



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;
 - o Para pedidos de acesso à informação: 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.



OUVIDORIA



Hemobrás
Empresa brasileira de hemoderivados e biotecnologia

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

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

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

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



OUVIDORIA



Hemobrás
Empresa brasileira de hemoderivados e biotecnologia