

ÁSHEMOBRÁÁSHEMOBR

Regimento Interno da Ouvidoria da Hemobrás





OUVIDORIA
HEMOBRÁS

REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DA HEMOBRÁS

Aprovado pelo Conselho de Administração na 6ª Reunião Ordinária,
realizada em 13 de junho de 2024



CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

CARLOS AUGUSTO GRABOIS GADELHA

Membro representante do Ministério da Saúde (Presidente do Conselho)

ANA PAULA TELES FERREIRA BARRETO

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

CARLOS AMILCAR SALGADO

Membro representante do Ministério da Saúde

DIEGO PESSOA GOMES

Membro representante do Ministério da Saúde

EDUARDO MAÉRCIO FRÓES

Membro representante do Conselho Nacional de Saúde

ELTON DA SILVA CHAVES

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

GUILHERME LAUX

Membro representante do Ministério da Fazenda

HÉLIO RICARDO FERREIRA COUTO

Membro representante do Corpo Funcional da Hemobrás

LEONARDO MOURA VILELA

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

MARIA FERNANDA RAMOS COELHO

Membro representante do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos

PEDRO CANISIO BINSFELD

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

DIRETORIA EXECUTIVA

ANA PAULA DO REGO MENEZES
Diretora-Presidente

ANDRÉ LUIZ MOTA PINHO
Diretor de Administração e Finanças

ANTÔNIO EDSON DE SOUZA LUCENA
Diretor de Desenvolvimento Industrial

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.
3.0	13/06/2024	Ouvidoria	2ª Revisão aprovada pelo CADM na 6ª Reunião Ordinária de 2024.

SUMÁRIO

HISTÓRICO DE REVISÕES DO DOCUMENTO.....	4
CAPÍTULO I – DA FINALIDADE E DOS PRINCÍPIOS ORIENTADORES	6
CAPÍTULO II – DA ORGANIZAÇÃO	6
CAPÍTULO III – DAS COMPETÊNCIAS.....	7
CAPÍTULO IV – DA COMPOSIÇÃO	9
CAPÍTULO V – DAS SUBSTITUIÇÕES E HIPÓTESES DE VACÂNCIA	10
CAPÍTULO VI – DAS ATRIBUIÇÕES.....	10
CAPÍTULO VII – DA CONDUTA DOS AGENTES DA OUVIDORIA.....	11
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. A Ouvidoria observará os princípios previstos na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, bem como as seguintes diretrizes:

- I – Atuação técnica, empática, imparcial e focada na solução pacífica de conflitos;
- II – Colaboração entre unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv) e demais órgãos de defesa do usuário de serviços públicos;
- III – Ampliação e consolidação contínuas dos meios de participação social como instrumento de governança pública; e
- IV – Busca pela produção de soluções coletivas a partir do conjunto de problemas individuais recorrentes identificados nas manifestações.

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, de 10 de junho de 2020; a Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024; a Resolução CGPAR/ME nº 48, de 6 de setembro de 2023; 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 adotar as medidas necessárias ao exercício dos direitos dos usuários de serviços públicos junto à Hemobrás, nos termos do Decreto nº 9.492, de 2018, promovendo, ainda, os direitos de:

I – Acesso gratuito e desimpedido aos canais de atendimento de Ouvidoria, nos termos da Lei nº 13.460, de 2017;

II – Proteção de dados pessoais coletados pela Ouvidoria, nos termos da Lei nº 12.527, de 2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI), e da Lei nº 13.709, de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD);

III – Acesso a informações precisas, corretas e atualizadas, necessárias ao acesso a serviços públicos e ao exercício de direitos, nos termos da Lei nº 12.527, de 2011; e

IV – Proteção à identidade dos denunciantes de ilícitos e de irregularidades praticados contra a Hemobrás, nos termos do Decreto nº 10.153, de 2019.

Art. 7º. São atividades da Ouvidoria:

I – Receber e dar os encaminhamentos necessários às manifestações a que se refere o Capítulo III da Lei nº 13.460, de 2017, 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 – Orientar e acompanhar os setores da Hemobrás acerca das averiguações e das providências adotadas em relação às manifestações encaminhadas;

III – Manter informados, quando possível, os autores das manifestações a respeito de averiguações e providências em andamento;

IV – Realizar a articulação com os demais setores da Hemobrás para a adequada execução de suas competências;

V – Coordenar, no âmbito da Hemobrás, a gestão dos pedidos de acesso à informação de que trata a Lei nº 12.527, de 2011, zelando pelo cumprimento dos prazos de atendimento, pela efetividade das informações fornecidas, bem como pela intimidade, honra e vida privada dos envolvidos;

VI – Produzir anualmente e submeter ao CADM o relatório de gestão da unidade nos termos dos arts. 14 e 15 da Lei nº 13.460, de 2017, incluindo os dados estatísticos visando ao atendimento do art. 30, III, da Lei nº 12.527, de 2011;

VII – Coordenar as ações da Hemobrás vinculadas à transparência ativa;

VIII – Analisar dados recebidos ou coletados a fim de produzir informações aos gestores com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de falhas;

IX – Coordenar a realização de pesquisas e diagnósticos periódicos referentes à satisfação dos usuários quanto ao atendimento e atividades da Ouvidoria;

X – Expedir Instruções Normativas para a execução de suas atividades;

XI – Divulgar e instruir, nos âmbitos interno e externo, de forma permanente, seus serviços, seu papel institucional, suas atividades e os resultados alcançados;

XII – Promover entendimentos referentes à busca de soluções entre as unidades da Hemobrás e à solução pacífica de conflitos, quando cabível, exceto no caso de denúncias;

XIII – Zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes na Carta de Serviços da Hemobrás;

XIV – Realizar a articulação com as Ouvidorias de outros entes e Poderes, Ministérios Públicos, Defensorias Públicas e demais órgãos e entidades encarregados de promover a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, a fim de obter informações e subsídios para a melhoria da prestação dos serviços da Hemobrás;

XV – Realizar interlocução com a Controladoria-Geral da União (CGU), por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), sempre que necessário, e observar as orientações emanadas, no âmbito de suas competências;

XVI – Desenvolver outras atividades inerentes à sua finalidade, bem como exercer as que forem atribuídas pelo CADM.

Parágrafo único. O CADM poderá estabelecer que o relatório previsto no inciso VI seja previamente submetido ao COAUD, para análise e manifestação, bem como enviados à Diretoria Executiva (DE), para a sua ciência e possível manifestação.

Art. 8º. 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 pedidos de acesso à informação por meio 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.

Art. 9º. As atribuições da Ouvidoria são indelegáveis.

CAPÍTULO IV DA COMPOSIÇÃO

Art. 10. A Ouvidoria da Hemobrás será composta pelo Ouvidor e pela equipe técnica permanente da unidade.

Art. 11. 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. 12. 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.

Art. 13. 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.

Art. 14. A exoneração ou dispensa, antes do prazo definido no art. 12, do titular da área de Ouvidoria compete ao CADM e deverá ser motivada e submetida previamente à aprovação da CGU, nos termos da legislação aplicável.

CAPÍTULO V DAS SUBSTITUIÇÕES E HIPÓTESES DE VACÂNCIA

Art. 15. 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. 16. 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. 17. Para o cumprimento de suas atribuições e para a verificação da procedência das manifestações a que se refere o Capítulo III da Lei nº 13.460, de 2017, 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. 18. 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 DA CONDUTA DOS AGENTES DA OUVIDORIA

Art. 19. No exercício de suas atribuições, os agentes da Ouvidoria observarão as regras definidas pelo Código de Conduta e de Integridade da Hemobrás, bem como as seguintes diretrizes de atuação:

- I – Zelar pela tutela da confiança do usuário de serviços públicos que recorre à Ouvidoria;
- II – Adotar as medidas necessárias para salvaguardar os elementos de identificação dos manifestantes;
- III – Abster-se de publicar ou compartilhar informação obtida em razão do ofício por qualquer outro meio que não aqueles previstos neste Regimento;
- IV – Respeitar os usuários de serviços públicos em suas peculiaridades, necessidades e vulnerabilidades, bem como zelar pelo seu melhor interesse; e
- V – Não adotar medidas tendentes à restrição dos direitos à manifestação de que trata a Lei nº 13.460, de 2017, salvo se definidas por lei ou se necessárias para coibir ou prevenir violência ou grave ameaça.

Parágrafo único. Para os fins deste Regimento, são considerados como agentes da Ouvidoria todos os colaboradores que atuem diretamente na equipe da unidade.

Art. 20. Os agentes da Ouvidoria deverão assumir formalmente compromissos relacionados ao tratamento de informações, com ou sem acesso restrito, por

meio de instrumento próprio denominado Termo de Confidencialidade e Responsabilidade.

CAPÍTULO VIII DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 21. A Ouvidoria deve manter instalações físicas para atendimento aos usuários, bem como divulgar amplamente os meios para registro de manifestações.

Art. 22. 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. 23. Este Regulamento deverá ser revisado quando surgirem novos normativos e legislações ou quando for verificada oportunidade de melhoria.

ÁSHEMOBRÁÁSHEMOBR

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
E-mail: ouvidoria@hemobras.gov.br

ESCRITÓRIO OPERACIONAL (RECIFE-PE)

Rua Professor Aloisio 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](https://www.instagram.com/hemobras)



[hemobras_MS](https://twitter.com/hemobras_MS)



[/hemobras](https://www.youtube.com/hemobras)

