

ÁSHEMOBRÁÁSHEMOBR

CARTA DE SERVIÇOS AOS CIDADÃOS



Recife 2024
(3ª Edição)

DIRETORIA EXECUTIVA DA HEMOBRÁS

ANA PAULA DO REGO MENEZES

Presidente/Diretora de Produtos Estratégicos e Inovação - DPEI

ANTÔNIO EDSON DE LUCENA

Diretor de Desenvolvimento Industrial - DDI

ANDRÉ LUIZ MOTA PINHO

Diretor de Administração e Finanças – DAF

OUVIDORIA

PLUTARCO REIS DE MACEDO GRANJA

Ouvidor

DANIELLA SUZANA DE FARIAS

Assistente Industrial e de Gestão Corporativa – Assistente Administrativo

ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO, MARKETING E EVENTOS (ASCOM)

MÁRCIO MARKMAN

Assessor de Comunicação, Marketing e Eventos



QUEM SOMOS

A Empresa Brasileira de Hemoderivados e Biotecnologia (Hemobrás) é uma empresa pública vinculada ao Ministério da Saúde (MS). Foi criada em 02 de dezembro de 2004, por meio da Lei nº 10.972, e teve seu estatuto aprovado por meio do Decreto nº 5.402, de 28 de março de 2005, momento a partir do qual se deu início à progressiva estruturação da empresa.

A Hemobrás tem como função social garantir aos pacientes do Sistema Único de Saúde (SUS) o fornecimento de medicamentos derivados do sangue e/ou obtidos por meio de engenharia genética, com produção nacional, ampliando o acesso da população à saúde, combatendo doenças graves, tais como: hemofilia, câncer, Aids, imunodeficiências primárias, vítimas de queimaduras ou em tratamento de terapia intensiva. Atualmente, o portfólio da Hemobrás é composto pelos seguintes medicamentos: Albumina, Imunoglobulina, Fator VIII plasmático, Fator IX plasmático, Fator de Von Willebrand, Complexo Protrombínico e Fator VIII recombinante.

Vale ressaltar, ainda, que a Hemobrás é parte integrante do Sistema Nacional de Sangue, que é composto pelos entes federativos e tem como finalidade implementar a Política Nacional de Sangue, Componentes e Hemoderivados, bem como garantir a autossuficiência do Brasil em hemocomponentes e hemoderivados, reduzindo a vulnerabilidade científica e financeira do País frente ao mercado internacional, em consonância ao que prevê o art. 173 da Constituição Federal de 1988.

Para cumprir sua finalidade, principalmente no seu propósito perante a sociedade, a Hemobrás está construindo em Goiana, a 63 Km de Recife, na Zona da Mata Norte de Pernambuco, a primeira fábrica de hemoderivados do Brasil e a maior da América Latina, com capacidade para processar até 500 mil litros de plasma ao ano. Já a fábrica de medicamentos produzidos por biotecnologia, os recombinantes, teve sua obra civil inaugurada em 04 de abril deste ano. A produção de medicamentos hemoderivados e biotecnológicos está sendo viabilizada a partir de duas parcerias para incorporação de tecnologias.

MISSÃO: Pesquisar, desenvolver e produzir medicamentos hemoderivados e biotecnológicos para atender prioritariamente aos pacientes do SUS.

VISÃO: Ser reconhecida pela produção sustentável de medicamentos hemoderivados e biotecnológicos, contribuindo para a garantia de abastecimento do SUS e melhoria da qualidade de vida dos pacientes, por meio de profissionais qualificados e engajados.



VALORES:

- Ética e Integridade
- Sustentabilidade
- Foco no Resultado



SUMÁRIO

QUEM SOMOS	2
LISTA DE SIGLAS UTILIZADAS.....	5
SOBRE A CARTA DE SERVIÇOS AOS USUÁRIOS DA HEMOBRÁS.....	6
CANAIS DE ATENDIMENTO E COMUNICAÇÃO	7
SERVIÇOS PRESTADOS.....	10



LISTA DE SIGLAS UTILIZADAS

SIGLA	DESCRIÇÃO
ASCOM	Assessoria de Comunicação, Marketing e Eventos
HEMOBRÁS	Empresa Brasileira de Hemoderivados e Biotecnologia
LAI	Lei de Acesso à Informação
MS	Ministério da Saúde
SAC	Serviço de Atendimento ao Consumidor
SIC	Serviço de Informação ao Cidadão
SUS	Sistema Único de Saúde

SOBRE A CARTA DE SERVIÇOS AOS USUÁRIOS DA HEMOBRÁS

A Carta de Serviços é um instrumento de gestão que contém informações sobre os serviços prestados de forma direta ou indireta pelos órgãos e entidades da administração pública, contemplando os objetivos, os públicos de interesse, as formas de utilização e os canais de comunicação disponíveis.

Esta carta está pautada no comprometimento da Hemobrás com a transparência, participação e controle social, além de atender às exigências da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre os direitos dos usuários dos serviços públicos, regulamentada pelo Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017.

A vigência da Carta de Serviços da Hemobrás é de um ano, podendo ser atualizada a qualquer tempo em caso de alterações significativas no escopo da empresa.

CANAIS DE ATENDIMENTO E COMUNICAÇÃO

1. Ouvidoria/Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

É um canal de comunicação entre a Hemobrás e seus diversos públicos de relacionamento (usuários do SUS, sociedade em geral, colaboradores, fornecedores e prestadores de serviço), com o objetivo de aperfeiçoar a gestão e os processos de trabalho da organização.

Por meio da Ouvidoria, podem ser registrados denúncias, elogios, reclamações, solicitações de providências e sugestões. O prazo para atendimento dessas manifestações é de 30 dias, podendo ser prorrogado por mais 30 dias.

Adicionalmente, a Ouvidoria abrange o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), que é a 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).

Para os pedidos de acesso à informação, o prazo de resposta é de até 20 dias podendo ser prorrogado por até 10 dias, mediante justificativa da área. Eventuais recursos devem ser respondidos em até 5 dias.

Contato Ouvidoria/SIC:

- Telefones: (81) 3464-9606 ou 0800 280 0477 (Opção 2);
- E-mails: ouvidoria@hemobras.gov.br (para manifestações) e sic@hemobras.gov.br (para pedidos de acesso à informação);
- Endereço: Rua Prof. Aloísio Pessoa de Araújo, nº 75, Edifício Boa Viagem Corporate, 9º andar, Boa Viagem, Recife-PE, CEP: 51021-410;
- Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação denominada Fala.BR: <https://falabr.cgu.gov.br>;
- Horário de atendimento: de segunda a sexta-feira, de 8:00 às 12:00 h e das 13:00 às 17:00 h. Às terças-feiras, o atendimento também é realizado na unidade fabril, situada à Rodovia BR-101 Norte, Quadra D, Lote nº 06, Zona Rural, Goiana-PE, no horário das 07:30 às 11:30h e das 12:30 às 16:30h.



2. Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) & Farmacovigilância

Este serviço desempenha um papel fundamental na comunicação e no relacionamento entre a empresa e seus diversos públicos, incluindo pacientes, profissionais de saúde, instituições parceiras e a sociedade em geral. Tem como objetivo garantir a segurança e o melhor atendimento para as pessoas que usam nossos medicamentos, esclarecendo dúvidas e orientando, quando necessário. A partir dos relatos de complicações indesejadas recebidos, a área executa todas as atividades pertinentes (avaliação, notificação, acompanhamento etc.), de acordo com procedimento específico, em conformidade com a legislação sanitária.

Contato SAC:

- Telefone: 0800 280 0477 (Opção 1);
- E-mails: sac@hemobras.gov.br e farmacovigilancia@hemobras.gov.br;
- Endereço: Rua Prof. Aloísio Pessoa de Araújo, nº 75, Edifício Boa Viagem Corporate, 9º andar, Boa Viagem, Recife-PE, CEP: 51021-410;
- Horário de atendimento: de segunda a sexta-feira, de 8:00 às 12:00 h e das 13:00 às 17:00 h;
- Horário de funcionamento: 24 horas por dia, 7 dias por semana (caixa de mensagens);
- Website e Redes Sociais: Informações e interações em plataformas digitais.

3. Assessoria de Comunicação, Marketing e Eventos (ASCOM)

A ASCOM tem como principal função prestar assessoramento em assuntos relacionados à empresa, aos demais órgãos de comunicação, além de divulgar as ações desenvolvidas pela Hemobrás, levando informações oficiais, precisas e transparentes. Assim, busca-se fortalecer a confiança entre as partes e o reconhecimento da instituição, interna e externamente, dessa forma zelando pela imagem institucional da empresa.

Contato ASCOM:

- Telefone: (81) 3464-9632;
- E-mail: ascom@hemobras.gov.br;
- Endereço: Rua Prof. Aloísio Pessoa de Araújo, nº 75, Edifício Boa Viagem Corporate, 8º andar, Boa Viagem, Recife-PE, CEP: 51021-410;
- Horário de atendimento: de segunda a sexta-feira, de 8:00 às 12:00 h e das 13:00 às 17:00 h.



4. Hemobrás Digital

Acompanhe também nossos canais online:



SERVIÇOS PRESTADOS

1. Fornecimento de Medicamentos Hemoderivados

Serviço:

Fornecimento de medicamentos hemoderivados Albumina, Imunoglobulina e Fatores VIII e IX da Coagulação.

Usuários:

Pacientes do Sistema Único de Saúde (SUS).

Canal de acesso:

Cabe ao Ministério da Saúde (MS) definir a pauta de distribuição para cada estado ou município.

Prioridade de atendimento:

Os critérios de atendimento prioritários são definidos pelo MS.

Etapas para processamento do serviço:

- Coleta do plasma nos hemocentros;
- Triagem do plasma;
- Exportação do plasma para parceiro fracionador;
- Importação dos hemoderivados;
- Distribuição dos hemoderivados para o MS.

Prazo para prestação do serviço:

Entre a coleta do plasma e a entrega dos medicamentos ao MS, a operação pode levar até 14 meses.

Canal de comunicação:

- E-mail: logistica.distribuicao@hemobras.gov.br;
- Telefone: (81) 3464-9600.

Outras informações:

Os hemocentros fornecedores de plasma são qualificados pela Hemobrás após realização de auditoria para verificação de requisitos de qualidade e segurança nos processos do ciclo do sangue. Serviços de Hemoterapia que tenham interesse em obter mais informações podem entrar em contato através do e-mail gestao.plasma@hemobras.gov.br.

2. Fornecimento de Medicamento Recombinante

Serviço:

Fornecimento de medicamento recombinante Hemo-8r.

Usuários:

Pacientes do SUS.

Canal de acesso:

Cabe ao MS definir a pauta de distribuição para cada estado ou município.

Prioridade de atendimento:

Os critérios de atendimento prioritários são definidos pelo MS.

Etapas para processamento do serviço:

- Importação do Hemo-8r;
- Armazenamento;
- Distribuição do Hemo-8r aos hemocentros e serviços de saúde.

Prazo para prestação do serviço:

Entre a importação do medicamento e a entrega aos hemocentros e serviços de saúde, a operação pode levar até 60 dias.

Canal de comunicação:

- E-mail: logistica.distribuicao@hemobras.gov.br;
- Telefone: (81) 3464-9600.

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 07:30 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



Hemobrás



hemobras.gov.br



hemobras



hemobras_MS



/hemobras

