREAS ENVOLVIDAS	PRINCIPAIS RESPONSABILIDADES
Área de Coordenação e Execução	Ouvidoria/SIC	<ul style="list-style-type: none"> <li>Monitorar sistematicamente a correta aplicação desta IN; e</li> <li>Manter esta IN permanentemente atualizada e disponibilizada na Intranet e em consonância ao que prevê a gestão documental definida pelo SGSAA.</li> </ul>
Áreas de Execução	Todas as unidades funcionais envolvidas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seguir integralmente o que está definido nesta IN e</li> <li>Sugerir ideias que possibilitem a promoção de melhorias contínuas em relação ao <i>modus operandi</i> desta IN.</li> </ul>
Área de Gestão Documental	SGSAA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manter as INs atualizadas, em meio físico e/ou eletrônico, para divulgação em toda a empresa.</li> </ul>

### IV – LEGISLAÇÃO PERTINENTE

A presente Instrução Normativa está amparada na seguinte base legal:

- Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011: Conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI), regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei no 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências;
- Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012: Regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, a qual dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição;
- Decreto nº 11.527, de 16 de maio de 2023: Altera o Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, que regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

### V – DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS

Os procedimentos estão descritos no Anexo I, que destaca os conceitos básicos para efeito desta IN e as instruções gerais a serem observadas nas atividades do SIC, bem como as questões concernentes à elaboração de relatórios.

### VI – HISTÓRICO DAS REVISÕES

<b>VERSÃO</b>	<b>DESCRIÇÃO DA REVISÃO</b>	<b>DATA</b>
00	Elaboração da Instrução Normativa.	13/12/2022
01	Atualização da Instrução Normativa com a alteração de procedimentos em razão da edição do Decreto nº 11.527, de 16 de maio de 2023.	17/07/2023

### ANEXO I – PROCEDIMENTOS

#### 1. Conceitos

1.1. Para efeito desta IN adotam-se os seguintes conceitos básicos:

- 1.1.1. Pedido de acesso à informação: Solicitação de dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato;
- 1.1.2. Informação pessoal: Aquela relacionada à pessoa natural identificada ou identificável;
- 1.1.3. Informação sigilosa: Aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado;
- 1.1.4. Tratamento da informação: Conjunto de ações referentes à produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transporte, transmissão, distribuição, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação, destinação ou controle da informação;
- 1.1.5. Farmacovigilância: Área responsável pelo atendimento aos pacientes do SUS que fazem uso dos medicamentos da Hemobrás;
- 1.1.6. Anonimização: Utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis no momento do tratamento, por meio dos quais um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo.

#### 2. Instruções Gerais

- 2.1. No âmbito da Hemobrás, o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) está incorporado à Ouvidoria.
- 2.2. O SIC constitui o canal único para o recebimento e o tratamento dos pedidos de acesso à informação. As unidades diversas que forem instadas a receber tais manifestações deverão promover seu pronto encaminhamento ao SIC.
- 2.3. Todo cidadão tem direito ao amplo acesso a qualquer documento ou informação produzida ou custodiada pelo Estado, desde que não tenham caráter pessoal e não estejam protegidos por sigilo.
- 2.4. O SIC deverá funcionar em local com condições apropriadas para atender e orientar o público, bem como receber os pedidos de acesso à informação.
- 2.5. A Hemobrás deverá designar autoridade responsável pelo monitoramento e implementação da Lei de Acesso à Informação (LAI), conforme determinação disposta no art. 40 da referida lei.
- 2.6. O SIC fiscalizará as ações a serem realizadas pelas áreas visando à implementação desta instrução normativa, com atribuições para assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação, de forma eficiente, eficaz e adequada aos objetivos da LAI.

- 2.7. De acordo com o art. 32 da LAI, constituem condutas ilícitas que ensejam responsabilidade do agente público:
- 2.7.1. Recusar-se a fornecer informação requerida nos termos desta Lei, retardar deliberadamente o seu fornecimento ou fornecê-la intencionalmente de forma incorreta, incompleta ou imprecisa;
  - 2.7.2. Utilizar indevidamente, bem como subtrair, destruir, inutilizar, desfigurar, alterar ou ocultar, total ou parcialmente, informação que se encontre sob sua guarda ou a que tenha acesso ou conhecimento em razão do exercício das atribuições de cargo, emprego ou função pública;
  - 2.7.3. Agir com dolo ou má-fé na análise das solicitações de acesso à informação;
  - 2.7.4. Divulgar ou permitir a divulgação ou acessar ou permitir acesso indevido à informação sigilosa ou informação pessoal;
  - 2.7.5. Impor sigilo à informação para obter proveito pessoal ou de terceiro, ou para fins de ocultação de ato ilegal cometido por si ou por outrem;
  - 2.7.6. Ocultar da revisão de autoridade superior competente informação sigilosa para beneficiar a si ou a outrem, ou em prejuízo de terceiros; e
  - 2.7.7. Destruir ou subtrair, por qualquer meio, documentos concernentes a possíveis violações de direitos humanos por parte de agentes do Estado.

### 3. Canais de Atendimento

- 3.1. O SIC poderá receber pedidos de acesso à informação através dos seguintes canais:
- 3.1.1. 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>.
  - 3.1.2. Atendimento presencial na unidade administrativa da Hemobrás (Filial Recife-PE) de segunda a sexta-feira no horário das 7:00 às 12:00 h e das 13:00 às 17:00 h, e na unidade fabril (Filial Goiana-PE) na terça-feira no horário das 07:30 às 16:30h.
    - 3.1.2.1. O requerente deverá preencher formulário com o pedido de acesso à informação (Anexos II e III para pessoa física e jurídica, respectivamente).
  - 3.1.3. Telefone: (81) 3464-9606 ou 0800 280 0477 (Opção 2).
    - 3.1.3.1. O atendimento telefônico deve ser iniciado de forma que o cidadão possa identificar que fez uma ligação para a Ouvidoria/SIC da Hemobrás e quem é o atendente que irá escutá-lo.
    - 3.1.3.2. Deve-se evitar ao máximo colocar a ligação em espera ou realizar outras atividades durante o atendimento.
    - 3.1.3.3. Durante o atendimento, devem ser empregadas técnicas de escuta ativa, fazendo perguntas sempre que necessário para obtenção do comum

entendimento do pedido de acesso à informação. Deve-se, no entanto, interromper o requerente o mínimo possível.

3.1.4. E-mails: [ouvidoria@hemobras.gov.br](mailto:ouvidoria@hemobras.gov.br) e [sic@hemobras.gov.br](mailto:sic@hemobras.gov.br).

3.1.5. Correspondência física.

3.1.5.1. O requerente deverá preencher formulário com o pedido de acesso à informação (Anexos II e III para pessoa física e jurídica, respectivamente).

3.2. Independente do canal utilizado para registro do pedido de acesso à informação, todos devem ser inseridos na plataforma Fala.BR, conforme disposto no Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, por meio da alteração promovida pelo Decreto nº 11.527, de 16 de maio de 2023.

3.3. Na tela de início da plataforma Fala.BR, o SIC deverá clicar no item “Registrar manifestação para o cidadão” e depois no item “Acesso à Informação”.

3.4. Não é necessário exigir autorização expressa para o cadastro do pedido de acesso à informação na plataforma Fala.BR, mediante aceite do Termo de Uso e Aviso de Privacidade do Fala.BR, uma vez que o art. 11-A do Decreto nº 7.724/2012 criou, para os órgãos e as entidades do Poder Executivo Federal, a obrigação do registro de todos os pedidos de acesso à informação no Fala.BR, na data de seu recebimento.

3.5. Nesse contexto, o tratamento dos dados pessoais para o cadastro de usuários e/ou registro dos pedidos de acesso à informação é uma consequência inevitável do cumprimento da própria LAI e de sua regulamentação, o que constitui obrigação legal respaldada pelo art. 7º, II, da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD).

3.6. Caso o usuário já disponha de cadastro na plataforma Fala.BR, o SIC deverá adotar os seguintes procedimentos:

3.6.1. Selecionar o usuário para que possa registrar o pedido de informação em seu nome. A pesquisa do usuário pode ser feita a partir do nome, e-mail ou número do documento - campos disponíveis em “Usuário existente”;

3.6.2. Selecionado o usuário, aparecerá a tela de “Alteração de cadastro”. Nela, é possível fazer a alteração nos campos nome, país e documento, se necessário. Feita a alteração ou caso ela não seja necessária, deve-se clicar em “Avançar”;

3.6.3. A tela seguinte é a de “Registro de acesso à informação para o cidadão”. Nela, o SIC deverá ignorar o box “Manifestação registrada sem autorização para uso do cadastro do cidadão” e manter a opção selecionada por padrão no campo “Modo de resposta”: “pelo sistema (com avisos por e-mail)”. Dessa forma, o próprio cidadão poderá acompanhar depois o andamento do pedido de informação e, se for o caso, apresentar recurso diretamente no sistema, sem a intermediação do SIC;

3.6.4. Preenchidos os demais campos (órgão destinatário, descrição do pedido e canal de entrada), basta clicar em “Avançar”;

3.6.5. Será aberta a tela “Revisão e conclusão de acesso à informação para o cidadão”, na qual conferidos os itens, deve-se clicar em “Concluir”;

- 3.6.6. Finalizado o registro, o SIC deve informar ao cidadão que o pedido foi cadastrado no Fala.BR, conforme estabelece o art. 11-A do Decreto nº 7.724/2012, e indicar o número do protocolo. Cabe ao SIC, ainda, comunicar ao solicitante que o Sistema enviará mensagem automática para o e-mail cadastrado na plataforma e que, a partir de então, será possível acompanhar o andamento do pedido pelo Sistema.
- 3.7. Caso o usuário não possua cadastro na plataforma Fala.BR, o SIC deverá adotar os seguintes procedimentos:
- 3.7.1. Para fins de cadastro como novo usuário, são necessários os seguintes dados: nome completo do requerente, documento de identificação válido e endereço físico ou eletrônico. Adicionalmente, o SIC deve solicitar ao requerente que lhe seja enviada cópia de um documento de identidade válido, a fim de comprovar a autenticidade do seu titular;
- 3.7.2. O cadastro pode ser realizado na tela que aparece após os procedimentos indicados no subitem 3.3 acima. Ao clicar na opção “Cadastrar novo usuário”, bastará preencher os campos com os respectivos dados e clicar no botão “Avançar”;
- 3.7.3. Imediatamente após a conclusão do cadastro, o cidadão receberá, em seu e-mail, uma mensagem de confirmação do cadastro, com a solicitação de que o conclua;
- 3.7.4. Independentemente de o cidadão concluir seu cadastro, o SIC prosseguirá para a tela “Registro de acesso à informação para o cidadão”, na qual realizará os procedimentos apresentados nos subitens 3.6.3 a 3.6.6.
- 3.8. O SIC deve permanecer à disposição para atender demandas subseqüentes sobre o pedido, por exemplo, informar sobre a resposta fornecida, sobre a possibilidade e prazos para recurso, bem como registrar recursos ou reclamações, se o requerente assim solicitar.

#### 4. Tratamento dos Pedidos de Acesso à Informação

- 4.1. O tratamento dos pedidos de acesso à informação, que está apresentado no fluxograma disponível em <https://drive.google.com/drive/folders/1bChJ7bvatH-xgtXvKKhwavVv6M9G4xmR>, normalmente envolve a comunicação do SIC com os pontos focais, que fazem o encaminhamento da manifestação aos setores responsáveis pela resposta.
- 4.1.1. O pedido de acesso à informação deverá ser destinado ao ponto focal da respectiva área: Diretoria de Administração e Finanças (DAF), Diretoria de Produtos Estratégicos e Inovação (DPEI), Diretoria de Desenvolvimento Industrial (DDI), Presidência (PR) ou Farmacovigilância;
- 4.1.2. Quando se tratar de pedido de informação acerca de instrumentos contratuais (incluindo os seus respectivos aditivos) firmados pela Hemobrás, a Procuradoria Jurídica (PJ) deverá ser consultada.
- 4.2. Os dados pessoais dos pedidos de acesso à informação devem ser anonimizados, em cumprimento à LGPD.
- 4.3. O SIC deverá observar se a demanda é similar a outra feita anteriormente e, em caso positivo, encaminhar a resposta para a área analisar se há necessidade de atualização do posicionamento.



- 4.4. O SIC deverá verificar se a resposta do pedido está disponível no portal da Hemobrás ou no Relato Integrado e, em caso positivo, instruir o requerente sobre a localização da informação solicitada.
- 4.5. Quando o assunto não for de competência da Hemobrás, o pedido de acesso à informação deverá ser encaminhado para o órgão/entidade competente. Nesse caso, o SIC perde o acesso à manifestação.
- 4.6. As respostas deverão ser enviadas ao SIC para que sejam revisadas pela Autoridade de Monitoramento da LAI. Essa revisão deve ocorrer no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas úteis. Caso este prazo não seja cumprido, o membro da equipe permanente do SIC estará autorizado a responder a demanda no Fala.BR.
- 4.7. Quando couber, o SIC deverá solicitar a complementação de informações ao requerente por meio da plataforma Fala.BR.
- 4.8. Em casos de pedidos de cópias de processos, o SGSAA ficará responsável por localizar os documentos, efetuar as cópias e disponibilizá-las para o SIC, dentro do prazo estabelecido por essa unidade.
- 4.9. O requerente deve ser informado que, conforme previsto no art. 12 da LAI, o serviço de busca e fornecimento da informação é gratuito, salvo nas hipóteses de reprodução de documentos pelo órgão ou entidade pública consultada, situação em que poderá ser cobrado exclusivamente o valor necessário ao ressarcimento do custo dos serviços e dos materiais utilizados.
- 4.10. O SIC deverá responder os pedidos de acesso à informação em até 20 (vinte) dias, contados a partir do seu recebimento. Este prazo pode ser prorrogado por 10 (dez) dias, desde que haja justificativa expressa.
- 4.11. Os tipos de respostas podem ser classificados como:
  - 4.11.1. Acesso concedido: todas as informações serão disponibilizadas ao requerente;
  - 4.11.2. Acesso parcialmente concedido: apenas parte do pedido de informação poderá ser divulgado; outra parte é de caráter sigiloso;
  - 4.11.3. Acesso negado: os dados solicitados no pedido de informação são de caráter sigiloso;
  - 4.11.4. Informação inexistente: a informação solicitada não consta nos arquivos da empresa;
  - 4.11.5. Não se trata de solicitação de informação: denúncias, reclamações, sugestões, elogios, solicitações de providências ou de simplificação não são considerados pedidos de informação;
  - 4.11.6. Órgão não tem competência para responder sobre o assunto: caso o pedido de informação seja direcionado equivocadamente para a Hemobrás, o SIC poderá encaminhar a solicitação para o órgão que tenha competência para responder à demanda;
  - 4.11.7. Pergunta duplicada/repetida: o mesmo pedido de informação é registrado mais de uma vez pelo mesmo requerente.
- 4.12. Após o envio da resposta conclusiva ao usuário, o SIC disponibilizará pesquisa de satisfação por e-mail, caso tenha sido fornecido pelo requerente.

### 5. Da Negativa de Acesso ao Pedido de Informação

- 5.1. O pedido de acesso à informação poderá ser negado pela Hemobrás nos termos do art. 22 da LAI.
- 5.2. No caso de negativa de acesso, o setor responsável deverá embasar legalmente a resposta, fazendo as indicações das legislações pertinentes.
- 5.3. O requerente tem o direito de entrar com recurso no caso de recusa do acesso a informação e/ou discordância quanto às razões apresentadas para justificar a negativa. O SIC deverá orientar o solicitante sobre esta possibilidade.
- 5.4. O tratamento de recurso está apresentado no fluxograma disponível em <https://drive.google.com/drive/folders/1bChJ7bvatH-xgtXvKKhwavVv6M9G4xmR>.
- 5.5. O prazo para entrar com recurso é de 10 (dez) dias corridos a contar da sua ciência.
- 5.6. Quando se tratar de recurso acerca de instrumentos contratuais (incluindo os seus respectivos aditivos) firmados pela Hemobrás, a PJ deverá ser consultada.
- 5.7. No caso de apresentação de recurso, a Hemobrás deverá responder o requerente em até 5 (cinco) dias corridos.
- 5.8. As instâncias do recurso compreendem:
  - 5.8.1. 1ª instância: autoridade hierarquicamente superior à que deu a decisão;
  - 5.8.2. 2ª instância: autoridade máxima do órgão;
  - 5.8.3. 3ª instância: CGU;
  - 5.8.4. 4ª instância: Comissão Mista de Reavaliação de Informações (integrantes de vários órgãos, como Ministério da Justiça, da Defesa, da Fazenda, Controladoria-Geral da União, Advocacia-Geral da União, entre outros).

### 6. Relatórios

- 6.1. O SIC deve elaborar relatório e fazer reportes periódicos sobre as atividades relativas à unidade, conforme discriminado a seguir:
  - 6.1.1. Relatório anual: deve consolidar os dados estatísticos do exercício, bem como as proposições de melhoria na gestão da Hemobrás construídas com base na análise crítica dos pedidos de acesso à informação. Este relatório deve ser apresentado ao Conselho de Administração (CADM) e publicado no site e na intranet.
  - 6.1.2. Reportes: devem conter o status das ações coordenadas e executadas pelo SIC, abrangendo apurações do desempenho do fluxo de manifestações, pesquisas de satisfação, acompanhamento de indicadores e implementação de melhorias. Os reportes devem seguir as seguintes periodicidades:
    - 6.1.2.1. CADM: periodicidade semestral, conforme previsto no Regimento Interno da Ouvidoria.
    - 6.1.2.2. Conselho Fiscal (CF): a definir, conforme decisão dos seus membros;



6.1.2.3. Comitê de Auditoria (COAUD): a definir, conforme decisão dos seus membros.

## **7. Das Disposições Finais**

- 7.1. Os casos omissos e as dúvidas, surgidas na aplicação da presente IN, serão solucionados pela Autoridade de Monitoramento da LAI.
- 7.2. Esta IN deverá ser revisada quando surgirem novos normativos e legislações ou quando for verificada oportunidade de melhoria.



## ANEXO III – FORMULÁRIO PARA PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO – PESSOA JURÍDICA

### DADOS DO REQUERENTE

RAZÃO SOCIAL: \_\_\_\_\_

CNPJ: \_\_\_\_\_

NOME COMPLETO DO REPRESENTANTE: \_\_\_\_\_

CARGO DO REPRESENTANTE: \_\_\_\_\_

DOCUMENTO DE IDENTIFICAÇÃO (CPF, RG, CNH, Passaporte, RNE ou outro documento válido. Se a opção for por RG, indicar órgão emissor e UF)

TIPO: \_\_\_\_\_

NÚMERO: \_\_\_\_\_

E-MAIL: \_\_\_\_\_

Anexar cópia de um documento de identidade válido, a fim de comprovar a autenticidade do seu titular.

### ESPECIFICAÇÃO DO PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Assinatura do requerente