

Quadro de Elaboradores, Revisores e Aprovadores

Elaborado por:	Revisado e Aprovado por:
<p>Nome: <i>Daniella Suzana de Farias</i> Função: <i>Assistente Industrial e de Gestão Corporativa – Assistente Administrativo</i></p>	<p>Nome: <i>Plutarco Reis de Macedo Granja</i> Função: <i>Ouvidor</i></p>

1 OBJETIVOS

Formalizar as instruções gerais a serem observadas pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) no exercício de suas competências.

2 GLOSSÁRIO

Nome ou Sigla	Descrição Completa
AMLAI	Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação
CADM	Conselho de Administração
CGU	Controladoria-Geral da União
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)
PJ	Procuradoria Jurídica
SGSAA	Serviço de Gestão de Suprimentos e Atividades Administrativas
SIC	Serviço de Informação ao Cidadão

3 MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

Níveis de Atuação	Áreas Envolvidas	Principais Responsabilidades
Área Demandante	Ouvidoria/SIC	<ul style="list-style-type: none"> Seguir integralmente o que está definido nesta IN; e Manter esta IN permanentemente atualizada e disponibilizada na Intranet, em consonância ao que prevê a gestão de documentos definida para a Hemobrás.

Área de Gestão de Documentos	SGSAA	<ul style="list-style-type: none">Manter esta IN permanentemente atualizada e disponibilizada na Intranet e em consonância ao que prevê a Gestão de Documentos definida para a Hemobrás.
------------------------------	-------	--

4 LEGISLAÇÃO PERTINENTE

A presente Instrução Normativa está amparada na seguinte base legal:

- BRASIL. 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. Brasília, DF: Presidência da República, [2012]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/decreto/d7724.htm. Acesso em: 12 ago. 2024;
- BRASIL. 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. Brasília, DF: Presidência da República, [2023]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2023-2026/2023/decreto/d11527.htm. Acesso em: 12 ago. 2024;
- BRASIL. 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. Brasília, DF: Presidência da República, [2011]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm. Acesso em: 12 ago. 2024;
- BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. Brasília, DF: Presidência da República, [2018]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/113709.htm. Acesso em: 12 ago. 2024.

5 REFERÊNCIAS

Não se aplica.

6 DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS

Os procedimentos estão descritos no Anexo A, que destaca os conceitos básicos para efeito desta IN e as instruções gerais a serem observadas pelo SIC no exercício de suas competências.

7 DISPOSIÇÕES FINAIS

Os casos omissos e as dúvidas surgidas na aplicação da presente IN serão solucionados Autoridade de Monitoramento da LAI (AMLAI).

Esta IN entra em vigor a partir da data de sua publicação na intranet.

Esta IN deverá ser revisada no prazo máximo de 2 (dois) anos, podendo ser modificada antes quando surgirem novos normativos e legislações ou quando for verificada oportunidade de melhoria.

Fica revogada a IN nº 08/2022 – Revisão 01, de 17 de julho de 2023.

8 HISTÓRICO DAS REVISÕES

VERSÃO	DESCRIÇÃO DA REVISÃO	DATA
00	Elaboração da Instrução Normativa	13/12/2022
01	Atualização da Instrução Normativa com a com a alteração de procedimentos em razão da edição do Decreto nº 11.527, de 16 de maio de 2023.	17/07/2023
N/A	Mudança na numeração da IN-08/2022 para nº 0015HEMOBRAS, para adequação à IN nº 0003HEMOBRAS	14/08/2024
02	Atualização da Instrução Normativa com alteração dos itens 3, 4, 6 e 7 do Anexo A para fins de adequação ao disposto no Guia de procedimentos para atendimento à Lei de Acesso à Informação e utilização do Fala.BR	14/08/2024

ÍNDICE DOS ANEXOS

Anexo A – Procedimentos Operacionais do SIC

ANEXO A – PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS DO SIC

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 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 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) e na unidade fabril (Filial Goiana-PE) em datas e horários amplamente divulgados na seção da Ouvidoria no portal da Hemobrás (<https://hemobras.gov.br/ouvidoria/canais-de-atendimento/>) e na Intranet (<https://intranet.hemobras.gov.br/canais-de-atendimento/>).

- 3.1.2.1 O requerente deverá preencher formulário com o pedido de acesso à informação (disponível em <https://hemobras.gov.br/transparencia/servico-de-informacao-ao-cidadao-sic/> na seção “Formulários”).
- 3.1.3 Correspondência eletrônica pelo e-mail sic@hemobras.gov.br;
- 3.1.4 Correspondência física (carta).
- 3.1.4.1 O requerente deverá preencher formulário com o pedido de acesso à informação (disponível em <https://hemobras.gov.br/transparencia/servico-de-informacao-ao-cidadao-sic/> na seção “Formulários”).
- 3.2 O SIC dispõe de canal de atendimento telefônico apenas para fins de esclarecimentos, não se constituindo como meio para registro de pedidos de acesso à informação. Os telefones devem ser amplamente divulgados na seção da Ouvidoria no portal da Hemobrás (<https://hemobras.gov.br/ouvidoria/canais-de-atendimento/>) e na Intranet (<https://intranet.hemobras.gov.br/canais-de-atendimento/>).
- 3.3 Independente do canal utilizado, o pedido de acesso à informação deve ser inserido 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.
- 3.4 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”.
- 3.5 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.
- 3.6 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).
- 3.7 Caso o usuário já disponha de cadastro na Plataforma Fala.BR, o SIC deverá adotar os seguintes procedimentos:
- 3.7.1 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”;

- 3.7.2 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”;
 - 3.7.3 A tela seguinte é a de “Registro de acesso à informação para o cidadão”. Nela, o SIC deverá 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;
 - 3.7.4 Preenchidos os demais campos (órgão destinatário, descrição do pedido e canal de entrada), basta clicar em “Avançar”;
 - 3.7.5 Será aberta a tela “Revisão e conclusão de acesso à informação para o cidadão”, na qual conferidos os itens, deve-se clicar em “Concluir”;
 - 3.7.6 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. Adicionalmente, o SIC deve informar ao cidadão que acesse o Fala.BR e clique em “Meus Pedidos e Recursos de Acesso à Informação” para visualizar todos os pedidos e recursos por ele cadastrados. 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.
- 3.8 Caso o usuário não possua cadastro na Plataforma Fala.BR, o SIC deverá adotar os seguintes procedimentos:
- 3.8.1 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;
 - 3.8.2 Caso o solicitante não tenha enviado os dados necessários para o registro do pedido, o SIC deve entrar em contato com ele para que complemente seus dados;
 - 3.8.3 O SIC deve, ainda, informar ao cidadão que ele tem a opção de cadastrar o pedido diretamente na Plataforma Fala.BR, caso ele deseje;
 - 3.8.4 O cadastro pode ser realizado na tela que aparece após os procedimentos indicados no subitem 3.4 acima. Ao clicar na opção “Cadastrar novo usuário”, bastará preencher os campos com os respectivos dados e clicar no botão “Avançar”;

- 3.8.5 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;
- 3.8.6 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 3.7.3 a 3.7.6;
- 3.8.7 O SIC deve orientar o cidadão para que, em seu primeiro acesso, clique na opção “esqueci minha senha” para cadastrá-la.
- 3.9 O SIC não pode exigir que o cidadão cadastre diretamente o pedido no Sistema, de forma a garantir o direito de o cidadão apresentar seu pedido por outros meios, como previsto no art. 10 da Lei nº 12.527/2012.
- 3.10 O SIC deve permanecer à disposição para atender demandas subsequentes 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 *Procedimentos Gerais para o Tratamento de Pedidos de Acesso à Informação*

- 4.1 Ao receber uma demanda embasada na LAI por meio da Plataforma Fala.BR, o SIC deve verificar se o requerimento se trata de um pedido de informação.
- 4.2 Caso a demanda contemple solicitações de providências administrativas, análise de casos concretos, consultas, reclamações, dúvidas e sugestões, dentre outros tipos de demandas que não se enquadram na LAI, o SIC deve alterar o tipo de manifestação registrada na Plataforma Fala.BR.
- 4.3 Caso se constate que se trata de uma manifestação de Ouvidoria, é possível alterar o tipo de manifestação no prazo de 05 (cinco) dias a contar da data de cadastro.
- 4.4 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 titulares das áreas responsáveis pela resposta.
- 4.5 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.
- 4.6 Os dados pessoais dos pedidos de acesso à informação devem ser anonimizados, em cumprimento à LGPD.

- 4.7 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.
- 4.8 Sempre que uma informação solicitada estiver em transparência ativa, ou seja, já estiver publicada na internet, o SIC deve indicar, de imediato, o link no qual essa informação se encontra e, caso necessário, um passo a passo sobre como localizá-la. A indicação deve ser precisa de modo a facilitar o cidadão a encontrá-la.
- 4.9 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.
- 4.10 As respostas deverão ser enviadas ao SIC para que sejam revisadas pela AMLAI. 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.
- 4.11 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.
- 4.12 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.
- 4.13 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.
- 4.13.1 Ao pedir a prorrogação do prazo de resposta, o SIC deve apresentar, no campo adequado do Fala.BR, a fundamentação legal e a justificativa para prorrogação no caso concreto. Os motivos apresentados devem corresponder à razão real que justifique a necessidade de prorrogação, por exemplo, necessidade de mais tempo para consolidação dos dados, tratamento, complexidade;
- 4.13.2 Não basta informar o artigo da LAI para fazer a prorrogação do pedido. O SIC precisa especificar o porquê.
- 4.14 Os tipos de respostas podem ser classificados como:
- 4.14.1 Acesso concedido: todas as informações serão disponibilizadas ao requerente;

- 4.14.2 Acesso parcialmente concedido: apenas parte do pedido de informação poderá ser divulgado; outra parte é de caráter sigiloso;
- 4.14.3 Acesso negado: os dados solicitados no pedido de informação são de caráter sigiloso;
- 4.14.4 Informação inexistente: a informação solicitada não consta nos arquivos da empresa;
- 4.14.5 Não se trata de solicitação de informação: denúncias, reclamações, sugestões, elogios, solicitações de providências ou de simplificação não são considerados pedidos de informação;
- 4.14.6 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;
- 4.14.7 Pergunta duplicada/repetida: o mesmo pedido de informação é registrado mais de uma vez pelo mesmo requerente.
- 4.15 No campo “Responsável pela Resposta”, o SIC deve informar o nome da área que produziu a resposta.
- 4.16 No campo “Destinatário do Recurso”, o SIC deve informar o cargo da autoridade que apreciará o recurso.
- 4.17 No campo “Restrição de Conteúdo”, o SIC deve indicar se existem informações restritas (pessoal, sigilosa ou classificada) no conteúdo do pedido, da resposta ou dos anexos (caso existam). Essa classificação determinará se tal requerimento poderá ou não ser disponibilizado na “Busca de Pedidos e Respostas”, disponível em <https://www.gov.br/acessoainformacao/pt-br/assuntos/busca-de-pedidos-e-respostas>.
- 4.18 Após o envio da resposta conclusiva ao usuário, caso este esteja identificado, o SIC disponibilizará pesquisa de satisfação por e-mail.
- 4.19 Um pedido de acesso à informação só pode ser cancelado caso haja solicitação do próprio requerente. Conforme previsto no art. 51 da Lei nº 9.784/1999, o interessado pode desistir de um pedido formulado ou renunciar a um direito disponível. Nesses casos, o SIC deve adotar os seguintes procedimentos:
- 4.19.1 Informar na resposta que o pedido está sendo cancelado a pedido do requerente;
- 4.19.2 Anexar comprovante de pedido de cancelamento do solicitante (por exemplo, e-mail com solicitação de cancelamento);
- 4.19.3 Marcar como “Tipo de resposta” a opção “Não se trata de solicitação de informação”, para pedidos, e “Não conhecimento” para recursos.

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).
- 5.9 O campo “Responsável pela Resposta” deve ser preenchido com o cargo da autoridade de que julgou o recurso.

6 *Entrega de Informações Pessoais*

- 6.1 O atendimento de pedido que envolve entrega de informações pessoais que se refiram à intimidade, à vida privada, à honra e à imagem está condicionado à comprovação da identidade do requerente.
- 6.2 Caso as informações pessoais sejam sobre o próprio solicitante, devem ser adotados os seguintes procedimentos:

- 6.2.1 A certificação poderá ocorrer virtualmente, caso o solicitante tenha identidade digital no Gov.BR nos níveis “ouro” ou “prata”.
- 6.2.2 Caso o solicitante tenha identidade digital no nível “bronze”, deve-se solicitar que ele comprove sua identidade por meio da apresentação de documento com foto.
- 6.3 Caso a entrega de informações pessoais seja a pedido de terceiros, devem ser adotados os seguintes procedimentos:
- 6.3.1 O acesso a informações pessoais, por terceiros, poderá ser franqueado mediante consentimento expresso da pessoa a que elas se referirem. A comprovação do consentimento (art. 55, caput, II do Decreto nº 7.724/2012) deve ser feita por meio de procuração (art. 60, parágrafo único, Decreto nº 7.724/2012).
- 6.3.2 O consentimento expresso do titular das informações não será exigido quando o acesso à informação pessoal for necessário (artigo 57, Decreto nº 7.724/2012):
- 6.3.2.1 À prevenção e diagnóstico médico, quando a pessoa estiver física ou legalmente incapaz, e para utilização exclusivamente para o tratamento médico;
- 6.3.2.2 À realização de estatísticas e pesquisas científicas de evidente interesse público ou geral, previstos em lei, vedada a identificação da pessoa a que a informação se referir;
- 6.3.2.3 Ao cumprimento de decisão judicial;
- 6.3.2.4 À defesa de direitos humanos de terceiros; ou
- 6.3.2.5 À proteção do interesse público geral e preponderante.
- 6.3.3 A entrega de informação pessoal para terceiro é condicionada a assinatura de um termo de responsabilidade, que disporá sobre a finalidade e a destinação que fundamentaram sua autorização, sobre as obrigações a que se submeterá o requerente (art. 61, Decreto nº 7.724/2012).
- 6.3.4 O demandante está vinculado à finalidade e à destinação concernente ao termo de responsabilidade sobre a informação, podendo ser responsabilizado por seu uso indevido.

7 *Produção de Relatórios*

- 7.1 O SIC deve elaborar relatório anual sobre o cumprimento das obrigações previstas na LAI, nos termos do art. 67, inciso II, do Decreto nº 7.724/2012.

- 7.2 O relatório deve ser apresentado ao Conselho de Administração (CADM) e publicado no portal e na intranet.
- 7.3 O relatório deverá abranger o conteúdo mínimo descrito a seguir:
- 7.3.1 Em relação à Transparência Ativa:
- 7.3.1.1 Análise dos indicadores de Transparência Ativa no Painel LAI e no Sistema de Transparência Ativa (STA), em especial:
- 7.3.1.1.1 Índice de cumprimento das obrigações de Transparência Ativa (“cumpre”; “cumpre parcialmente” e “não cumprir”);
- 7.3.1.1.2 Cumprimento por assunto: análise inclusive das observações da CGU, no STA, acerca dos itens não cumpridos ou parcialmente cumpridos.
- 7.3.1.2 Caso haja, relato de boas práticas de transparência ativa, que tenha tido impacto sobre os índices de cumprimento das obrigações de transparência na empresa;
- 7.3.1.3 Caso haja, proposições da AMLAI ao Dirigente Máximo a empresa visando ao pleno cumprimento da Transparência Ativa, considerando a Lei nº 12.527/2011, o Decreto nº 7.724/2012 e o Guia de Transparência Ativa (GTA) disponibilizado pela CGU.
- 7.3.2 Em relação à Transparência Passiva:
- 7.3.2.1 Análise dos indicadores do Painel LAI, em especial:
- 7.3.2.1.1 Volume de solicitações de acesso à informação recebidas pela empresa, em comparação com os anos anteriores;
- 7.3.2.1.2 Tempo médio de resposta no exercício, em comparação com os anos anteriores;
- 7.3.2.1.3 Índice de satisfação do usuário, no exercício: análise sobre se melhorou ou piorou em relação aos anos anteriores; avaliação da qualidade das respostas, no exercício; proposições para melhorar o índice de satisfação do usuário em relação às respostas fornecidas pela empresa;
- 7.3.2.1.4 Cumprimento do prazo, no exercício. Caso tenha havido solicitações em tramitação fora do prazo, ao longo do exercício, a AMLAI deverá indicar as razões que deram

causa às omissões e propor ações necessárias para que elas sejam resolvidas e não voltem a ocorrer;

7.3.2.1.5 Análise de outros indicadores produzidos pela própria Hemobrás.

7.3.2.2 Caso haja, informar boas práticas que tenham proporcionado um atendimento de melhor qualidade pela Hemobrás, no que se refere ao atendimento aos pedidos de acesso à informação.

7.3.2.3 Caso haja, consignar proposições da AMLAI ao Dirigente Máximo visando ao pleno cumprimento das obrigações previstas na LAI quanto ao atendimento das solicitações.