



# SAIBA MAIS SOBRE A OUVIDORIA

## PERGUNTAS E RESPOSTAS



## **DIRETORIA EXECUTIVA**

**ANTÔNIO EDSON DE SOUZA LUCENA**  
Presidente e Diretor de Desenvolvimento Industrial

**ANDRÉ LUIZ MOTA PINHO**  
Diretor de Administração e Finanças

**ANA PAULA DO REGO MENEZES**  
Diretoria de Produtos Estratégicos e Inovação

## **EQUIPE DA OUVIDORIA**

**PLUTARCO REIS DE MACEDO GRANJA**  
Ouvidor

**DANIELLA SUZANA DE FARIAS**  
Assistente Administrativo

## **APOIO**

**Assessoria de Comunicação, Marketing e Eventos**





## APRESENTAÇÃO

Prezado(a) usuário(a),

Reunimos nesta cartilha as perguntas e respostas mais frequentes sobre a Ouvidoria.

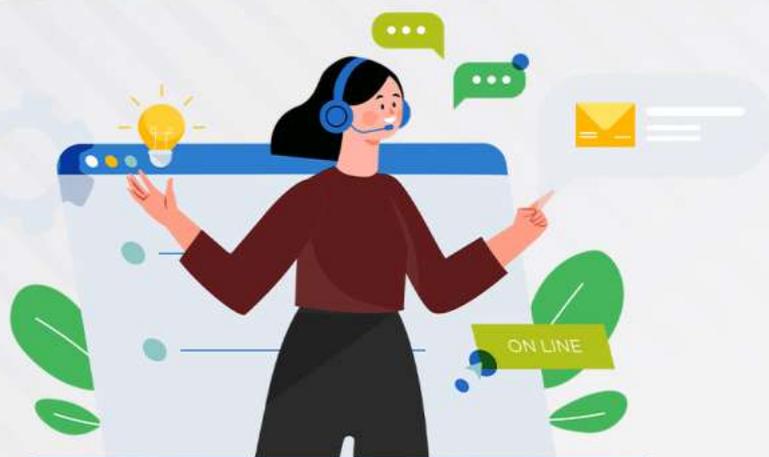
O objetivo é orientá-lo(a) sobre o funcionamento da unidade.

Cordialmente,  
Ouvidoria Hemobrás.

# ÍNDICE

APRESENTAÇÃO .....	2
ORIENTAÇÕES AOS USUÁRIOS .....	4
1. Qual é o papel da Ouvidoria? .....	4
2. Quando eu posso utilizar a Ouvidoria? .....	4
3. Quais são os canais de atendimento da Ouvidoria? .....	5
4. Preciso me identificar para registrar uma manifestação?... 6	
5. O que acontece com a minha manifestação após o seu registro? .....	6
6. Quais são os prazos da Ouvidoria? .....	7
7. Como acompanho a minha manifestação? .....	7
8. E se eu não concordar com a resposta recebida? .....	7
9. Qual é a diferença entre denúncia e reclamação? .....	8
10. Como faço uma denúncia? .....	8
11. Quais as garantias de proteção à minha identidade? .....	9
12. O que NÃO é função da Ouvidoria? .....	9
13. O que fazer se não estiver satisfeito com a Ouvidoria? .....	9
ORIENTAÇÕES AOS GESTORES .....	9
14. Como devem ser elaboradas as respostas para as manifestações? .....	9
15. O que devo fazer ao receber da Ouvidoria um pedido de acesso à informação? .....	10
16. Posso saber quem apresentou denúncia ou reclamação contra mim? .....	10
BASE LEGAL .....	11

# ORIENTAÇÕES AOS USUÁRIOS



## Qual é o papel da Ouvidoria?

A Ouvidoria da Hemobrás é um canal de comunicação entre a empresa e seus diversos públicos de relacionamento (usuários do SUS, sociedade em geral, colaboradores, fornecedores e prestadores de serviço). Atua na defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, promovendo a sua participação na administração pública, acompanhando e propondo melhorias na prestação dos serviços públicos. É responsável por receber e encaminhar às áreas competentes as manifestações dos cidadãos e cidadãs, acompanhando o tratamento e a sua efetiva conclusão.

Na Hemobrás, a Ouvidoria também coordena o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), que diz respeito à unidade responsável por atender os pedidos de acesso à informação feitos à Hemobrás, com base na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI).

## Quando eu posso utilizar a Ouvidoria?

- Quando quiser manifestar sua satisfação ou insatisfação a respeito da Hemobrás, dos serviços por ela prestados, de seus atos de gestão, atos administrativos e de seus agentes públicos;
- Quando quiser sugerir melhorias em relação aos serviços prestados pela Hemobrás;
- Quando tiver ciência de alguma irregularidade, infração à legislação ou às normas internas da Hemobrás;
- Se for vítima de alguma forma de discriminação;
- Quando quiser apresentar um pedido de acesso à informação;
- Após ter procurado diretamente orientação nas áreas envolvidas sem obter êxito.



## RECLAMAÇÃO

Manifeste sua insatisfação com procedimentos ou ações da Hemobrás.



## ELOGIO

Manifeste sua satisfação com um atendimento prestado ou com uma ação da Hemobrás.



## SOLICITAÇÃO

Solicite a adoção de providências por parte da Hemobrás.



## SUGESTÃO

Envie uma ideia ou proposta de melhoria para ações, procedimentos e serviços da Hemobrás.



## DENÚNCIA

Comunique uma irregularidade, um ato ilícito ou uma violação de direitos na Hemobrás.



## SIMPLIFIQUE

Sugira uma ideia para desburocratizar o serviço público prestado pela Hemobrás.



## PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Faça um pedido de acesso à informação com base na Lei de Acesso à Informação - LAI.

### Quais são os canais de atendimento da Ouvidoria?

Seguem abaixo as formas de contato com a Ouvidoria da Hemobrás:

- Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/>);
- E-mails:
  - o Para manifestações: [ouvidoria@hemobras.gov.br](mailto:ouvidoria@hemobras.gov.br);
  - o Para pedidos de acesso à informação: [sic@hemobras.gov.br](mailto:sic@hemobras.gov.br).
- Telefones: (81) 3464-9606 ou 0800 280 0477 (Opção 2 – Ligação gratuita);



OUVIDORIA



**Hemobrás**  
Empresa brasileira de hemoderivados e biotecnologia

o Unidade administrativa, situada no Edifício Boa Viagem Corporate (Rua Prof. Aloísio Pessoa de Araújo, nº 75, 9º andar, Boa Viagem, Recife-PE) de segunda a sexta-feira;

o Unidade fabril, situada na Rodovia BR-101 Norte, Quadra D, Lote nº 06, Zona Rural, Goiana-PE, às terças-feiras.

• Correspondência.

É importante esclarecer que as manifestações registradas em canal distinto da Plataforma Fala.BR serão inseridas na plataforma, em atendimento à legislação vigente.



### **Preciso me identificar para registrar uma manifestação?**

Os PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO e as manifestações do tipo RECLAMAÇÃO, SIMPLIFIQUE, SUGESTÃO, ELOGIO e SOLICITAÇÃO demandam obrigatoriamente da realização de cadastro no sistema.

Já as manifestações do tipo DENÚNCIA podem ser realizadas tanto mediante cadastro como de forma anônima, sendo que o manifestante que optar pelo anonimato não obterá um número de protocolo e nem receberá uma resposta da ouvidoria para sua manifestação.

Os registros de manifestação de forma anônima são tratados como comunicação de irregularidade, nos termos do Decreto nº 9.492/2018.

### **O que acontece com a minha manifestação após o seu registro?**

Quando você registra a manifestação, é feita uma avaliação do caso para identificar a melhor forma de tratá-la. A Ouvidoria poderá responder sua manifestação; solicitar que você a complemente; prestar orientações; encaminhar para a unidade interna responsável por resolver a questão ou poderá também encaminhar para outro órgão/entidade, dependendo do caso. Você sempre será comunicado sobre o andamento das tratativas.



### Quais são os prazos da Ouvidoria?

A Ouvidoria dispõe de até 30 (trinta) dias para responder a uma manifestação. Mediante justificativa, esse prazo pode ser prorrogado por mais 30 (trinta) dias. Ouvidoria tem o prazo legal de 30 dias, prorrogáveis por mais 30 dias, para resposta.

Os pedidos de acesso à informação têm prazo diferenciado. A resposta deve ser fornecida imediatamente ou em até 20 (vinte) dias, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias, após justificativa.

### Como acompanho a minha manifestação?

Acesse a Plataforma Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/web/home>) e clique em "Consultar manifestação". Se você for cadastrado, acesse o sistema, informe seu e-mail e senha. O sistema apresentará a lista das suas manifestações já realizadas. Clique em "detalhar" para visualizar o andamento da manifestação.

Se você não tiver ativado o seu cadastro, na tela principal do sistema, informe o número de protocolo e o código de acesso gerado durante o registro da manifestação. Clique em "consultar" para visualizar o andamento da manifestação.

### E se eu não concordo com a resposta recebida?

Você pode registrar uma reclamação sobre a resposta recebida, Apresentando o motivo da sua insatisfação.



## Qual é a diferença entre denúncia e reclamação?

Reclamação é quando você expressa insatisfação em relação a um serviço público ou a um atendimento prestado por agentes públicos.

Denúncia é quando você relata uma irregularidade ou um ato contrário à lei cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.

## Como faço uma denúncia?

Para que a denúncia possa ter uma análise adequada pelo setor de apuração, é importante incluir o máximo de informações possíveis, como:

- Relato detalhado e objetivo dos fatos;
- Data;
- Local;
- Nome completo da pessoa denunciada;
- Cargo que o(a) denunciado(a) ocupa;
- Área/local onde o(a) denunciado(a) trabalha;
- Nomes de testemunhas;
- Documentos que comprovem a denúncia, inclusive arquivos de áudio e vídeo;
- Se houver vítima, como nos casos de assédio, é importante informar também o nome completo, o cargo que ocupa e o área/local onde trabalha.

Tente relatar somente os fatos. Após o registro, a Ouvidoria poderá solicitar mais informações a você, por meio da Plataforma Fala.BR. Acompanhe a sua manifestação por meio do protocolo e senha gerados no cadastro. Você receberá notificações através do e-mail cadastrado. Na ausência de complementação de informações, a Ouvidoria poderá encerrar o registro.

Caso seja uma denúncia anônima, você não obterá um número de protocolo e nem receberá uma resposta da Ouvidoria para sua manifestação. Os registros de manifestação de forma anônima são tratados como comunicação de irregularidade, nos termos do Decreto nº 9.492/2018.

## Quais as garantias de proteção à minha identidade?

Por força da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI) e da Lei nº 13.460/2017 (Código de defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos), os órgãos e entidades públicas devem proteger suas informações pessoais, restringindo o acesso a quaisquer dados relativos à intimidade, vida privada, honra e imagem, a não ser que você autorize expressamente o acesso a estas informações.

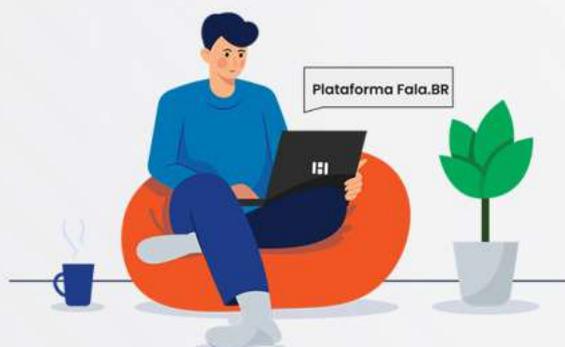
## O que NÃO é função da Ouvidoria?

NÃO compete à Ouvidoria:

- Realizar investigação ou apuração;
- Apurar responsabilidades, instaurar sindicâncias, auditorias e procedimentos administrativos;
- Tomar decisões sobre mudança de ato administrativo, de gestão ou de trâmite processual.

## O que fazer se não estiver satisfeito com a Ouvidoria?

A Ouvidoria da Hemobrás faz parte da Rede Nacional de Ouvidorias Federais, que é coordenada pela Ouvidoria-Geral da União da Controladoria-Geral da União (OGU/CGU). Logo, podem ser feitas reclamações contra a Ouvidoria da Hemobrás diretamente à CGU através da Plataforma Fala.BR.



## ORIENTAÇÕES AOS GESTORES

### Como devem ser elaboradas as respostas para as manifestações?

Seja objetivo e utilize linguagem simples, evitando termos técnicos. Não inclua informações pessoais do cidadão(ã) ou de colaboradores(as) na resposta.

Antes de enviar a resposta ao usuário, a Ouvidoria faz uma análise do texto para verificar a adequação ao que foi solicitado e a linguagem utilizada. Poderão ser solicitadas ou realizadas adequações com o intuito de garantir um fácil entendimento.

## O que devo fazer ao receber da Ouvidoria um pedido de acesso à informação?

Verifique se a informação solicitada existe, se está protegida por algum sigilo legal, se está classificada ou se contém dados pessoais. Em caso de negativa, apresente os motivos da recusa do pedido. Atente-se ao prazo estabelecido pela Ouvidoria para apresentação de posicionamento.

Caso tenha alguma dúvida, procure a Ouvidoria imediatamente.

## Posso saber quem apresentou denúncia ou reclamação contra mim?

Não. A Ouvidoria tem o dever de resguardar a identidade e os elementos que permitam a identificação do autor da manifestação.



## BASE LEGAL

**Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018:** Regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, e altera o Decreto nº 8.910, de 22 de novembro de 2016, que aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União.

**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.

**Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011:** 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.

**Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017:** Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

**Portaria CGU nº 581, de 9 março de 2021:** Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, dispõe sobre o recebimento do relato de irregularidades de que trata o caput do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências.

## ILUSTRAÇÕES

Imagens retiradas do portal [www.freepik.com](http://www.freepik.com)

### **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 7:30h às 16:30h  
Telefone (81) 3464-9600  
E-mail: [ouvidoria@hemobras.gov.br](mailto:ouvidoria@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) 3533-3790 / (61) 3533-3785  
E-mail: [ouvidoria@hemobras.gov.br](mailto:ouvidoria@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: [ouvidoria@hemobras.gov.br](mailto:ouvidoria@hemobras.gov.br)



**OUVIDORIA**



**Hemobrás**  
Empresa brasileira de hemoderivados e biotecnologia