

Fundação Hemocentro de Brasília



CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO



Ouvidoria

DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

participa.df.gov.br

Conteúdo

Carta de Serviços	3
Doação de sangue	4
Cadastro para doação de medula óssea.....	9
Assistência ao paciente com coagulopatias	12
Ouvidoria	16
Serviço de Informação ao Cidadão	18
Avalie a Carta de Serviços ao Cidadão.....	19

Última atualização: 16 de agosto de 2024.

Carta de Serviços

A Carta de Serviços ao Cidadão é um instrumento de controle social que facilita a sua participação nas ações e programas do Governo do Distrito Federal. Nela você encontrará informações claras e acessíveis sobre os serviços prestados por cada órgão e entidade distrital. Bem informado, você poderá avaliar os compromissos assumidos pelo Governo em relação aos serviços que presta. Após sua leitura, solicite, questione e colabore. As informações vão facilitar seu dia a dia.

Nas próximas páginas, você encontrará a Carta de Serviços ao Cidadão da Fundação Hemocentro de Brasília e se informará sobre nossos serviços. Caso queira conhecer as demais cartas de serviços, acesse o Portal do Governo do Distrito Federal: www.brasilia.df.gov.br.

Dê sua opinião

Participe da pesquisa e colabore com o aprimoramento das Cartas de Serviços ao Cidadão. Acesse: <http://goo.gl/7UdMD2>

Para registrar reclamação, sugestão, elogio ou informação sobre qualquer Carta de Serviços acesse o sistema de ouvidoria: <https://www.participa.df.gov.br/>

Doação de sangue

O sangue é essencial à vida e ainda não tem substituto. Por isso a doação de sangue é tão importante.

Condições básicas para doação

- Portar documento de identidade oficial com foto (carteira de identidade, profissional, habilitação, passaporte, CNH digital ou e-título apresentados no app). (Não serão aceitos: print de tela, cópias, crachá funcional)
- Estar em boas condições de saúde;
- Pesar mais de 51kg;
- Dormir pelo menos 6 horas na noite anterior;
- Ter entre 16 e 69 anos de idade (menores de 18 anos precisam de autorização do responsável legal e a primeira doação precisa ocorrer antes dos 60 anos de idade)

ALIMENTAÇÃO:

- Estar bem alimentado, nada de jejum;
- Beber bastante água;
- Não consumir bebida alcoólica nas 12 horas que antecedem a doação;
- Não ingerir alimentos gordurosos como leite e seus derivados (manteiga, queijo, iogurte) frituras, ovos, maionese etc.
- Dar preferência para frutas, chás, sucos, pão com geleia, biscoitos de sal, etc.
- Se for doar a tarde, respeitar o intervalo de duas horas após o almoço. Dar preferência para carnes grelhadas, arroz, feijão sem gorduras, salada.

IMPEDIMENTOS TEMPORÁRIOS

- Viagem para regiões endêmicas para malária: 30 dias;
- Gripe ou resfriado: 7 dias após a cura;
- Endoscopia e colonoscopia: 6 meses após o procedimento;
- Dengue: 30 dias após a cura;
- Extração dentária: 7 dias após o procedimento;
- Botox e preenchimento com ácido hialurônico: 7 dias;
- Piercing, tatuagem ou maquiagem definitiva: 1 ano (com avaliação quanto à segurança do procedimento: 6 meses, para piercing na cavidade oral e/ou na região genital: 12 meses após a retirada)
- Cigarro eletrônico: 1 ano
- Medicação consultar o site: <https://www.hemocentro.df.gov.br/doacao-desangue/#Impedimentos>.
- Endoscopia e colonoscopia: 6 meses após o procedimento;
- Dengue: 30 dias após a cura;
- Extração dentária: 7 dias após o procedimento;
- Botox e preenchimento com ácido hialurônico: 7 dias;

IMPEDIMENTOS DEFINITIVOS

- Hepatite após os 11 anos de idade;
- Acidente vascular cerebral (AVC);

- Uso de drogas ilícitas injetáveis;
- Diabetes insulino-dependente;
- Histórico de câncer;
- Doenças infecciosas transmissíveis pelo sangue: Hepatites B e C, AIDS, HTLV e Chagas

VACINAS

- Covid-19 (Pfizer bivalente): 7 dias
- Febre amarela: 30 dias
- Dengue: 30 dias
- Tétano: 3 dias
- Gripe: 2 dias

SAÚDE DA MULHER:

- Gravidez impede a doação
- Atraso menstrual: Até que se afaste a possibilidade de gravidez.
- Aborto impede doação por 3 meses.
- Amamentação impede a doação nos primeiros 12 meses após o parto;
- Menstruação não impede a doação (exceto se o fluxo menstrual for intenso)

DIREITOS DO DOADOR:

- Isenção de taxa de inscrição para concurso público: necessário ter 03 doações nos últimos 12 meses que antecedem a inscrição segundo a lei 4.949 de 2012;
- Atendimento preferencial para doador de sangue em diversos estabelecimentos, como bancos e serviços públicos: necessário apresentar comprovante de doação com validade de 120 dias, segundo a Lei 14.626, de 2023.

INTERVALO DE DOAÇÕES

- Mulheres: 90 dias (no máximo 3 doações a cada 12 meses)
- Homens: 60 dias (no máximo 4 doações a cada 12 meses)

Prioridades de atendimento

Idosos e pessoas com deficiência, conforme previsto na Lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000., doadores de aférese, convidados pela fenotipagem ou aniversariantes no dia da doação.

IMPORTANTE:

Doador acompanhado de menor de 12 anos deverá vir com outro adulto para cuidar da criança.

O candidato à doação será avaliado por profissionais de saúde para verificar se está apto a doar.

Seja sincero ao responder as perguntas feitas durante a triagem! Não omita informações importantes, pois disso depende a segurança do doador e do receptor.

Campanhas

Já pensou em reunir seus colegas de trabalho, o time da academia ou o grupo da igreja para promover uma boa ação? O Hemocentro de Brasília oferece transporte gratuito para no mínimo 10 pessoas e material informativo para engajar grupos interessados em doar sangue e medula óssea.

Para isso, basta entrar em contato com a equipe de captação do Hemocentro para receber instruções de como organizar seu grupo, agendar a doação, conhecer recomendações para doar sangue/medula óssea e esclarecer dúvidas.

Dúvidas mais comuns sobre a doação em grupo:

1. É preciso agendar?

Sim! É importante agendar e informar o número de doadores no grupo, para que o Hemocentro organize a escala de atendimento. O agendamento é feito com a Gerência de Captação de Doadores.

2. O grupo tem senha preferencial?

Grupos não recebem senha preferencial. Esse atendimento é para idosos e pessoas com deficiência, conforme previsto em lei, doadores de aférese, convidados pela fenotipagem ou aniversariantes no dia da doação.

3. Quero solicitar transporte para meu grupo. Quais são os critérios?

O transporte está disponível para um grupo mínimo de 10 doadores e máximo de 19 por van e atende em qualquer localidade dentro do Distrito Federal + Região Integrada de Desenvolvimento do Distrito Federal e Entorno - RIDE (Novo Gama, Valparaíso, Pedregal, Ocidental, Jardim ABC, Planaltina de Goiás, Santo Antônio do Descoberto, Águas Lindas, Luziânia e Padre Bernardo), fazendo o trajeto de ida ao Hemocentro e volta ao ponto onde buscou o grupo. É vedado o transporte de menores de 18 anos, exceto jovens de 16 e 17 anos com autorização para doar sangue. Além disso, todos os passageiros devem ser transportados sentados.

4. Qual o melhor dia para a doação em grupo?

Os horários de menor movimento são de segunda a quarta-feira, pela manhã ou à tarde.

6. O que preciso para organizar uma doação em grupo?

- Oriente seu grupo a respeito das condições básicas para doação de sangue e cadastro como doador de medula óssea;
- Agende sua participação com a Gerência de Captação e informe o número de pessoas do seu grupo;
- Comunique qualquer problema ou alteração em seu grupo à Gerência de Captação.

Roteiro da doação

- Registro: Candidato é inserido no sistema com seus dados pessoais conferidos e atualizados. O documento de identidade oficial com foto é obrigatório.
- Pré-triagem: Registro dos sinais vitais. Aferição de pressão arterial, frequência cardíaca, temperatura, peso, altura e realização do teste de anemia.
- Triagem: Entrevista individual e sigilosa na qual avaliamos se há algum impedimento à doação. Visa à segurança do doador e do receptor.
- Doação: São retirados de 405 a 465ml de sangue, de acordo com critérios técnicos. A coleta do sangue dura, no máximo, 14 minutos.
- Lanche: É ofertado um lanche para reposição hídrica e nutricional. É quando observamos seu estado geral por mais alguns minutos.

O TEMPO DE ATENDIMENTO PODE VARIAR EM FUNÇÃO DO NÚMERO DE DOADORES NO PERÍODO OU DE OUTRAS SITUAÇÕES QUE POSSAM OCORRER NO DIA.

Resultados

Os exames ficam disponíveis a partir de 20 dias após a doação e são entregues apenas ao doador, mediante a apresentação de documento oficial com foto, ou a terceiros que apresentem procuração. Os exames devem ser retirados na recepção do Hemocentro, de segunda a sábado (exceto feriados), das 7h às 18h.

Atenção! Caso haja alteração em algum exame, o doador é contatado para avaliação médica e orientações, tais como a realização de novos exames ou o encaminhamento para serviços especializados, se necessário. O doador pode comparecer para avaliação de segunda a sexta-feira, das 7h15 às 11h30.

Cuidados pós-doação

- Permanecer no Hemocentro por, no mínimo, 15 minutos;
- Ingerir bastante líquido nas próximas 24 horas;
- Não ingerir bebida alcoólica nas próximas 12 horas;
- Evitar fumar nas 2 horas após a doação;
- Evitar esforços físicos nas próximas 12 horas;
- Evitar dobrar o braço nos próximos 15 minutos;
- Não carregar peso com o braço da punção no dia da doação;

- No caso de dor ou hematoma no local da punção, usar compressa fria nas primeiras 24 horas e morna do segundo dia em diante;
- Não dirigir veículos pesados, coletivos ou moto.

Teve hematoma ou dor? Procure nosso atendimento!

INFORME O HEMOCENTRO CASO APRESENTE FEBRE E/OU DIARRÉIA NOS PRÓXIMOS 7 DIAS, OU DIAGNÓSTICO DE DOENÇA INFECTOCONTAGIOSA NOS PRÓXIMOS 14 DIAS.

Dúvidas frequentes

Para esclarecimento sobre dúvidas mais frequentes relacionadas à doação de sangue e de medula, acesse o site <http://www.hemocentro.df.gov.br/category/duvidas-frequentes/>.

ENDEREÇO E CANAIS DE AGENDAMENTO

- Endereço: SMHN, Quadra 3, Conjunto A, Bloco 3 WhatsApp (61) 99136-2495 Asa Norte - Brasília-DF
- Horário de atendimento: segunda a sábado, das 7 às 18 horas. Visite o nosso site e conheça as condições básicas para doação: www.hemocentro.df.gov.br
- Agendamento individual: Agendamento pelo site agenda.df.gov.br ou nº 160 opção 2.
- Agendamento grupo acima de 10 doadores: whatsapp (61) 9913-62495. Sua opinião é muito importante. Participe da nossa PESQUISA DE SATISFAÇÃO: (inserir QRcode da pesquisa)

Cadastro para doação de medula óssea

A medula óssea é o tecido responsável pela produção das células do sangue e está presente no interior de alguns ossos. Algumas pessoas têm doenças que alteram a produção das células do sangue. Por isso, precisam de um **transplante de medula óssea**.

No Hemocentro de Brasília, você pode fazer seu cadastro no Registro Nacional de Doadores de Medula Óssea (Redome). As informações do seu exame de histocompatibilidade (HLA) serão constantemente cruzadas com as de pacientes e, se houver compatibilidade, você será contatado para efetivar a doação.

Onde se cadastrar

O interessado deve comparecer ao Hemocentro de Brasília com seu documento de identidade oficial com foto.

Será retirada uma amostra de sangue para fazer o exame de histocompatibilidade (HLA). Essas informações e os dados cadastrais do doador são enviados para o Registro Nacional de Doadores Voluntários de Medula Óssea (Redome).

O doador permanece no registro nacional até completar 60 anos de idade. Por isso, é importante manter os dados pessoais atualizados, principalmente os telefones de contato, no app REDOME ou no site www.redome.inca.gov.br.

Previsão de horários de atendimento e tempo de espera

O atendimento para cadastro para doação de medula óssea é de 7h15 às 11h45 e de 13h00 às 18h, de segunda a sexta-feira, exceto feriados. O horário para o início do atendimento deve ser agendado previamente e o tempo do registro até o fim da coleta é estimado em 30 minutos.

Modos de prestação do serviço

O atendimento para cadastro para doação de medula óssea é realizado mediante agendamento prévio. O agendamento deve ser feito pelo telefone 160, opção 2, ou pelo site www.agenda.df.gov.br.

Prioridades de atendimento

Pessoas com deficiência, conforme previsto em lei.

Requisitos

- Ter entre 18 e 35 anos, 8 meses e 29 dias de idade;
- Estar em bom estado geral de saúde;
- Não ter doença infecciosa ou incapacitante.

Roteiro

1. Registro

Identificação e apresentação de documento oficial com foto.

2. Sala de coleta

- Orientações sobre o cadastro e a doação de medula óssea;
- Preenchimento de ficha com informações pessoais e assinatura de um termo de consentimento livre e esclarecido (TCLE);
- Coleta de sangue (aproximadamente 5 ml) para a realização de exames.

3. Laboratório

- O sangue é analisado para identificar as características genéticas do possível doador;
- Os dados pessoais e os resultados dos exames são incluídos no Registro Nacional de Doadores Voluntários de Medula Óssea (Redome).

4. Registro Nacional de Doadores de Medula Óssea (Redome)

O sistema faz o cruzamento de dados entre os doadores e os pacientes que necessitam de um transplante. Em caso de compatibilidade com um paciente, o voluntário é consultado para decidir quanto à doação. Por isso, é necessário manter os dados de contato sempre atualizados.

Lembre-se:

- Atualize seu cadastro de doador de medula óssea pelo app REDOME ou site do Inca: <http://www.inca.gov.br/doador>.
- Você poderá ser chamado para doar até os 60 anos de idade, se identificada compatibilidade com algum paciente.
- A agilidade na comunicação com o doador compatível pode fazer muita diferença para quem precisa do transplante.

Comprovante de cadastro

A carteira de doador de medula óssea é emitida pelo Registro Nacional de Doadores Voluntários de Medula Óssea (Redome). Três dias úteis após o cadastro no Hemocentro, é possível acessar e baixar a carteirinha e a declaração de doador pelo aplicativo do Redome. Procure por "Redome" na loja de aplicativo do seu celular. O app é gratuito e está disponível para aparelhos Android e iOS.

Como é feita a doação de medula óssea

No Hemocentro de Brasília, é feito apenas o procedimento de coleta da amostra de sangue e o envio das informações cadastrais e genéticas do voluntário ao Redome.



A DOAÇÃO DE FATO E O TRANSPLANTE DE MEDULA ÓSSEA NÃO OCORREM NO HEMOCENTRO E SIM EM HOSPITAIS ESPECIALIZADOS.

Para detalhes sobre como a medula óssea é extraída do doador e outras dúvidas sobre o procedimento, acesse o site do Registro Nacional de Doadores Voluntários de Medula Óssea (Redome):

<http://redome.inca.gov.br/>

Assistência ao paciente com coagulopatias

O centro de referência de coagulopatias hereditárias no Distrito Federal é o ambulatório da Fundação Hemocentro de Brasília, onde é feito o tratamento de doenças hemorrágicas como hemofilia e Doença de Von Willebrand. A unidade temporariamente também realiza a coleta de sangue de pacientes com indicação de transplante e de possíveis doadores (estudo familiar) para realização de exames.

A equipe multiprofissional do ambulatório é destinada exclusivamente aos pacientes portadores de coagulopatias hereditárias e conta com as especialidades de hematologia clínica e pediátrica, enfermagem, serviço social, fisioterapia, psicologia, odontologia e atenção farmacêutica.

Atendimento e formas de acesso

O ambulatório de coagulopatias hereditárias do Hemocentro atende:

- **Paciente com coagulopatias hereditárias:** Necessário agendamento prévio do atendimento, exceto nos casos de intercorrência hemorrágica. **Paciente em investigação clínica para coagulopatias hereditárias:** Necessário apresentar encaminhamento realizado por médico hematologista para investigação clínica. Após o diagnóstico, o paciente é cadastrado no sistema Hemovida Web Coagulopatias do Ministério da Saúde e acompanhado pela equipe multiprofissional, conforme protocolo estabelecido.
- **Pacientes com indicação de transplante:** Necessário apresentar encaminhamento realizado por médico da Secretaria de Saúde do Distrito Federal ou de hospitais conveniados com o Hemocentro de Brasília.

Localização

O ambulatório da Fundação Hemocentro de Brasília fica na Asa Norte, próximo ao HRAN e à Fepecs. Endereço: Setor Médico Hospitalar Norte, conjunto A, bloco 03. Asa Norte, Brasília-DF. CEP: 70.710-908.

Previsão de horários de atendimento e tempo de espera

O Ambulatório de Coagulopatias Hereditárias realiza atendimentos distintos. Desta forma, para cada modalidade de atendimento, há previsão de horários e de tempo de espera diferentes.

- **O atendimento multiprofissional ambulatorial aos portadores de coagulopatias hereditárias:**

Ocorre de segunda a sexta-feira, exceto feriados, das 7h às 18h e deverão ser agendados previamente (exceto em caso de intercorrências hemorrágicas onde não há necessidade de agendamento prévio). O tempo estimado do atendimento é variável, pois depende da demanda individual de cada paciente (duração média de 30 minutos).

As coletas de sangue para exame de hemostasia ocorrem de segunda a sexta-feira, exceto feriados, das 7h30 às 10h30.

Os agendamentos podem ser realizado de modo presencial, pelos telefones (61) 3327-1671 ou (61) 3327-4423 ou pelo WhatsApp (61) 99140-0173.

○ **O atendimento aos pacientes do LIT (indicação de transplante):**

Ocorre de segunda a sexta-feira, exceto feriados, das 7h30 às 10h30 e deverão ser agendados previamente **exclusivamente de modo presencial**.

Os pacientes são atendidos por ordem de chegada. O tempo estimado para a conclusão do atendimento é de 30 a 90 minutos, de acordo com a demanda do dia.

○ **O atendimento da dispensação de medicações:**

O atendimento da atenção farmacêutica para dispensação de medicamentos pró-coagulantes é de segunda a sexta-feira, exceto feriados, das 8h às 11h e das 14h às 17h. O agendamento deve ser realizado com antecedência mínima de 24 horas. Ele pode ser feito de modo presencial, pelos telefones (61) 3327- 1671 ou (61) 3327-4423 ou pelo WhatsApp (61) 99140-0173. Esse tipo de atendimento é exclusivo aos pacientes cadastrados no sistema Hemovida Web Coagulopatias do Ministério da Saúde. O tempo estimado para a conclusão do atendimento é de 40 a 60 minutos.

Modos de prestação do serviço

O atendimento multiprofissional de pacientes portadores de coagulopatias hereditárias e de pacientes candidatos a transplantes são realizados de modo presencial e conforme protocolo da instituição.

Prioridades de atendimento

O público atendido no Ambulatório de Coagulopatias Hereditárias é composto por pacientes portadores de doenças graves que possuem previsão de prioridade de atendimento. Como todos os pacientes são prioritários, o atendimento é realizado por ordem de chegada.

Requisitos

- Estar agendado (exceto em intercorrência hemorrágica que dispensa agendamento prévio)
- Apresentar documento de identidade oficial com foto;
- No caso de paciente menor de idade que não possui documento de identidade, apresentar a certidão de nascimento original ou cópia autenticada juntamente com o documento oficial com foto do responsável legal que o esteja acompanhando no atendimento;
- Estar cadastrado no sistema Hemovida Web Coagulopatias do Ministério da Saúde, se paciente com diagnóstico confirmado;
- Apresentar prescrição médica original e vigente;
- Em situações excepcionais (cirurgias eletivas, procedimentos invasivos, etc.), apresentar também relatório médico.

Orientações para fazer exames

Coleta de sangue para exames relacionados a transplante:

- Estar agendado;
- Estar de jejum mínimo de 4 horas;
- Apresentar documento de identidade oficial com foto;
- Apresentar solicitação de exames para transplante devidamente preenchida, assinada e carimbada pelo médico solicitante conforme orientação no site da instituição (não serão aceitos pedidos com multiplicidade de cores ou letras)..

Coleta de sangue para exames de coagulação:

- Estar agendado;
- Apresentar documento de identidade oficial com foto;
- Estar clinicamente estável;
- Apresentar prescrição médica ou trazer medicamento em uso.

Atendimento de urgência

Nos finais de semana, feriados e período noturno (das 18h às 8h), as intercorrências e urgências serão atendidas no pronto-socorro do Instituto Hospital de Base do Distrito Federal (IHBDF) ou no Hospital Materno Infantil de Brasília (HMIB – pacientes até 14 anos), ambos localizados na Asa Sul.

FIQUE ATENTO! Confira abaixo os hospitais de referência da Secretaria de Saúde que contam com estoque estratégico de fatores de coagulação para atendimentos de urgência:

- Instituto Hospital de Base do Distrito Federal (IHBDF);
- Hospital Materno Infantil de Brasília (HMIB);
- Hospital Regional do Gama (HRG);
- Hospital Regional de Planaltina (HRP);
- Hospital Regional de Sobradinho (HRS);
- Hospital Regional de Taguatinga (HRT).

Tenha sempre em mãos sua carteirinha e avise os profissionais do hospital sobre a condição de coagulopatia no momento de qualquer internação.

Atenção farmacêutica

A Farmácia do Hemocentro de Brasília dispensa os seguintes medicamentos, fornecidos pelo Ministério da Saúde, a pacientes com coagulopatias:

- Concentrado de Complexo Protrombínico – CCP (fatores de coagulação II, VII, IX e X em combinação);
- Complexo Protrombínico Parcialmente Ativado – CPPA (fatores de coagulação II, VII, IX e X nas formas ativadas em combinação);
- Concentrado de Fator IX de coagulação (hemoderivado);
- Concentrado de Fator VIII de coagulação (hemoderivado);
- Concentrado de Fator VIII de coagulação (recombinante);
- Concentrado de Fator recombinante de coagulação VIIa (Alfaeptacogue);
- Concentrado de Fator VIII de coagulação + Fator de von Willebrand (hemoderivado);
- Concentrado de Fibrinogênio;
- Concentrado de Fator XIII (hemoderivado);
- Emicizumabe
- Desmopressina;
- Ácido tranexâmico.

Entrega domiciliar

Pacientes com hemofilia grave ou moderada que fazem tratamento profilático mantêm acompanhamento regular e periódico no Hemocentro e residem no Distrito Federal podem receber o fator de coagulação em casa. É preciso que a prescrição esteja vigente e de acordo com o protocolo do Ministério da Saúde.

A entrega domiciliar é feita em um veículo com refrigeração exclusiva para a medicação. Um servidor do Hemocentro acompanha o transporte e confere lote e validade de todas as caixas de fator de coagulação na farmácia da instituição e no momento da entrega. Para cada paciente, há uma ficha de controle em que se registram os lotes recebidos e devolvidos após o uso.

Na residência, se verifica-se o fator ainda disponível está dentro da validade e se há insumos em quantidade suficiente para a infusão. O lixo hospitalar – frascos de medicação e caixa com perfuro cortantes – também são recolhidos para terem a destinação correta.

Para mais informações sobre a entrega domiciliar, fale com o médico do ambulatório durante sua consulta.

Ouvidoria

A Ouvidoria é um espaço de comunicação entre o cidadão e o governo no qual você pode registrar suas reclamações, elogios, sugestões, denúncias e requisição de informações sobre os serviços públicos.

Canais de atendimento ao cidadão

- Central 162, que funciona de segunda a sexta, das 7h às 21h; sábado, domingo e feriados das 8h às 18h.
- Acessar o Sistema participa.df.gov.br e sic.participa.df.gov.br para pedido de acesso a informações
- Presencialmente na Ouvidoria da Fundação Hemocentro de Brasília ou em qualquer ouvidoria dos Órgãos do GDF. Atendimento de segunda a sexta-feira (exceto feriados), das 7h às 18h.

Prazo para resposta ao cidadão:

20 dias corridos, a contar da data do registro da manifestação

São 10 dias para informar ao cidadão as primeiras providências adotadas (Art. 24 do Decreto nº 36.462/2015), e no máximo mais 10 dias para apurar e informar o resultado ao cidadão (Art. 25 do Decreto nº 36.462/2015).

DENÚNCIAS

O prazo poderá ser prorrogado pelo mesmo período de 20 dias (art. 25, parágrafo 1º, do Decreto nº 36.462/2015)

Garantias

- Segurança
- Restrição de acesso a dados pessoais
- Comunicações, pelo sistema de ouvidoria, sobre o andamento da manifestação conforme prazos legais
- Atendimento por equipe especializada

Elementos fundamentais para o registro de uma DENÚNCIA

- NOMES de pessoas empresas envolvidas ou setores
- QUANDO ocorreu o fato
- ONDE ocorreu o fato
- Quem pode TESTEMUNHAR
- Se a pessoa pode apresentar PROVAS

Registro identificado

- Apresentação de documento de identificação válido com foto (carteira de identidade, título de eleitor, passaporte, carteira de trabalho, carteira funcional, carteira de habilitação e certificado de reservista).
- Possibilidade de sigilo conforme art. 23, inciso I, do Decreto nº 36.462/2015.

Registro anônimo

Haverá análise preliminar para confirmar se os fatos apresentados são verdadeiros. Nesse caso, o cidadão não conseguirá acompanhar o andamento da demanda.

Tratamento específico para DENÚNCIAS

Avaliação, classificação e encaminhamento realizados pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.

A Ouvidoria-Geral é a segunda instância para os serviços de ouvidoria

Caso os serviços de ouvidoria não tenham sido prestados de forma satisfatória e no prazo da lei, procure a Ouvidoria-Geral no Anexo do Palácio do Buriti, 12º andar, sala 1.203.

Normas e regulamentações

Lei nº 4.896/2012 - http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/72016/Lei_4896_31_07_2012.html

Decreto nº 36.462/2015 - http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/79466/Decreto_36462_23_04_2015.html

Instrução Normativa nº 01/2017 -

http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/c87d4625386745569ef03028e6c79397/Instru_o_Normativa_1_05_05_2017.html

Serviço de Informação ao Cidadão

O Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) é mais um serviço prestado pelas ouvidorias do GDF. Você poderá ter acesso a qualquer informação produzida e armazenada pelo Estado. É um direito do cidadão, garantido pela Constituição Federal.

Tipos de informações que você pode requerer

Você pode solicitar informações sobre as ações, gastos, documentos, processos e tudo mais que for de competência do Governo do Distrito Federal. É dever do Estado garantir o direito de acesso à informação.

Canais de atendimento disponíveis para o cidadão

Sistema e-SIC: www.e-sic.df.gov.br/Sistema

- Na Ouvidoria do Hemocentro, ou em qualquer Ouvidoria do GDF
ATENÇÃO! Não é possível realizar um pedido de Informação por telefone.

Pedido de acesso deverá conter

- Nome do requerente
- Apresentação de documento de identificação válido com foto (carteira de identidade, CPF ou CNPJ, título de eleitor, passaporte, carteira de trabalho, carteira funcional, carteira de habilitação e certificado de reservista).
- Especificação, de forma clara e precisa, da informação requerida.
- Endereço físico ou eletrônico do requerente, para recebimento de comunicações ou da informação requerida.

Prazos de resposta ao cidadão

- 20 dias a contar da data de registro, podendo ser prorrogado por mais 10 dias.
- Prazo para apresentação de recurso (1ª instância): 10 dias.
- Resposta da autoridade (2ª instância): até 5 dias.
- Na 3ª instância, o prazo pode ser prorrogado enquanto estiver em análise.

Garantias

- Segurança.
- Atendimento por equipe especializada.
- Possibilidade de acompanhamento do andamento do pedido de acesso à informação.

- Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis.
- Encaminhamento, pelo e-SIC, da resposta ao pedido de acesso à informação conforme prazos legais.
- Possibilidade de Recurso.
- Possibilidade de Reclamação, podendo apresentar em até 10 dias após ter passado o prazo para a resposta inicial. A resposta sobre a reclamação será dada pela autoridade de monitoramento em até 5 dias.

IMPORTANTE

Não será atendido pedido de acesso genérico, desproporcional, desarrazoado, que exija trabalho adicional de análise, interpretação, consolidação de dados e informações, serviços de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do órgão ou entidade.

Normas e regulamentações

Lei nº 4.990/2012 - http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/72983/Lei_4990_12_12_2012.html

Avalie a Carta de Serviços ao Cidadão

Participe da pesquisa e colabore com o aprimoramento das Cartas de Serviços ao Cidadão:

<https://goo.gl/7UdMD2>

Para registrar reclamação, sugestão, elogio ou informação sobre qualquer carta de serviços, acesse o sistema OUV-DF: www.ouv.df.gov.br.



@hemocentrobrasil



www.hemocentro.df.gov.br



(61) 3327-4413



**Setor Médico Hospitalar Norte, quadra 3,
conjunto A, bloco 3. Asa Norte**

CEP: 70.710-908 - Brasília-DF

