

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO



**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

UNIDADE AVALIADA: OUVIDORIA-GERAL DA EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES — EBSERH
E OUVIDORIAS DOS HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS ADMINISTRADOS PELA EBSERH

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
Setor de Indústrias Gráficas (SIG), Quadra 02, Lotes 530 a 560
Edifício Soheste - Brasília - DF / CEP: 70610-420
cgu@cgu.gov.br

WAGNER DE CAMPOS ROSÁRIO
Ministro da Controladoria-Geral da União

JOSÉ MARCELO CASTRO DE CARVALHO
Secretário-Executivo

ANTÔNIO CARLOS BEZERRA LEONEL
Secretário Federal de Controle Interno

ROBERTO CÉSAR DE OLIVEIRA VIÉGAS
Secretário de Transparência e Prevenção da Corrupção

GILBERTO WALLER JÚNIOR
Corregedor-Geral da União

VALMIR GOMES DIAS
Ouvidor-Geral da União

JOÃO CARLOS FIGUEIREDO CARDOSO
Secretário de Combate à Corrupção

OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO

LUANA MARCELINO
Supervisora

ROGÉRIO GOULART BARBOZA
Auditor Federal de Finanças e Controle

Diagramação: Assessoria de Comunicação Social - Ascom / CGU
Copyright © 2022 Controladoria-Geral da União

Permitida a reprodução desta obra, de forma parcial ou total, sem fins lucrativos, desde que citada a fonte ou endereço da internet (www.gov.br/cgu) no qual pode ser acessada integralmente em sua versão digital.

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO

UNIDADES AVALIADAS: Ouvidoria-Geral da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares – Ebserh e Ouvidorias dos Hospitais Universitários administrados pela Ebserh

MUNICÍPIO: Brasília - DF

OBJETIVO: realizar a atividade de avaliação da Ouvidoria-Geral da Ebserh e das Ouvidorias dos Hospitais Universitários administrados pela Ebserh, conforme disposto no Art. 40, V do Regimento Interno da CGU (Portaria CGU nº 3.553/2019).

PERÍODO AVALIADO: outubro de 2020 a setembro de 2021

PERÍODO DE EXECUÇÃO: fevereiro a maio de 2022

Qual trabalho foi realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria-Geral da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares – Ebserh e Ouvidorias dos Hospitais Universitários administrados pela Ebserh, unidades de ouvidoria setoriais integrantes do SisOuv responsáveis por receber e analisar as manifestações referentes a serviços públicos prestados pelos respectivos órgãos.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado subsidiar a gestão da ouvidoria na proposição de melhorias na prestação do serviço e quanto à adequação do fluxo de tratamento das demandas à luz da Lei nº 13.460/2017 e Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019.

Por que a CGU realizou esse trabalho?

Este trabalho é decorrente da supervisão técnica exercida pela Ouvidoria-Geral da União – OGU sobre as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, com o objetivo de verificar se as funções de ouvidoria estão sendo plenamente exercidas e de identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento de suas atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

Quais as conclusões alcançadas pela CGU? Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

Os trabalhos realizados nesta avaliação evidenciaram que a Ouvidoria-Geral da Ebserh se encontra adequadamente estruturada e cumpre satisfatoriamente suas competências regimentais e estatutárias.

No entanto, em relação às Ouvidorias Locais da Rede de Ouvidoria da Ebserh, foram identificadas algumas fragilidades que demandam ações estruturantes e corretivas da Ouvidoria-Geral, sinteticamente relacionadas a seguir:

- Manuais e fluxos de trabalho - atualização de manuais e fluxos que pertinentes ao acolhimento e tratamento de manifestações; preparação e emissão de respostas às demandas de ouvidoria; e realização de pesquisas de satisfação.
- Força de trabalho, equipamentos e instalações - levantamento quantitativo e qualitativo das carências locais e articulação junto às instâncias diretivas da Ebserh e das respectivas Superintendências com o propósito de viabilizar soluções para os problemas.
- Padronização de processos - expedição de orientações visando ao estabelecimento de um padrão de resposta para as manifestações, contemplando, especialmente, as informações que devem constar no texto das respostas, na forma das determinações contidas nos artigos 18 e 19 da Portaria nº 581/2021, alterada pela Portaria nº 3.126/2021.
- Inobservância ou descumprimento de normativos - expedição de orientações visando a mitigar novas ocorrências, além de ações de saneamento dos fatos verificados neste relatório, se conveniente e oportuno.

CONTEÚDO

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS	7
APRESENTAÇÃO	8
OBJETO	8
OBJETIVO E ESCOPO	9
METODOLOGIA.....	9
UNIDADE AVALIADA	10
RESULTADOS DOS EXAMES.....	12
DESTAQUES DA ATUAÇÃO DA OUVIDORIA-GERAL.....	17
RECOMENDAÇÕES	19
CONCLUSÃO	19
APÊNDICES.....	21
APÊNDICE A • INFORMAÇÕES DETALHADAS DA UNIDADE AVALIADA.....	21
A.1 Informações Gerais da Atividade de Ouvidoria.....	23
A.2 Competências	23
APÊNDICE B • RELATO DA ANÁLISE DA AMOSTRA.....	26
B.1 Tipologia das manifestações	28
B.2 Estrutura de dados.....	28
B.3 Dimensões avaliadas	28
B.4 Aspectos avaliados	29
B.5 Apresentação dos resultados	33

APÊNDICE C • QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO	34
C.1 - Força de Trabalho e Estrutura Física	34
C.2 - Canais de Atendimento.....	35
C.3 - Sistemas Informatizados.....	36
C.4 - Fluxo de Tratamento	39
C.5 - Questões Gerais	45
APÊNDICE D • MANIFESTAÇÃO DA UNIDADE AVALIADA E ANÁLISE DA EQUIPE DE AVALIAÇÃO	51
Plano de Ação da Ouvidoria-Geral da Ebserh	52
Análise da Equipe de Avaliação.....	54

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

CGU: Controladoria-Geral da União

EBSERH: Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares

HUF: Hospital Universitário Federal

Fala.BR: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

LAI: Lei de Acesso à Informação

LGPD: Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

QA: Questionário de Avaliação

SIC: Serviço de Informação ao Cidadão

SisOuv: Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal

UA: Unidade Avaliada

PROFOCO: Programa de Formação Continuada em Ouvidoria

APRESENTAÇÃO

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União (CGU) estão elencadas no art. 5 I da Lei nº 13.844/2019, incluindo, dentre outras, a realização de atividades relacionadas à defesa do patrimônio público e ao incremento da transparência da gestão, por meio de ações de auditoria pública, correição, prevenção e combate à corrupção e ouvidoria.

A CGU também exerce, como Órgão Central, a supervisão técnica e orientação normativa dos órgãos que compõem o Sistema de Controle Interno, o Sistema de Correição e, nos termos do Decreto nº 9.492/2018, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv).

A Constituição Federal de 1988 prevê, em seu art. 37, § 3º, I, que os usuários dos serviços públicos devem ter meios de participação na Administração Pública. Visando a regulamentar esse dispositivo constitucional, foi publicada a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas.

Posteriormente, o Decreto nº 9.492/2018 instituiu o SisOuv e atribuiu à CGU, por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), a função de órgão central. De acordo com o art. 11 do referido decreto, especialmente no que tange à atividade de avaliação, compete ao órgão central do SisOuv:

Art. 11. Compete ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:

I - estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei n. 13.460, de 2017;

II - monitorar a atuação das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal no tratamento das manifestações recebidas;

(...)

VIII - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

Conforme descrito no Manual de Ouvidoria Pública da Ouvidoria-Geral da União, pg. 19, “(...) A Ouvidoria exerce atividades essenciais à boa interlocução entre os cidadãos e a Administração Pública, auxiliando os gestores no aprimoramento constante dos serviços oferecidos”. Neste contexto, a OGU é responsável por receber, examinar e encaminhar denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações de informação e pedidos de simplificação referentes a procedimentos e ações de agentes públicos, órgãos e entidades do Poder Executivo Federal.

OBJETO

Como mostrado anteriormente, a OGU tem por atribuição a supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal e monitoramento da atuação das unidades setoriais no tratamento das manifestações recebidas.

Nesse contexto, este trabalho tem como objeto a apresentação de um diagnóstico das atividades de ouvidoria, além de verificar se a Unidade Avaliada – UA está atendendo seu papel

institucional e social, no serviço prestado ao cidadão, identificando boas práticas e oportunidades de melhoria.

Tal diagnóstico se materializa na denominada Avaliação de Ouvidoria, conceito este definido no Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal – MAO, que contém preceitos e etapas observados neste trabalho.

OBJETIVO E ESCOPO

No exercício da competência de supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal atribuída pelo Decreto nº 9.492/2018, a OGU realiza a atividade de avaliação das unidades de ouvidorias pertencentes ao Poder Executivo Federal.

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à UA, além de outras questões com potencial de interferir no cumprimento de sua missão. Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho referente aos pedidos sob égide da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

O objetivo é aferir se o aparato organizacional apresentado pela UA é eficaz para atender às demandas dos usuários e capaz de subsidiar a boa gestão da ouvidoria.

METODOLOGIA

Para avaliação da Ouvidoria, utilizou-se metodologia contendo as seguintes etapas:

- I. Planejamento, consubstanciado em um Pré-Projeto;
- II. Trabalhos exploratórios na forma de um Relatório Situacional;
- III. Elaboração de um Questionário de Avaliação e interlocuções com a UA;
- IV. Elaboração do Relatório Preliminar de Avaliação;
- V. Apresentação do Relatório Preliminar de Avaliação ao gestor;
- VI. Reunião de busca conjunta de soluções; e
- VII. Elaboração de Plano de Ação por parte da unidade avaliada.

Na etapa do Relatório Situacional os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio da UA, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br>), no Painel Resolveu? (<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>), dentre outras fontes, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dadas pela Ouvidoria-Geral da Ebserh e pelas Ouvidorias dos Hospitais Universitários, foi gerada uma amostra estratificada por tipologia previamente selecionada, tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de 01/10/2020 a 30/09/2021 constantes da Plataforma Fala.BR, no total

de 26.383. Foram selecionadas somente manifestações com respostas conclusivas, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. Aplicada a metodologia estatística previamente definida, foram selecionadas 1.361 manifestações para análise.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um Questionário de Avaliação – QA, cujas perguntas foram agrupadas em cinco dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões Gerais. Desse modo, nesta etapa buscou-se obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da unidade, sendo realizadas interlocuções com a Ouvidoria-Geral da Ebserh ao longo dos trabalhos.

Este relatório cumpre a quarta etapa da metodologia aplicada ao trabalho de avaliação, e seu conteúdo foi organizado de forma a servir de subsídio para orientar a proposição de aprimoramentos e melhoria da gestão da ouvidoria, além de destacar boas práticas relevantes adotadas pelas Unidades Avaliadas.

UNIDADE AVALIADA

Especificamente em relação à atividade de Ouvidoria, a Ebserh publicou em fevereiro de 2022, em seu Boletim de Serviço, o novo Regimento Interno da Rede de Ouvidorias da Empresa.

O Art. 7º do Regimento interno estabelece as competências gerais das Ouvidorias vinculadas à Rede Ebserh, saber:

I - operar a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, canal eletrônico para recebimento de sugestões, reclamações, denúncias, elogios, pedidos de acesso à informação, solicitação de simplificação e/ou solicitação;

II - tratar as manifestações recebidas;

III – disponibilizar decisão administrativa final a todas as manifestações registradas, incluídas as anônimas, fazer constar no texto de finalização as explicações para o desfecho e realizar as adequações necessárias para a linguagem cidadã, se for o caso;

IV - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de Ouvidoria, incluídos os resultados das pesquisas de satisfação, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimoramento da prestação dos serviços e correção de eventuais falhas, a partir da elaboração de relatórios periódicos;

V - exercer as atividades de Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação, nos termos de seu art. 40, incluída a gestão do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), promover a transparência das informações relacionadas à atuação da Ebserh ou por ela custodiadas, independentemente de requerimentos, orientar e fornecer o suporte necessário às unidades administrativas quanto ao cumprimento da Lei;

VI - exercer as atividades de Encarregado Pelo Tratamento de Dados Pessoais, nos termos do art. 41 da Lei Geral de Proteção de Dados;

VII - garantir o cumprimento quanto à publicação dos itens obrigatórios fiscalizados pela Controladoria-Geral da União – CGU, manter sempre atualizado o Sistema de Transparência

Ativa – STA da CGU, e dar suporte às áreas nas questões ligadas à transparência das informações produzidas, sempre que necessário;

VIII - as Ouvidorias adotarão as providências necessárias para colocar em transparência no respectivo portal:

- a) banner de acesso direto à Plataforma Fala.BR, com url específica para a unidade; e
- b) seção “Ouvidoria”, em que constem informações claras, atualizadas e precisas sobre, no mínimo:
 1. as formas de acesso ao atendimento da Ouvidoria;
 2. o endereço para atendimento presencial e recebimento de correspondência;
 3. os relatórios de gestão da unidade de Ouvidoria;
 4. o link de acesso aos painéis “Resolveu?”, “LAI” e “Monitoramento de Dados Abertos”;
 5. o nome, o currículo e a data de ingresso no cargo do titular da unidade da Ouvidoria;
 6. as normas vigentes no órgão ou na entidade para o tratamento das manifestações da Ouvidoria; e
 7. item em que conste a consolidação das perguntas mais frequentes sobre a atuação da Ouvidoria e suas respectivas respostas.

IX - exercer ações de mediação e conciliação no âmbito de suas competências e outras ações para a solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços e a Empresa, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos, ressalvadas as atribuições privativas das Comissões de Mediação e Conciliação da Ebserh.

○ Regimento interno também estabelece as seguintes competências privativas da Ouvidoria-Geral:

I - assessorar, coordenar e articular a instalação, a organização e o funcionamento das Ouvidorias de todos os HUFs da Rede Ebserh, incluídas a nomeação, a recondução e a exoneração dos titulares;

II - estabelecer diretrizes e procedimentos para a sistematização e padronização das ações das Ouvidorias no âmbito dos HUFs da Rede Ebserh;

III - padronizar procedimentos, em nível de Rede, referentes à elaboração e utilização de formulários, guias, relatórios e quaisquer outros documentos que possam auxiliar as Ouvidorias da Rede Ebserh no exercício de suas atribuições, nos termos da legislação;

IV - coordenar as pesquisas de satisfação quanto aos serviços prestados junto aos usuários, nos termos do Decreto nº 9.094, de 2017 e da Lei nº 13.460, de 2017;

V - monitorar a publicação das Cartas de Serviços ao Usuário no âmbito dos HUFs da Rede Ebserh, nos termos da Lei nº 13.460, de 2017;

VI - monitorar a publicação do Plano de Dados Abertos no âmbito dos HUFs da Rede Ebserh, nos termos do Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016; e

VII - desenvolver outras atividades correlatas definidas pelo Conselho de Administração.

Em face dessas competências, a interlocução da equipe responsável pela avaliação das Ouvidorias da Rede Ebserh se concentrou apenas na Ouvidoria-Geral. Mais detalhes sobre a Empresa, Ouvidoria-Geral e Ouvidorias Locais são apresentadas no Apêndice A deste Relatório.

As informações da UA foram coletadas do sítio da Ebserh, dos seus normativos internos, do Questionário de Avaliação, de interlocuções realizadas.

RESULTADOS DOS EXAMES

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria-Geral da Ebserh e nas Ouvidorias dos Hospitais Universitários.

1. Análise das manifestações.

No Relato contido no Apêndice B são apresentados de forma detalhada os quesitos de análise das manifestações, bem como os normativos aplicáveis a cada aspecto avaliado, além de informações gerais sobre o universo de manifestações recebidas no período avaliado e das respectivas amostras das unidades de ouvidoria da Rede de Ouvidorias da Ebserh.

A avaliação realizada foi registrada em planilha própria da Ouvidoria-Geral e de cada uma das Ouvidorias dos Hospitais Universitários, totalizando 39 arquivos, sendo analisadas individualmente cada uma das manifestações contidas nas amostras.

Os arquivos com as análises foram encaminhados para a Ouvidoria-Geral, para conhecimento e tratamento junto às respectivas Ouvidorias locais e posterior apresentação de justificativas ou correção dos fatos apontados.

Os exames realizados nas respostas conclusivas demonstraram a necessidade de aprimoramentos do tratamento técnico dado pelas Unidades de Ouvidoria. Cujas inconsistências identificadas estão apontadas a seguir:

1.1. Registros de nomes e números de telefones nas respostas às manifestações.

Verificou-se, na resposta de algumas manifestações, o registro de nomes e números de telefone tanto do cidadão ou de familiares quanto dos agentes responsáveis pela elaboração da resposta.

Trata-se de exposição indevida da identificação do manifestante, informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527/2011, bem como dos agentes públicos, considerando orientação contida no Ofício-Circular - SEI nº 4/2020/OUV/PRES-EBSERH, de 05/11/2020, no sentido de que a resposta final ofertada ao usuário, a partir da articulação da ouvidoria com os agentes técnicos, é considerada a manifestação oficial da Rede Ebserh para todos os efeitos legais e não o ponto de vista de um agente público específico.

Recomenda-se à Ouvidoria-Geral que expeça orientações de caráter geral, a exemplo do que já fez em diversos outros temas, visando ao estabelecimento de um padrão de resposta para as manifestações, contemplando, especialmente, as informações que devem constar no texto das

respostas, na forma das determinações contidas nos artigos 18 e 19 da Portaria nº 581/2021, alterada pela Portaria nº 3.126/2021.

1.2. Respostas definitivas muito curtas ou lacônicas, que não apresentam informações ou esclarecimentos sobre todos os aspectos da manifestação.

Aplica-se a este caso a mesma recomendação contida no item I.1.

1.3. Respostas com texto padronizado muito longo, contendo felicitações pelo registro da manifestação e despedidas com mais agradecimentos e outras informações, como endereços e canais de atendimento da ouvidoria e até campanhas como da Covid-19, em contraposição a uma resposta enxuta, que em alguns casos não contém esclarecimento completo sobre o teor da manifestação.

Aplica-se a este caso a mesma recomendação contida no item I.1.

1.4. Manifestações encerradas sem uma resposta concreta e definitiva sobre os fatos narrados.

Recomenda-se à Ouvidoria-Geral que expeça orientações de caráter geral, visando a mitigar a ocorrência de novos casos, bem como que esta atue junto a cada unidade de Ouvidoria Local, nas quais o fato foi verificado, no sentido de avaliar a conveniência e oportunidade de reabertura das manifestações para complementação das informações.

Transcrição para a Plataforma Fala.BR do conteúdo de cartas, e-mails ou Folhetos da Ouvidoria recebidos dos manifestantes, sem a digitalização do documento original e lançamento na Plataforma, em forma de anexo à manifestação. (Inciso I do Art. 13 da Portaria 581)

O Art. 16 do Decreto nº 9.492/2018 estabelece que as manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades de que trata o art. 2º.

O § 2º do Art. 16 do Decreto nº 9.492/2018 determina que na hipótese de recebimento da manifestação em meio físico, a unidade setorial do SisOuv promoverá a sua digitalização e a sua inserção imediata na Fala.BR, observado o disposto no caput.

Ao seu turno, a Portaria CGU nº 581/2021 estendeu a inserção na Plataforma Fala.BR aos outros meios divulgados pela unidade de ouvidoria, nos seguintes termos:

Art. 13. As manifestações deverão ser apresentadas preferencialmente em meio eletrônico por meio da Plataforma Fala.BR ou por sistema a esta integrado, observando-se que:

I - as manifestações recebidas em outros meios divulgados pela unidade de ouvidoria serão digitalizadas e inseridas imediatamente na plataforma a que se refere o caput; e (alterado pela Portaria CGU nº 3.126/2021)

II - as manifestações colhidas verbalmente serão reduzidas a termo e inseridas no sistema a que se refere o caput.

Acerca deste ponto, cabe destacar que ainda durante os trabalhos de campo desta equipe de avaliação, a Ouvidoria-Geral da Ebserh expediu o Ofício - SEI nº 389/2022/OUV/PRES-EBSERH,

de 06/06/2022, contendo orientações específicas sobre a digitalização e descarte de documentos físicos de manifestações de ouvidoria.

1.6. Manifestações registradas pela ouvidoria em nome do cidadão sem conter os elementos descritivos mínimos para entendimento dos fatos narrados pelo cidadão.

Nos casos verificados, a unidade de Ouvidoria Local registrou na descrição da manifestação apenas o objeto da demanda, por exemplo “Consulta”, “Medicamentos” e outros termos genéricos semelhantes.

Recomenda-se à Ouvidoria-Geral que expeça orientações de caráter geral, visando a mitigar a ocorrência de novos casos, bem como que esta atue junto a cada unidade de Ouvidoria Local, nas quais o fato foi verificado, no sentido de avaliar a conveniência e oportunidade de reabertura das manifestações para complementação das informações.

1.7. Classificação inadequada do tipo de manifestação, por exemplo: solicitação classificada indevidamente como reclamação.

É fundamental a classificação adequada do tipo de manifestação, considerando que cada tipo tem um conjunto de informações específicas que devem constar nas respectivas respostas.

Além disso, a classificação indevida como reclamação, por exemplo, de uma manifestação que contenha uma denúncia, poderá expor indevidamente a identidade do denunciante, uma vez que a Plataforma Fala.BR é dotada de mecanismos de restrição de acesso aos dados do manifestante apenas para as manifestações classificadas como “denúncia”.

Recomenda-se à Ouvidoria-Geral que expeça orientações de caráter geral, visando a mitigar a ocorrência de novos casos, bem como que esta atue junto a cada unidade de Ouvidoria Local, nas quais o fato foi verificado, no sentido de avaliar a conveniência e oportunidade de reabertura das manifestações para proceder à classificação adequada.

1.8. Classificação inadequada do assunto da manifestação, por exemplo: Ouvidoria interna em manifestações oriundas de usuários dos serviços públicos, sem vínculo com a instituição.

A classificação inadequada do assunto da manifestação tem reflexos principalmente para a própria unidade de Ouvidoria, considerando a possibilidade da ocorrência de geração de informações gerenciais inconsistentes, diante da super ou subnotificação de um determinado assunto da atuação do ente ao qual a Ouvidoria está vinculada.

2. Questionário de Avaliação.

No Relato contido no Apêndice C são apresentados detalhadamente os quesitos do Questionário de Avaliação submetido para coleta das respostas da Ouvidoria-Geral e das Ouvidorias dos Hospitais Universitários administrados pela Ebserh, bem como as respectivas análises dos aspectos verificados e recomendações, conforme o caso.

Alguns elementos do Questionário demandam ações da Ouvidoria-Geral com o propósito de mitigar ou equacionar os problemas verificados, sendo os principais apresentados sinteticamente a seguir:

2.1. Força de Trabalho

2.1.1. Questão 1 - Considerando a existência de limitações às atividades de ouvidoria, a unidade considera que a composição atual da força de trabalho tem impacto no cumprimento de sua missão institucional?

As respostas apresentadas demonstram que 67%, ou dois terços, das unidades de Ouvidoria dos Hospitais Universitários consideram que a composição atual da força de trabalho tem impacto no cumprimento de sua missão institucional.

2.2. Sistemas Informatizados

2.2.1. Questão 5 - Todas as manifestações recepcionadas na Ouvidoria, inclusive as denúncias, são obrigatoriamente inseridas na Plataforma Fala.BR ?

Vinte e seis unidades de Ouvidoria Local ou 67% das ouvidorias da Rede de Ouvidorias da Ebserh informaram que não inserem na Plataforma Fala.BR a totalidade das manifestações recepcionadas na Ouvidoria, causando a subnotificação das manifestações na Plataforma.

A subnotificação das manifestações cria um viés na avaliação tanto do volume de trabalho executado pela respectiva unidade quanto na avaliação da participação dos usuários dos serviços públicos oferecidos pelas instituições.

Mais ainda, pode demonstrar a não observância das determinações de adoção das medidas necessárias à salvaguarda da identidade do denunciante e à proteção das informações recebidas pela Ouvidoria.

2.2.2. Questão 6 - A Ouvidoria possui sistema próprio para tramitação das manifestações?

Trinta e sete unidades de Ouvidoria Local ou 95% das ouvidorias da Rede de Ouvidorias da Ebserh informaram que utilizam o Sistema Eletrônico de Informações – SEI para tramitação interna das manifestações de ouvidoria.

Embora a utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR seja opcional, é recomendável sua utilização em face dos mecanismos de salvaguarda das informações pessoais dos manifestantes e do conteúdo das manifestações, ferramentas que não existem no Sistema SEI.

2.3. Fluxo de Tratamento

2.3.1. Questão 8 - Existem fluxos instituídos com vistas ao recebimento e ao tratamento das manifestações na Ouvidoria?

A Ouvidoria-Geral da Ebserh apresentou quatro manuais, bem como os respectivos fluxos, que tratam dos seguintes temas:

- 1 - Acolher e tratar manifestações
- 2 - Preparar resposta

- 3 - Responder manifestação
- 4 - Realizar pesquisa de satisfação

Embora os manuais e fluxos apresentados estejam satisfatoriamente aderentes à legislação que regulamenta a atuação da ouvidoria pública, eles foram criados em abril 2019 e encontram-se, dessa forma, defasados das atualizações da legislação, notadamente as que tratam da salvaguarda da identidade do denunciante e à proteção das informações recebidas pela ouvidoria, além da Portaria CGU nº 581/2021, que estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do SisOuv, instituído pelo Decreto nº 9.492/2018, e dá outras providências.

2.3.2. Questão 9 - São observados os procedimentos relativos à proteção dos dados pessoais dos denunciantes?

Apenas uma Ouvidoria Local respondeu que não observa os procedimentos relativos à proteção dos dados pessoais dos denunciantes, situação que enseja a atuação da Ouvidoria-Geral no sentido de orientar quanto à obrigação do cumprimento das determinações legais e regulamentares citadas na análise deste tópico.

2.3.3. Questão 10 - Existem gargalos que têm comprometido o fluxo de tratamento das manifestações, com impactos, ainda que pontuais, no prazo de atendimento?

- Treze Ouvidorias Locais, ou 33% das unidades, informaram que não têm gargalos que comprometam o fluxo de tratamento das manifestações, com impactos, ainda que pontuais, no prazo de atendimento.
- Treze Ouvidorias Locais, ou 33% das unidades, informaram que sofrem impactos por questões internas da própria Ouvidoria.
- Seis Ouvidorias Locais, ou 15% das unidades, informaram que sofrem impactos por dificuldade de interlocução com as áreas respondentes.
- Vinte e uma Ouvidorias Locais, ou 54% das unidades, informaram que sofrem impactos por demora no retorno das áreas respondentes.
- Três Ouvidorias Locais, ou 8% das unidades, informaram que sofrem impactos por demora da alta administração em adotar providências.

Ressalta-se que no levantamento efetuado foi solicitada a marcação de uma ou mais opções, por essa razão o somatório dos percentuais das respostas ultrapassa 100%.

2.4. Questões Gerais

2.4.1. Questão 16 - Caso exista, a Ouvidoria participa do processo de elaboração e atualização da Carta de Serviços?

Apenas uma Ouvidoria Local respondeu que não participa do processo de elaboração e atualização da Carta de Serviços, situação que enseja a atuação da Ouvidoria-Geral com o propósito de identificar as razões para o fato e viabilizar a participação da Ouvidoria local na atividade.

2.4.2. Questão 18 - A Ouvidoria promove ações de ouvidoria ativa com a finalidade de coletar dados e engajar usuários nos canais de participação e controle social?

Dezesseis Ouvidorias Locais, ou 41% das unidades, informaram que não promove ações de ouvidoria ativa com a finalidade de coletar dados e engajar usuários nos canais de participação e controle social, situação que enseja a atuação da Ouvidoria-Geral com o propósito de incentivar a realização dessas ações no âmbito das unidades hospitalares.

DESTAQUES DA ATUAÇÃO DA OUVIDORIA-GERAL

Os exames realizados neste trabalho de avaliação apontaram ações de gestão da Ouvidoria-Geral da Ebserh que merecem destaque, apresentadas a seguir:

1. Regimento Interno das Ouvidorias da Rede Ebserh

O novo Regimento Interno da Rede de Ouvidorias da Ebserh, foi concebido, estruturado e submetido à aprovação do Conselho de Administração da Empresa por iniciativa da Ouvidoria-Geral.

Cabe destacar a importância desse normativo no contexto da atividade de Ouvidoria, uma vez que ele unifica e padroniza a atuação de toda a Rede de Ouvidorias da Ebserh.

O novo Regimento interno foi publicado no Boletim de Serviço da Ebserh em fevereiro de 2022. O normativo é estruturado em capítulos e seções, contemplando estrutura hierárquica e conceitos gerais; os deveres e competências; a organização e o funcionamento; o tratamento de manifestações; além de disposições gerais de vigência e revogação de disposições anteriores.

O novo Regimento Interno também estabelece regras para seleção de ocupantes de cargos comissionados e funções gratificadas, conforme cada caso, do Ouvidor de cada HUF e da Ouvidoria-Geral, respeitados os requisitos da Portaria CGU nº 1.181/2020 e critérios específicos estabelecidos em normativos internos da Ebserh.

2. Supervisão e orientação das Ouvidorias dos HUF

Foi solicitado à Ouvidoria-Geral da Ebserh que emitisse uma breve descrição das suas atividades, bem como uma análise crítica dos resultados da atuação das Ouvidorias da Rede, incluindo ela própria.

Embora sintético, o texto descreve com propriedade diversos aspectos da supervisão exercida pela Ouvidoria-Geral na gestão das Ouvidorias dos HUF, sendo, por essa razão, transcrito integralmente neste relatório as informações oferecidas.

Antes, porém, é relevante destacar que as informações apresentadas foram aferidas e validadas pela equipe de avaliação nos levantamentos e testes efetuados em documentos e normativos analisados nos trabalhos de campo.

“Desde a criação da Ebserh, um desafio bem delimitado se estabeleceu: a gestão de hospitais universitários federais. Para tanto, a lógica de trabalho em Rede foi, aos poucos, se intensificando

nas diversas áreas da empresa, que hoje possui quase 60 mil colaboradores, além de milhares de residentes e dezenas de milhares de alunos de graduação atuando nos hospitais.

Essa diretriz, que marca forte presença no Planejamento Estratégico da Empresa como um de seus Valores, está muito bem cristalizada na rotina das Ouvidorias da Ebserh. Nesse sentido, ao final de 2018, foi iniciado um longo trabalho de gestão junto a todas as Unidades, que teve como um dos primeiros grandes marcos a adesão ao então e-OUV. Esse movimento permitiu um maior controle da Ouvidoria-Geral em relação aos indicadores de cada ouvidoria.

A partir disso e para garantir uniformização dos resultados, bem como para avaliar a Rede a partir de critérios objetivos, no início de cada exercício passou-se a realizar o balanço dos resultados do ano anterior, oportunidade em que também são estabelecidas as metas para o exercício que se inicia, a partir de indicadores mensuráveis no âmbito de toda a Rede.

Esses indicadores são monitorados durante todo o ano, permitindo que sejam feitos ajustes tempestivos a fim de atingir as metas previstas para o exercício. Abaixo constam os resultados obtidos até o momento e as metas para o ano corrente.

INDICADOR	RESULTADO			METAS 2022
	2019	2020	2021	
Prazo médio de resposta (OUV)	20 dias	12 dias	11 dias	< 11 dias
Resolutividade (OUV)	81%	83%	81%	> 81%
Satisfação (OUV)	65,4%	74%	72,5%	> 72%
% fora do prazo (OUV)	11%	2%	1%	0%
Prazo médio de resposta (LAI)	14 dias	12 dias	11 dias	< 11 dias
Clareza (LAI)	4,4	4,20	4,33	> 4%
Assertividade (LAI)	4	4	4,16	> 4%

Fontes: Painel "Resolveu?" e Painel "LAI", desenvolvidos pela CGU.

Para garantir o êxito no cumprimento das metas, a Ouvidoria-Geral realiza todos os anos um evento anual, restrito às suas ouvidorias, com ênfase em capacitações focais de acordo com as necessidades da própria Rede. Além disso, são realizadas videoconferências periódicas, para alinhamentos e ajustes que vão se fazendo necessários ao longo do ano. Adicionalmente, e a partir do amadurecimento dos processos, foi possível ampliar a gestão para o controle das Cartas de Serviços; dos Planos de Dados Abertos; das Transparências ativa e passiva; adequação dos espaços físicos; capacidade operacional das equipes; dentre outros elementos.

Além das questões pontuais relacionadas aos indicadores, o arcabouço legal que trata das Ouvidorias no âmbito da Ebserh foi aos poucos sendo reestruturado para comportar a lógica de uma Rede de Ouvidorias. Dentro da estrutura organizacional, as Ouvidorias hospitalares passaram a ser hierarquicamente vinculadas à Ouvidoria-Geral (2021), por sua vez vinculada diretamente ao Conselho de Administração. Tal vinculação também está consignada no Regimento Interno da Rede de Ouvidorias, publicado em 2022 (Arts. 2 e 3). Além disso, dentro das competências estatutárias da Ouvidoria-Geral, consta o estabelecimento de diretrizes e procedimentos para sistematização e padronização das ações das ouvidorias hospitalares (Estatuto Social da Ebserh, Art. 98, I).

Em complemento, a partir de 2020 os titulares das Ouvidorias passaram a ser nomeados e exonerados pelo titular da Ouvidoria-Geral, em detrimento do modelo anterior que centralizava no Superintendente do hospital a responsabilidade pela indicação. Essa mudança garantiu ainda mais autonomia para a Ouvidoria-Geral, priorizando critérios técnicos e eliminando critérios políticos no processo de escolha.

Nota-se que há um método de trabalho pautado na corresponsabilidade da Ouvidoria-Geral no que diz respeito aos resultados das Ouvidorias dos hospitais geridos pela Ebserh, o que também fica evidenciado na própria leitura da CGU quanto aos resultados do Ouvidor-Geral para fins de análise de recondução, por exemplo. Cito: “cabendo ressaltar que em avaliações de desempenho da Ouvidoria-Geral da Ebserh quanto à qualidade dos trabalhos, atingimento de metas e tempestividade, realizadas pela Ouvidoria-Geral da União, poderão ser considerados os resultados de toda a rede, inclusive para fins de permanência e de eventual processo de recondução do titular dessa Ouvidoria-Geral” (Nota Técnica CGU nº 2819/2020/CGOUV/OGU).”

RECOMENDAÇÕES

As recomendações se encontram registradas no corpo deste Relatório e seus Apêndices, acompanhadas da análise circunstanciada dos fatos à luz da legislação que rege a atividade de Ouvidoria.

CONCLUSÃO

Este trabalho teve o objetivo de avaliar a atuação da Ouvidoria-Geral da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares – Ebserh e das Ouvidorias dos Hospitais Universitários administrados pela Ebserh.

Desse modo, foram analisados a estrutura e a gestão das Ouvidorias e o fluxo de tratamento das manifestações, especialmente a emissão da resposta ao cidadão.

O foco dos trabalhos foi agregar valor às Ouvidorias avaliadas, contribuindo para a melhoria da gestão na prestação de serviços públicos e para a facilitação do acesso do usuário aos instrumentos de participação na defesa de seus direitos.

Para subsidiar a análise por parte da OGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de amostras das manifestações no período de 01/10/2020 a 30/09/2021, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com a Ouvidoria-Geral.

Os trabalhos realizados nesta avaliação evidenciaram que a Ouvidoria-Geral da Ebserh se encontra adequadamente estruturada e cumpre satisfatoriamente suas competências regimentais e estatutárias.

Em relação à supervisão das Ouvidorias Locais dos HUF, verificou-se que a Ouvidoria-Geral da Ebserh vem realizando ações de orientação, por meio reuniões virtuais com os Ouvidores e Ouvidoras, pela emissão de entendimentos gerais sobre temas de ouvidoria, além de esclarecimentos pontuais específicos a cada Ouvidoria dos HUF.

Alguns pontos da gestão das Ouvidorias Locais requerem a atenção da Ouvidoria-Geral para dirimir as inconsistências apontadas neste trabalho de avaliação, a fim de aperfeiçoar a interlocução com o cidadão, aprimorar o fluxo interno do tratamento das demandas e, conseqüentemente, elevar o nível de satisfação dos usuários, bem como reduzir o prazo de conclusão das manifestações.

Os benefícios esperados dos encaminhamentos propostos em decorrência dos trabalhos de monitoramento e avaliação são: melhoria da produtividade e tempestividade das respostas ao cidadão; fomentar a participação do usuário na ouvidoria a fim de trazer melhorias para a gestão; ampliação das ações de transparência e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade, elementos fundamentais de *accountability*; e orientações às áreas técnicas para elaboração da resposta conclusiva. Desse modo acredita-se que tais benefícios fomentarão o fortalecimento institucional da Rede de Ouvidorias da Ebserh.

Apêndice A • Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

As informações da Unidade Avaliada – UA a seguir foram coletadas durante a etapa da elaboração do Relatório Situacional.

O Decreto-Lei nº 200/1967, em seu Art. 4º, estabelece a organização da administração pública federal conforme abaixo transcrito:

Art. 4º A Administração Federal compreende:

I - A Administração Direta, que se constitui dos serviços integrados na estrutura administrativa da Presidência da República e dos Ministérios.

II - A Administração Indireta, que compreende as seguintes categorias de entidades, dotadas de personalidade jurídica própria:

a) Autarquias;

b) Empresas Públicas;

c) Sociedades de Economia Mista;

d) Fundações Públicas.

Parágrafo único. As entidades compreendidas na Administração Indireta vinculam-se ao Ministério em cuja área de competência estiver enquadrada sua principal atividade

A Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares - Ebserh foi criada nos termos da Lei nº 12.550/2011, como uma empresa pública unipessoal, na forma definida no inciso II do art. 5º do Decreto-Lei nº 200, de 25 de fevereiro de 1967, e no art. 5º do Decreto-Lei nº 900, de 29 de setembro de 1969, com personalidade jurídica de direito privado e patrimônio próprio, vinculada ao Ministério da Educação, com prazo de duração indeterminado.

A Ebserh tem a finalidade de prestar serviços de assistência médico-hospitalar, ambulatorial e de apoio diagnóstico e terapêutico à comunidade, no âmbito do SUS, assim como prestar às instituições públicas federais de ensino ou instituições congêneres, serviços de apoio ao ensino, à pesquisa e à extensão, ao ensino-aprendizagem e à formação de pessoas no campo da saúde pública.

De acordo com o Estatuto Social e o Regimento Interno da Empresa, a Rede Ebserh é composta pela Administração Central e pelos Hospitais Universitários Federais (HUFs), sendo considerados:

I. Administração Central: com foro em Brasília/DF, é constituída pelos Órgãos Sociais e Estatutários, pela Presidência, Vice-Presidência e Diretorias, juntamente com as suas áreas vinculadas, cuja competência prioritária é a gestão da Rede Ebserh; e

II. Hospitais Universitários Federais (HUFs): também denominados como Filiais, são os hospitais geridos pela Ebserh, por meio de contrato de gestão especial firmado com as Universidades

Federais, para a prestação de serviços de ensino, pesquisa e de atenção à saúde, sendo esse último exclusivamente no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS), com o objetivo de oferecer assistência humanizada e de qualidade em média e alta complexidade, oferecer campo de prática de excelência para a formação profissional, inovação e conhecimento científico para o fortalecimento do SUS, por meio de aplicação de boas práticas de gestão hospitalar e de governança corporativa.

Para atendimento do objeto social da empresa, a Administração Central da Rede Ebserh terá Assembleia Geral e os seguintes órgãos estatutários:

- I. Conselho de Administração;
- II. Diretoria Executiva;
- III. Conselho Fiscal;
- IV. Conselho Consultivo;
- V. Comitê de Auditoria; e
- VI. Comitê de Pessoas, Elegibilidade, Sucessão e Remuneração.

A Ebserh é administrada pelo Conselho de Administração e pela Diretoria Executiva, de acordo com as atribuições e poderes conferidos pela legislação e pelo Estatuto Social da Empresa.

O Mapa Estratégico da Rede Ebserh para o período 2018 – 2023 está assim definido:



Fonte: <https://www.gov.br/ebserh/pt-br/governanca/gestao-estrategica/mapa-estrategico>

O Estatuto Social Ebserh, estabelece que a Ouvidoria-Geral integra o grupo de Unidades Internas de Governança, juntamente com a Auditoria Interna e com a Área de Controle Interno, Conformidade e Gerenciamento de Riscos.

A Ouvidoria-Geral é vinculada ao Conselho de Administração, ao qual se reporta diretamente.

A.1 Informações Gerais da Atividade de Ouvidoria

O quadro seguir sintetiza as principais informações da Ouvidoria-Geral da Ebserh:

CAMPO	TEOR
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão	Empresa Pública
Página na Internet	https://www.gov.br/ebserh/pt-br/aceso-a-informacao/participacao-social/ouvidoria-geral/ouvidoria
Principal Canal de atendimento	https://falabr.cgu.gov.br/
E-mail	ouvidoria@ebserh.gov.br
Endereço	Setor Comercial Sul - SCS, Quadra 09, Lote C Ed. Parque Cidade Corporate, Torre C - 3º andar - CEP: 70308-200 – Brasília/DF
Telefone	(61) 32558298
Ouvidora	Savana Karoline Farias Dantas ouvidoria@ebserh.gov.br cargo efetivo nomeada no cargo em 05/11/2018

As informações sobre todas as demais Ouvidorias dos Hospitais Universitários se encontram no endereço eletrônico https://www.gov.br/ebserh/pt-br/aceso-a-informacao/participacao-social/ouvidoria-geral/ouvidoria/copy4_of_PlanilhaOuvidoresRede.xlsx

A Ouvidoria-Geral utiliza como principal canal de atendimento a Plataforma Fala.Br para recebimento das manifestações. O link para acesso a Plataforma encontra-se em local de fácil acesso tanto na página inicial do portal oficial de internet da Ebserh e dos Hospitais universitários quanto nas abas específicas das respectivas Ouvidorias.

Além da Plataforma Fala.BR são disponibilizados outros canais de recebimento de manifestações, como e-mail, carta, telefone e presencial. No caso específico dos Hospitais Universitários, é oferecido ainda um formulário papel padronizado, por meio do qual os usuários dos serviços podem registrar suas manifestações e depositar em Caixas de coleta da Ouvidoria, disponíveis em locais estratégicos nas dependências dos hospitais.

A.2 Competências

Em relação à atividade de Ouvidoria, a Ebserh publicou em fevereiro de 2022, em seu Boletim de Serviço, o novo Regimento Interno da Rede de Ouvidorias da Empresa.

O Regimento interno é estruturado em capítulos e seções, contemplando estrutura hierárquica e conceitos gerais; os deveres e competências; a organização e o funcionamento; o tratamento de manifestações; além de disposições gerais de vigência e revogação de disposições anteriores.

O normativo também estabelece regras para seleção de ocupantes de cargos comissionados e funções gratificadas, conforme cada caso, do Ouvidor de cada HUF e da Ouvidoria-Geral, respeitados os requisitos da Portaria CGU nº 1.181/2020 e critérios específicos estabelecidos nos normativos internos da Ebserh.

Cabe destacar a importância desse normativo no contexto da atividade de Ouvidoria, uma vez que ele unifica e padroniza a atuação de toda a Rede de Ouvidorias.

○ Regimento Interno da Rede de Ouvidorias da Ebserh estabelece a organização das Ouvidorias nos seguintes termos:

Art. 1º A Rede Nacional de Ouvidorias dos Hospitais Universitários Federais vinculados à Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares -Ebserh é composta pela Ouvidoria-Geral e pelas Ouvidorias dos Hospitais Universitários Federais – HUFs geridos pela Empresa, que atuarão de forma descentralizada, mas articulada, visando a padronização de processos e a unificação dos dados nacionais para a produção de relatórios estatísticos e de gestão.

Art. 2º A Ouvidoria-Geral vincula-se diretamente ao Conselho de Administração da Empresa e terá suporte administrativo da Presidência da Ebserh, que proverá meios e condições necessários à execução das suas competências.

Art. 3º As Ouvidorias locais vinculam-se à Ouvidoria-Geral e terão suporte administrativo das respectivas Superintendências, que proverão meios e condições necessários à execução das suas competências.

Parágrafo único. As Ouvidorias funcionam como instâncias públicas de controle e participação social, abertas ao público interno e externo à entidade, cuja atuação visa prioritariamente o aperfeiçoamento do modelo administrativo e das ações institucionais, assim como a constante melhoria dos processos internos, em prol dos usuários dos serviços públicos ofertados, a partir desta interlocução.

○ Art. 7º do Regimento interno estabelece as competências gerais das Ouvidorias vinculadas à Rede Ebserh, saber:

I - operar a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, canal eletrônico para recebimento de sugestões, reclamações, denúncias, elogios, pedidos de acesso à informação, solicitação de simplificação e/ou solicitação;

II - tratar as manifestações recebidas;

III – disponibilizar decisão administrativa final a todas as manifestações registradas, incluídas as anônimas, fazer constar no texto de finalização as explicações para o desfecho e realizar as adequações necessárias para a linguagem cidadã, se for o caso;

IV - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de Ouvidoria, incluídos os resultados das pesquisas de satisfação, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimoramento da prestação dos serviços e correção de eventuais falhas, a partir da elaboração de relatórios periódicos;

V - exercer as atividades de Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação, nos termos de seu art. 40, incluída a gestão do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), promover a transparência das informações relacionadas à atuação da Ebserh ou por ela custodiadas, independentemente de requerimentos, orientar e fornecer o suporte necessário às unidades administrativas quanto ao cumprimento da Lei;

VI - exercer as atividades de Encarregado Pelo Tratamento de Dados Pessoais, nos termos do art. 41 da Lei Geral de Proteção de Dados;

VII - garantir o cumprimento quanto à publicação dos itens obrigatórios fiscalizados pela Controladoria-Geral da União – CGU, manter sempre atualizado o Sistema de Transparência Ativa – STA da CGU, e dar suporte às áreas nas questões ligadas à transparência das informações produzidas, sempre que necessário;

VIII - as Ouvidorias adotarão as providências necessárias para colocar em transparência no respectivo portal:

- a) banner de acesso direto à Plataforma Fala.BR, com url específica para a unidade; e
- b) seção “Ouvidoria”, em que constem informações claras, atualizadas e precisas sobre, no mínimo:

1. as formas de acesso ao atendimento da Ouvidoria;
2. o endereço para atendimento presencial e recebimento de correspondência;
3. os relatórios de gestão da unidade de Ouvidoria;
4. o link de acesso aos painéis “Resolveu?”, “LAI” e “Monitoramento de Dados Abertos”;
5. o nome, o currículo e a data de ingresso no cargo do titular da unidade da Ouvidoria;
6. as normas vigentes no órgão ou na entidade para o tratamento das manifestações da Ouvidoria; e
7. item em que conste a consolidação das perguntas mais frequentes sobre a atuação da Ouvidoria e suas respectivas respostas.

IX - exercer ações de mediação e conciliação no âmbito de suas competências e outras ações para a solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços e a Empresa, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos, ressalvadas as atribuições privativas das Comissões de Mediação e Conciliação da Ebserh.

○ Regimento interno estabelece as seguintes competências privativas da Ouvidoria-Geral:

I - assessorar, coordenar e articular a instalação, a organização e o funcionamento das Ouvidorias de todos os HUFs da Rede Ebserh, incluídas a nomeação, a recondução e a exoneração dos titulares;

II - estabelecer diretrizes e procedimentos para a sistematização e padronização das ações das Ouvidorias no âmbito dos HUFs da Rede Ebserh;

III - padronizar procedimentos, em nível de Rede, referentes à elaboração e utilização de formulários, guias, relatórios e quaisquer outros documentos que possam auxiliar as Ouvidorias da Rede Ebserh no exercício de suas atribuições, nos termos da legislação;

IV - coordenar as pesquisas de satisfação quanto aos serviços prestados junto aos usuários, nos termos do Decreto nº 9.094, de 2017 e da Lei nº 13.460, de 2017;

V - monitorar a publicação das Cartas de Serviços ao Usuário no âmbito dos HUFs da Rede Ebserh, nos termos da Lei nº 13.460, de 2017;

VI - monitorar a publicação do Plano de Dados Abertos no âmbito dos HUFs da Rede Ebserh, nos termos do Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016; e

VII - desenvolver outras atividades correlatas definidas pelo Conselho de Administração.

Também são estabelecidas as seguintes competências privativas das Ouvidorias locais:

I - garantir a publicação e as posteriores atualizações, sempre que necessário, da Carta de Serviços ao Usuário no âmbito do HUF de lotação;

II - garantir a publicação do Plano de Dados Abertos e as demais responsabilidades correlacionadas à Política de Dados Abertos, no âmbito do hospital de lotação;

III - coordenar a aplicação das pesquisas de satisfação no âmbito do hospital universitário, a partir das diretrizes da Ouvidoria-Geral e da legislação vigente; e

IV - auxiliar a Ouvidoria-Geral no que for necessário para garantir o bom funcionamento da Rede.

Parágrafo único. A publicação de dados extraídos da Plataforma Fala.BR, de que trata o inciso II do caput, será realizada pelo órgão central do SisOuv e constará exclusivamente no Plano de Dados Abertos da CGU.

Apêndice B • Relato da Análise da Amostra

No período de 01/10/2020 a 30/09/2021 Ouvidoria-Geral da Ebserh e as Ouvidorias dos Hospitais Universitários, somadas, tiveram 26.383 manifestações registradas na Plataforma Fala.BR.

Dado o tamanho do universo de manifestações, foi gerada amostra aleatória estratificada por tipologia previamente selecionada sobre o conjunto das manifestações recebidas pela Rede Ebserh, e não sobre a atuação de cada uma das unidades consideradas individualmente. A população analisada se refere a todas as manifestações cadastradas e concluídas no período analisado pela Rede Ebserh, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria.

O universo amostral está distribuído conforme tabela a seguir, acompanhadas do quantitativo das respectivas amostras.

	UNIDADE DA EBSERH	MANIFESTAÇÕES NO PERÍODO	AMOSTRA
1	EBSERH - HU-UFMA - Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão	2.583	129
2	EBSERH - HUB-UNB - Hospital Universitário de Brasília	1.703	86
3	EBSERH – CHC-UFPR (HC e MVFA) Complexo Hospitalar de Clínicas da Universidade Federal do Paraná	1.668	84
4	EBSERH - HC-UFMG - Hospital das Clínicas da Universidade Federal de Minas Gerais	1.468	73
5	EBSERH - HUCAM-UFES - Hospital Universitário Cassiano Antônio Moraes	1.390	70
6	EBSERH - HUMAP-UFMS - Hospital Universitário Maria Aparecida Pedrossian	1.288	66
7	EBSERH - HC-UFPE - Hospital das Clínicas de Pernambuco	1.073	54
8	EBSERH - HU-UFPI - Hospital Universitário da Universidade Federal do Piauí	900	46
9	EBSERH - HUPAA-UFAL - Hospital Universitário Professor Alberto Antunes	886	46
10	EBSERH - HC-UFG - Hospital das Clínicas da Universidade Federal de Goiás	876	43
11	EBSERH - HC-UFU - Hospital de Clínicas de Uberlândia	860	44
12	EBSERH - HUGG - Hospital Universitário Gaffrée e Guinle	816	41

UNIDADE DA EBSERH		MANIFESTAÇÕES NO PERÍODO	AMOSTRA
13	EBSERH - HUPES-UFBA - Complexo Hospitalar Universitário Professor Edgard Santos	779	40
14	EBSERH - HUOL-UFRN - Hospital Universitário Onofre Lopes	686	36
15	EBSERH - HU-UNIVASF - Hospital de Ensino Dr. Washington Antônio de Barros	682	35
16	EBSERH - HE-UFPEL - Hospital Escola da Universidade Federal de Pelotas	650	35
17	EBSERH – CHU-UFPA (HUIBB e HUBFS) – Complexo Hospitalar Universitário da Universidade Federal do Pará – Hospitais Universitários João de Barros Barreto e Bettina Ferro de Souza	605	32
18	EBSERH – sede - Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares	627	33
19	EBSERH - HU-UFSC - Hospital Universitário Professor Polydoro Ernani de São Thiago	584	29
20	EBSERH - HUAP-UFF - Hospital Universitário Antônio Pedro	565	30
21	EBSERH - CHC-UFC (HUWC) - Hospital Universitário Walter Cantídio	558	30
22	EBSERH - HUL-UFS - Hospital Regional de Lagarto	504	26
23	EBSERH - HC-UFTM - Hospital das Clínicas da Universidade Federal do Triângulo Mineiro	485	25
24	EBSERH - HU-UFS - Hospital Universitário da Universidade Federal de Sergipe	438	24
25	EBSERH - CHC-UFC (MEAC) - Maternidade Escola Assis Chateaubriand	418	22
26	EBSERH - MEJC-UFRN - Maternidade Escola Januário Cicco	365	19
27	EBSERH - HU-UFSCAR - Hospital Universitário da Universidade Federal de São Carlos	343	18
28	EBSERH - HU-UFGD – Hospital Universitário de Grande Dourados	335	17
29	EBSERH - HULW-UFPB - Hospital Universitário Lauro Wanderley	319	17
30	EBSERH - MCO-UFBA - Maternidade Climério de Oliveira	251	14
31	EBSERH - HUJB-UFCG - Hospital Universitário Júlio Maria Bandeira de Mello	246	13
32	EBSERH - HUJM-UFMT – Hospital Universitário Julio Muller	245	13
33	EBSERH - HU-UFJF - Hospital Universitário de Juiz de Fora	239	13
34	EBSERH - HU-FURG - Hospital Universitário Dr. Miguel Riet Córrea Júnior	199	11
35	EBSERH - HUGV-UFAM – Hospital Universitário Getúlio Vargas	189	11
36	EBSERH - HUAC-UFCG - Hospital Universitário Alcides Carneiro	180	10
37	EBSERH - HUSM-UFMS - Hospital Universitário de Santa Maria	172	10
38	EBSERH - HDT/UFT - Hospital de Doenças Tropicais	122	9
39	EBSERH - HUAB-UFRN - Hospital Universitário Ana Bezerra	86	7
TOTAL GERAL		26.383	1.361

B.1 Tipologia das manifestações

O universo de dados foi obtido a partir da extração de todas as manifestações recebidas pelas UA no período 01/10/2020 a 30/09/2021, sendo composto de 26.383 manifestações, divididas nos seguintes tipos:

TIPO	QUANTIDADE
Comunicação	2.992
Denúncia	574
Elogio	4.324
Reclamação	11.064
Simplifique	3
Solicitação	7.075
Sugestão	351
TOTAL	26.383

B.2 Estrutura de dados

A extração realizada Plataforma Fala.BR teve como base a seguinte estrutura de dados:

- NUP
- Assunto
- Data prazo final
- Data do Registro
- Situação
- Tipo Manifestação
- Descrição manifestação
- Descrição Resposta
- Órgão de Origem
- Nome órgão
- Fora/Dentro do Prazo
- Data da Resposta
- Data Reencaminhamento

B.3 Dimensões avaliadas

A avaliação contemplou três dimensões distintas com o objetivo de mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários na Plataforma Fala.BR e apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas. São elas:

a) Prazo de atendimento da manifestação: atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017 e no §2º do art. 12 da Portaria CGU nº 581/2021; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável

por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações: 1) Passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação na Plataforma Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e 2) Passados 30 dias após o registro de prorrogação no e-OUV, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante.

b) Qualidade no tratamento da manifestação: no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018 são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação na Plataforma Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário. O assunto também deve ser readequado, se for o caso.

c) Qualidade da resposta conclusiva: avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos art. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, a Lei nº 13.460/2017 e a Portaria CGU nº 581/2021 dispõem em seus artigos 5º e 18, respectivamente, que seja utilizada linguagem clara, objetiva e acessível no tratamento com o usuário de serviços públicos. Especificamente para as manifestações do tipo Simplifique!, os procedimentos devem seguir o fluxo de tratamento delineado nos artigos 4º a 15 da IN Conjunta MP/CGU nº 1/2018, alterada pela IN nº 55/2020.

B.4 Aspectos avaliados

A avaliação é materializada no registro em planilha própria, para cada uma das manifestações contidas na amostra, da observância pela ouvidoria dos mandamentos dos normativos que regulamentam o tratamento das manifestações dos usuários dos serviços públicos, com questões gerais ou específicas a cada tipologia, descritas a seguir:

Pergunta 1 - A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?

De acordo com o art. 16 da Lei nº 13.460/2017 e o §2º do art. 12 da Portaria CGU nº 581/2021, a Ouvidoria deverá responder as manifestações de forma conclusiva em até 30 dias contados a partir do seu recebimento, podendo ser prorrogável por igual período, desde que haja justificativa expressa.

Pergunta 2 - O campo “Assunto” da manifestação foi preenchido corretamente?

O campo “Assunto” na Plataforma Fala.BR retrata o tema que guarda correlação com a manifestação. O assunto deve guardar alguma fidedignidade com o conteúdo da manifestação. A Ouvidoria deve retificá-lo nos casos em que o campo “assunto” não estiver de acordo com o tema da manifestação.

Pergunta 3 - A manifestação foi classificada corretamente?

A Lei nº 13.460/2017 definiu os tipos de manifestações dos usuários como reclamação, denúncia, sugestão, elogio e solicitação. Cabe à Ouvidoria verificar se a manifestação está classificada corretamente e, caso não esteja, proceder à reclassificação.

A Comunicação de irregularidade, descrita no parágrafo 2º do art. 23 do Decreto nº 9.492/2018, é uma informação de origem anônima que comunica irregularidade com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade. Por não se configurar como uma manifestação adotada pela Lei

nº 13.460/2017, a comunicação de irregularidade não é passível de acompanhamento pelo seu autor, já que ele optou por não se identificar.

As manifestações do tipo Comunicação não podem ser reclassificadas na Plataforma Fala.BR.

Pergunta 4 - As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?

De acordo com o inciso XIV do art. 5º da Lei nº 13.460/2017, a comunicação com o cidadão deverá utilizar linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos.

Ao seu turno, a Portaria CGU nº 581/2021, em seu Art. 18, estabelece:

Art. 18. As unidades do SisOuv se comunicarão com os manifestantes em linguagem clara, objetiva e acessível, observando as seguintes orientações:

I - utilização de termos e expressões compreensíveis ao manifestante, evitando-se expressões em língua estrangeira ou o uso de siglas que não sejam de uso corrente; e

II - estruturação de textos que privilegiem a resposta ao fato relatado na manifestação em primeiro lugar, deixando informações complementares, explicativas ou institucionais para o final da comunicação.

Pergunta 5 - A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao Fala.BR seria responsável pelo tema?

O § 3º do art. 16 do Decreto nº 9.492/2018, que regulamenta a Lei nº 13.460/2017, estabelece que a unidade do SisOuv que receber manifestação sobre matéria alheia à sua competência a encaminhará à unidade do Sistema de Ouvidoria responsável pelas providências requeridas, exceto quando se tratar de denúncia.

No caso da denúncia, o § 4º do art. 16 do Decreto nº 9.492/2018 estabelece que o encaminhamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante entre unidades do SisOuv será precedido de consentimento do denunciante, sem o qual a denúncia somente poderá ser encaminhada após a sua pseudominização pela unidade encaminhadora.

Quando o teor da manifestação não se referir a unidades do Sistema de Ouvidoria, a ouvidoria deverá informar ao cidadão e indicar, caso saiba, o órgão ou entidade ao qual a matéria se refere e sugerir que o cidadão, caso queira, encaminhe ele próprio a manifestação ao ente indicado. Em seguida, a manifestação deverá ser encerrada.

Pergunta 6 - A resposta da denúncia considerada inapta pela ouvidoria contém justificativa para o não acatamento da denúncia?

Conforme estabelecido no art. 22 do Decreto nº 9.492/2018, a denúncia recebida pela unidade setorial do SisOuv será conhecida na hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam a administração pública federal a chegar a tais elementos.

Salienta-se que, antes de encerrar a manifestação que não contenha os elementos indicados no art. 22 do Decreto nº 9.492/2018, a ouvidoria deverá avaliar a pertinência de solicitar a complementação das informações da denúncia ao manifestante. Essa obrigação não se aplica às manifestações do tipo Comunicação.

Também é importante destacar que o pedido de complementação se aplica a todos os tipos de manifestação cujas informações forem insuficientes para a análise dos fatos narrados pelo manifestante. Também neste caso, excetuam-se as manifestações do tipo Comunicação.

Pergunta 7 - A resposta da denúncia considerada apta pela ouvidoria contém informação sobre as providências adotadas?

O parágrafo único do art. 22 do Decreto nº 9.492/2018 estabelece que a resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados.

É oportuno ressaltar que as respostas conclusivas para as denúncias não devem ir além do permitido na legislação, por exemplo, repassar ao denunciante dados sigilosos dos procedimentos apuratórios adotados, pessoas ou agentes envolvidos na apuração, valores envolvidos, tipologia dos supostos ilícitos praticados, entre outras informações de caráter sigiloso ou estratégico do órgão ou entidade ao qual os fatos se referem.

Pergunta 8 - A resposta da reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?

O art. 20 do Decreto nº 9.492/2018 estabelece que a reclamação recebida pela unidade setorial do SisOuv será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, a qual deverá se manifestar acerca dos fatos narrados.

A resposta conclusiva da reclamação deverá conter informação objetiva acerca da análise fato apontado pelo usuário, da solução aplicada ou da impossibilidade de solução do problema.

Pergunta 9 - A resposta da solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?

De acordo com o inciso III do art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021, a resposta conclusiva da solicitação deverá conter informação sobre a possibilidade, a forma e o meio de atendimento à solicitação.

Dada a impossibilidade de atendimento da solicitação, a ouvidoria deverá justificar de forma clara e precisa o motivo do não atendimento.

Pergunta 10 - A resposta da sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?

O art. 21 do Decreto nº 9.492/2018 estabelece que a sugestão recebida pela unidade setorial do SisOuv será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, à qual caberá manifestar-se acerca da possibilidade de adoção da providência sugerida.

De acordo com o inciso III do art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021, a resposta conclusiva da sugestão deverá conter a manifestação do gestor sobre a possibilidade, ou não, de sua adoção, informando o período estimado necessário à sua implementação, quando couber.

Pergunta 11 - A resposta do elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e à sua chefia imediata?

O art. 19 do Decreto nº 9.492/2018 estabelece que o elogio recebido pela unidade setorial do SisOuv será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público e à sua chefia imediata.

Com idêntico teor, o inciso III do art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021 estabelece que resposta conclusiva do elogio, deverá conter informação sobre o seu encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata.

Pergunta 12 - A resposta do simplifique seguiu corretamente o fluxo de tratamento, informando sobre a decisão do Comitê Permanente de Desburocratização do órgão, quando for o caso, e possível monitoramento pelo cidadão sobre o descumprimento de simplificação quando a decisão for total ou parcialmente favorável?

O Decreto nº 9.094/2017, e alterações posteriores, regulamenta dispositivos da Lei nº 13.460/2017 e dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, dentre outras determinações.

O art. 13 do Decreto nº 9.094/2017 estabelece que os usuários dos serviços públicos poderão apresentar Solicitação de Simplificação aos órgãos e às entidades do Poder Executivo federal, por meio de formulário próprio denominado Simplifique!, sempre que vislumbrarem oportunidade de simplificação ou melhoria do serviço público.

Por sua vez, a Instrução Normativa Conjunta nº 1/2018, com a redação dada pela Instrução Normativa ME/CGU nº 55/2020, em atenção ao contido no art. 15 do Decreto nº 9.094/2017, dispõe sobre os procedimentos aplicáveis à Solicitação de Simplificação do serviço público.

O Art. 9º da Instrução Normativa Conjunta nº 1/2018 estabelece, in verbis:

Art. 9º Os Simplifique! recebidos serão encaminhados ao gestor responsável pelo serviço público objeto da Solicitação de Simplificação, a quem caberá proceder à análise e emitir decisão fundamentada sobre a viabilidade de adoção das ações de simplificação solicitadas.

§ 1º Quando acatada a Solicitação de Simplificação, o gestor deverá informar:

I - a descrição da simplificação a ser implementada;

II - as fases e o cronograma de implantação da simplificação sugerida; e

III - as formas de acompanhamento pelas quais o usuário poderá monitorar a implementação da simplificação.

Caso não seja acatada a Solicitação de Simplificação, caberá à unidade de ouvidoria informar ao manifestante sobre os motivos da negativa.

B.5 Apresentação dos resultados

A avaliação realizada foi registrada em planilha própria da Ouvidoria- Geral e de cada uma das Ouvidorias dos Hospitais Universitários, totalizando 39 arquivos, sendo analisadas individualmente cada uma das manifestações contidas na amostra.

Os arquivos foram encaminhados para a Ouvidoria-Geral, para conhecimento e tratamento junto às respectivas Ouvidorias locais e posterior apresentação de justificativas ou correção dos fatos apontados. As constatações ainda pendentes de solução estão registradas no Apêndice D - Manifestação da Unidade Avaliada e Análise da Equipe de Avaliação, neste Relatório.

As principais constatações foram:

- Registros de nomes e números de telefones nas respostas às manifestações.
- Respostas definitivas muito curtas ou lacônicas, que não apresentam informações ou esclarecimentos sobre todos os aspectos da manifestação.
- Respostas com texto padronizado muito longo, contendo felicitações pelo registro da manifestação e despedidas com mais agradecimentos e outras informações, como endereços e canais de atendimento da ouvidoria e até campanhas como da Covid-19, em contraposição a uma resposta enxuta, que em alguns casos não contém esclarecimento completo sobre o teor da manifestação.
- Manifestações encerradas sem uma resposta concreta e definitiva sobre os fatos narrados.
- Transcrição para a Plataforma Fala.BR do conteúdo de cartas, e-mails ou Folhetos da Ouvidoria recebidos dos manifestantes, sem a digitalização do documento original e lançamento na Plataforma, em forma de anexo à manifestação. (Inciso I do art. 13 da Portaria 581)
- Manifestações registradas pela ouvidoria em nome do cidadão sem conter os elementos descritivos mínimos para entendimento dos fatos narrados pelo cidadão.
- Classificação inadequada do tipo de manifestação, por exemplo: solicitação classificada indevidamente como reclamação.
- Classificação inadequada do assunto da manifestação, por exemplo: Ouvidoria interna em manifestações oriundas de usuários dos serviços públicos, sem vínculo com a instituição.

Foi elaborado um Questionário de Avaliação específico como parte da fase de execução da sistemática de Avaliação de Ouvidoria implementada pela Ouvidoria-Geral da União – OGU, tendo como principal objetivo a compreensão global da estrutura, funcionamento, processos de trabalho, desempenho e a identificação de pontos de melhoria das unidades de Ouvidoria.

Um formulário de preenchimento on-line do Questionário foi submetido para coleta das respostas da Ouvidoria-Geral e das Ouvidorias dos Hospitais Universitários administrados pela Ebserh.

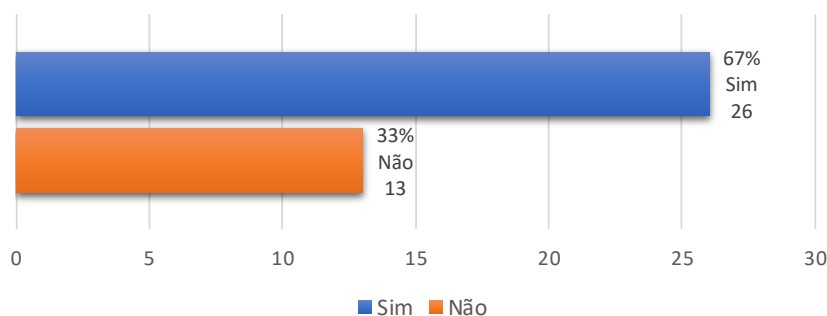
As perguntas foram agrupadas em cinco dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões Gerais.

As respostas encaminhadas foram tabuladas e apresentaram os seguintes resultados:

C.I - Força de Trabalho e Estrutura Física

Objetivo: dimensionar a força de trabalho da Ouvidoria e outros fatores de gestão da equipe.

Questão 1 - Considerando a existência de limitações às atividades de ouvidoria, a unidade considera que a composição atual da força de trabalho tem impacto no cumprimento de sua missão institucional?



As respostas apresentadas demonstram que 67%, ou dois terços, das unidades de Ouvidoria dos Hospitais Universitários consideram que a composição atual da força de trabalho tem impacto no cumprimento de sua missão institucional.

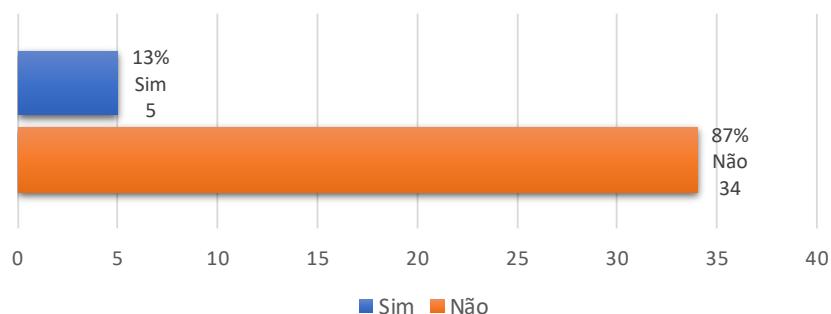
Observa-se que a carência quantitativa ou deficiência na formação dos agentes que atuam nas ouvidorias podem levar ao descumprimento de prazos e de tarefas, o que pode justificar as ocorrências registradas em tópicos próprios neste Relatório.

Vale ressaltar o contido no art. 3º do Regimento Interno da Rede de Ouvidorias da Ebserh que estabelece que as Ouvidorias dos Hospitais Universitários geridos pela Empresa vinculam-se à Ouvidoria-Geral e terão suporte administrativo das respectivas Superintendências, que proverão meios e condições necessários à execução das suas competências.

Embora o provimento dos meios e condições necessários à execução das competências das Ouvidorias dos Hospitais Universitários seja de responsabilidade das respectivas Superintendências, recomenda-se que a Ouvidoria-Geral faça um levantamento quantitativo e qualitativo das carências

loais e articule junto às instâncias diretivas da Ebserh e das respectivas Superintendências com o propósito de viabilizar uma solução para o problema.

Questão 2 - Há definição de equipe específica para acessar e tratar as manifestações do tipo denúncia?



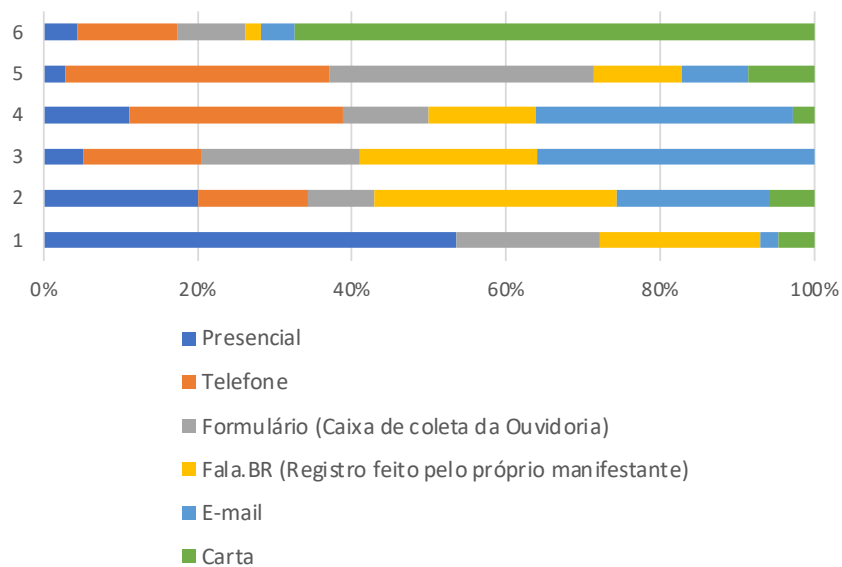
Embora não seja obrigatório o estabelecimento de uma equipe específica para acessar e tratar as manifestações do tipo denúncia, é desejável que a Ouvidoria tenha agentes treinados nos procedimentos específicos de tratamento dessa modalidade de manifestação, com o propósito de adotar as medidas necessárias à salvaguarda da identidade do denunciante e à proteção das informações recebidas, nos termos do Decreto nº 10.153/2019.

Destaca-se que a Seção III do Capítulo III da Portaria CGU nº 581/2021 detalha os procedimentos a serem observados pelas ouvidorias no tratamento de denúncias, visando a proteção ao denunciante.

C.2 - Canais de Atendimento

Objetivo: avaliar como ocorre o funcionamento dos principais canais de atendimento disponibilizados pela Ouvidoria.

Questão 3 - Em relação aos canais de atendimento disponibilizados à sociedade pela Ouvidoria, classificar a frequência de 1 a 6, sendo 1 mais frequente e 6 menos frequente.



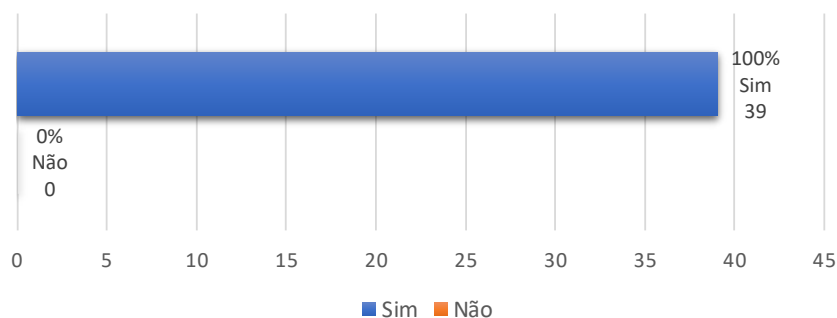
Os exames realizados demonstraram que a Ouvidoria-Geral e as Ouvidorias dos Hospitais Universitários oferecem uma ampla gama de canais de atendimento à Sociedade.

Conforme se verifica no gráfico referente a este tópico, as respostas foram bastante heterogêneas, demonstrando que o canal de ouvidoria utilizado varia segundo aspectos próprios às realidades locais de cada Hospital Universitário.

No entanto, é possível identificar canais um pouco mais predominantes em cada faixa de frequência, por exemplo, 23 das 39 unidades de ouvidoria pesquisadas apontaram o atendimento presencial como o mais frequente.

Do segundo ao quinto lugar as distribuições foram bastante equilibradas, com pequenos destaques para alguns canais em cada faixa, sendo que em sexto lugar predominou a modalidade carta com 31 ocorrências.

Questão 4 - O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) do órgão/entidade é um canal vinculado à Ouvidoria?

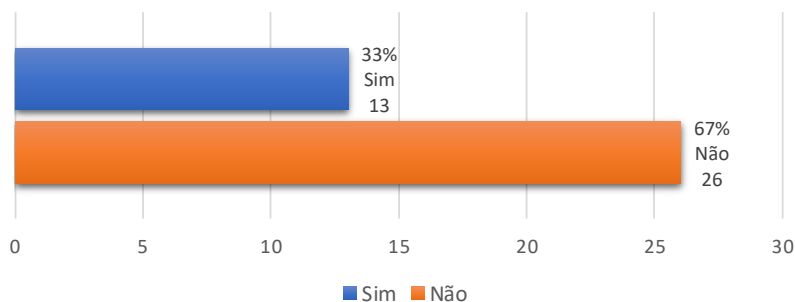


As respostas apresentadas demonstram o cumprimento do inciso V do art. 7º do Regimento Interno da Rede de Ouvidorias da Ebserh que estabelece que compete às ouvidorias locais exercer as atividades de Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação, nos termos de seu art. 40, incluída a gestão do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

C.3 - Sistemas Informatizados

Objetivo: identificar quantos, como e quais sistemas de tecnologia de informação são utilizados pela Ouvidoria da Unidade Avaliada; identificar possibilidades de integração dos Sistemas, se for o caso.

Questão 5 - Todas as manifestações recepcionadas na Ouvidoria, inclusive as denúncias, são obrigatoriamente inseridas na Plataforma Fala.BR ?



O art. 16 do Decreto nº 9.492/2018 estabelece que as manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades de que trata o art. 2º.

O § 2º do art. 16 do Decreto nº 9.492/2018 determina que na hipótese de recebimento da manifestação em meio físico, a unidade setorial do SisOuv promoverá a sua digitalização e a sua inserção imediata na Fala.BR, observado o disposto no caput.

Ao seu turno, a Portaria CGU nº 581/2021 estendeu a inserção na Plataforma Fala.BR aos outros meios divulgados pela unidade de ouvidoria, nos seguintes termos:

Art. 13. As manifestações deverão ser apresentadas preferencialmente em meio eletrônico por meio da Plataforma Fala.BR ou por sistema a esta integrado, observando-se que:

I - as manifestações recebidas em outros meios divulgados pela unidade de ouvidoria serão digitalizadas e inseridas imediatamente na plataforma a que se refere o caput; e (alterado pela Portaria CGU nº 3.126/2021)

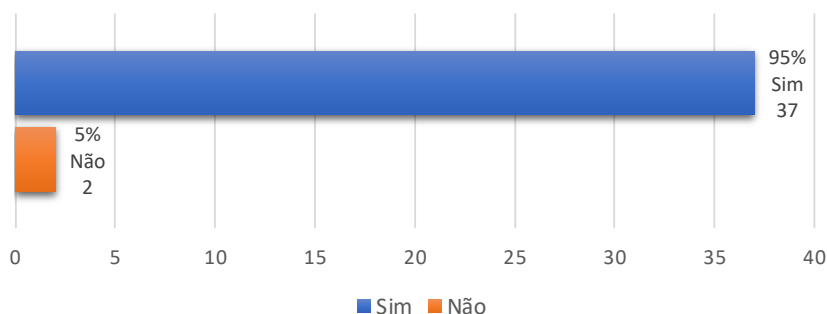
II - as manifestações colhidas verbalmente serão reduzidas a termo e inseridas no sistema a que se refere o caput.

A informação de que 26, ou 67%, das ouvidorias da Rede de Ouvidorias da Ebserh não inserem na Plataforma Fala.BR a totalidade das manifestações recepcionadas na Ouvidoria, demonstra a subnotificação das manifestações, criando um viés na avaliação tanto do volume de trabalho executado pela respectiva unidade quanto na avaliação da participação dos usuários dos serviços públicos oferecidos pelas instituições.

Mais ainda, pode demonstrar a não observância das determinações de adoção das medidas necessárias à salvaguarda da identidade do denunciante e à proteção das informações recebidas pela Ouvidoria.

Recomenda-se que a Ouvidoria-Geral, como unidade supervisora das atividades das Ouvidorias dos Hospitais Universitários, identifique em quais unidades não é realizado o lançamento na Plataforma Fala.BR da totalidade das manifestações recebidas, as causas dessa situação e busque soluções para viabilizar a observância das determinações contidas nos normativos citados anteriormente.

Questão 6 - A Ouvidoria possui sistema próprio para tramitação das manifestações?



O sistema próprio ao qual 37 das ouvidorias se referiram na resposta ao quesito é o Sistema Eletrônico de Informações – SEI.

Acerca da utilização do Sistema SEI, há de se observar a necessidade de minimização de dados pessoais no tratamento de manifestações, decorrente da observância dos princípios previstos no art. 6º da Lei nº 13.709/2018 (LGPD), a fim de evitar a replicação desnecessária de informações pessoais em sistemas variados da organização e mitigar riscos de acessos indevidos de agentes que não tenham necessidade de conhecer.

No entanto, assim como outros sistemas de gestão processual e documental, o Sistema SEI não oferece ferramentas para atendimento dos seguintes parâmetros:

- **Rastreabilidade:** registro das áreas internas as quais houve a tramitação, os subsídios inseridos por elas e ferramenta de controle de prazo das demandas em tramitação;
- **Segurança:** comprovação de atendimento ao princípio da minimização de dados pessoais e definição de nível de acesso que permita o registro de log de cada servidor/colaborador, inclusive quando houver somente leitura da manifestação;
- **Resolutividade:** existência de ferramenta que permita à ouvidoria obter informações analíticas e gerenciais sobre demandas que ainda ensejam providências por parte das áreas internas dos hospitais.

Em face dessas limitações, verifica-se que o Sistema SEI não oferece todas as salvaguardas à identidade do denunciante e à proteção das informações recebidas pela Ouvidoria.

Por essa razão, a Ouvidoria-Geral da União vem recomendando a utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR

A própria Portaria CGU nº 581/2021 estabelece no § 1º do inciso V do Art. 19 que:

§ 1º A fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade, o envio de manifestações para áreas responsáveis e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração será realizado, sempre que possível, por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.

O módulo de tramitação e tratamento da Plataforma Fala.BR proporciona o registro das etapas de tratamento de uma manifestação, desde o recebimento até a efetiva resolutividade, possibilitando rastreabilidade no tratamento e geração de informações gerenciais de modo a aprimorar os controles internos existentes e oferecer maior segurança no fluxo das informações e no controle dos prazos legais.

É oportuno destacar que o módulo é indicado para todas as tipologias de manifestações. Sublinha-se que as restrições à identificação do requerente se aplicam a todas as manifestações, conforme §7º do art. 10 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017:

Art. 10. A manifestação será dirigida à ouvidoria do órgão ou entidade responsável e conterá a identificação do requerente.

(...)

§ 7º A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Mais ainda, frisa-se que a utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR permite mais agilidade e segurança no tratamento de dados e nas interlocuções entre a ouvidoria e as

áreas internas responsáveis pela confecção das respostas às manifestações ou pela apuração dos fatos denunciados, observando princípios de eficiência e celeridade na análise das manifestações, previstos na Lei nº 13.460/2017, além de dispor de medidas técnicas aptas a proteger os dados pessoais no processo de tramitação para áreas do órgão ou entidade, em conformidade com a LGPD.

No que se refere ao gerenciamento de usuários, existe a possibilidade de estabelecer pontos focais em cada unidade de forma a facilitar a interlocução entre ouvidoria e demais setores institucionais. Ademais, está disponível no canal da CGU no youtube, treinamento acerca do módulo de triagem e tratamento, <https://www.youtube.com/watch?v=Gi5jv7boGyc>, bem como ambiente de teste da Plataforma Fala.BR, cujo cadastro pode ser solicitado pelo e-mail suporte.e-ouv@cgu.gov.br.

Por fim, cabe destacar que a utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR é opcional. No entanto, caso a unidade de ouvidoria opte por utilizar ferramenta diversa ao módulo, deverá apresentar, anualmente, a justificativa para tanto, acompanhada das medidas de mitigação de riscos para salvaguarda dos direitos dos manifestantes, conforme previsão do § 2º do Art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021.

Questão 7 - São utilizados sistemas informatizados ou painéis de gerenciamento capazes de identificar o fluxo, a tempestividade e o nível de satisfação das respostas aos cidadãos?

Segundo a Ouvidoria-Geral da Ebserh, as unidades de ouvidoria vêm utilizando o Painel Resolveu?, porém, informou que se encontra em andamento as tratativas no sentido da criação de um painel próprio da Ebserh, que contemple aspectos específicos das ouvidorias da Empresa.

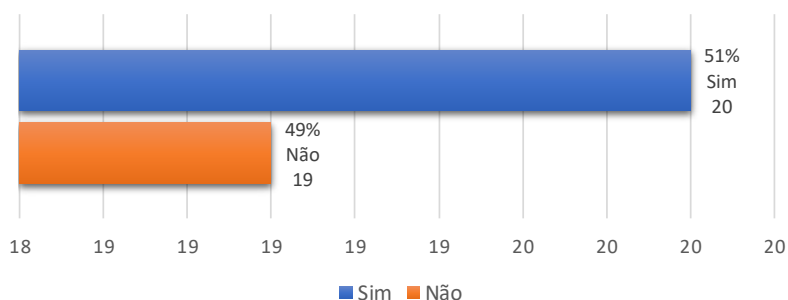
É oportuno, contudo, salientar que o Painel Resolveu? foi criado pela Controladoria-Geral da União, visando a dar transparência e fornecer dados que auxiliem os gestores na elaboração de diagnósticos dos serviços prestados no âmbito da ouvidoria os cidadãos no exercício do controle social.

O Painel Resolveu? é uma ferramenta que reúne informações sobre as manifestações de ouvidoria que a Administração Pública recebe diariamente na Plataforma Fala.BR. A ferramenta permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

C.4 - Fluxo de Tratamento

Objetivo: analisar o passo-a-passo da equipe de Ouvidoria nas respostas às manifestações feitas pelos cidadãos, bem como o nível de interação entre a Ouvidoria e as demais áreas técnicas do Órgão, incluindo as entidades vinculadas.

Questão 8 - Existem fluxos instituídos com vistas ao recebimento e ao tratamento das manifestações na Ouvidoria?



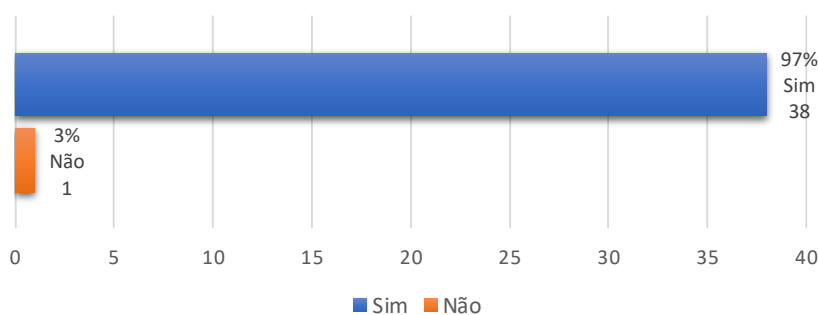
A Ouvidoria-Geral da Ebserrh apresentou quatro manuais, bem como os respectivos fluxos, que tratam dos seguintes temas:

1. Acolher e tratar manifestações
2. Preparar resposta
3. Responder manifestação
4. Realizar pesquisa de satisfação

Embora os manuais e fluxos apresentados estejam satisfatoriamente aderentes à legislação que regulamenta a atuação da ouvidoria pública, eles foram criados em abril 2019 e encontram-se, dessa forma, defasados das atualizações da legislação, notadamente as que tratam da salvaguarda da identidade do denunciante e à proteção das informações recebidas pela ouvidoria, além da Portaria CGU nº 581/2021, que estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do SisOuv, instituído pelo Decreto nº 9.492/2018, e dá outras providências.

Assim, recomenda-se que a Ouvidoria-Geral promova, com a maior brevidade possível, a atualização dos mencionados manuais e respectivos fluxos, bem como identifique quais unidades não têm conhecimento do material e compartilhe a informação, mesmo antes de proceder aos ajustes recomendados.

Questão 9 - São observados os procedimentos relativos à proteção dos dados pessoais dos denunciantes?



No âmbito normativo, a Lei nº 13.608/2018, alterada pela Lei Anticrime (Lei nº 13.964) em 2019, passou a estabelecer nacionalmente o direito à proteção da identidade de pessoas que relatem informações sobre crimes contra a administração pública, ilícitos administrativos ou quaisquer ações ou omissões lesivas ao interesse público. Além disso, a Lei dispôs sobre proteções contra eventuais retaliações que esses denunciante possam sofrer em razão do ato de denunciar.

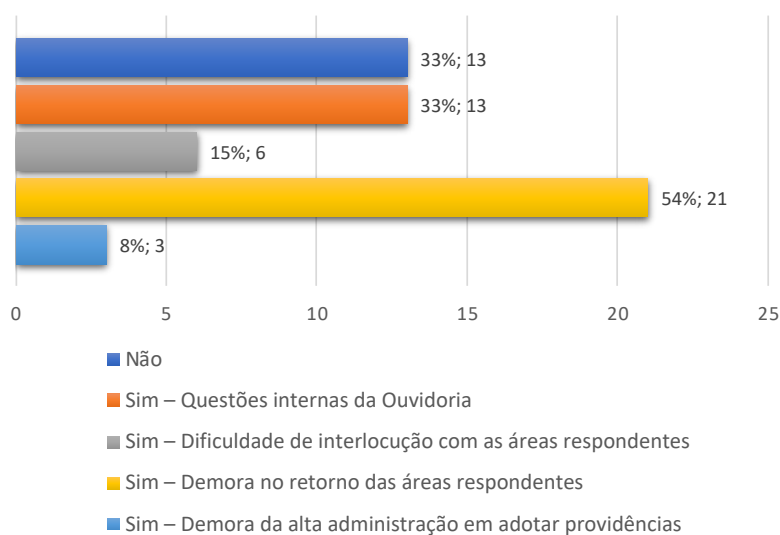
Também em 2019, o Governo Federal editou o Decreto nº 10.153/2019 para estabelecer salvaguardas de proteção à identidade do denunciante de ilícitos ou irregularidades contra a administração pública federal. O decreto normatiza, de maneira clara e específica, como deve ser feito o tratamento da informação pessoal, quando se refere ao denunciante de boa-fé, por intermédio da pseudonimização e pela rastreabilidade sistematizada de todos os acessos aos dados pessoais do denunciante, realizados pelos agentes públicos.

O conceito de pseudonimização foi trazido da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), de nº 13.709/2018, e impede que o dado pessoal do denunciante possa ser associado, direta ou indiretamente, a um indivíduo.

No âmbito do SisOuv, a Seção III do Capítulo III da Portaria CGU nº 581/2021 detalha os procedimentos a serem observados pelas ouvidorias no tratamento de denúncias, visando a proteção ao denunciante.

Diante do panorama traçado pelas respostas ao quesito, recomenda-se que a Ouvidoria-Geral identifique qual unidade não aplica procedimentos relativos à proteção dos dados pessoais dos denunciantes, bem como as causas dessa situação e oriente quanto a obrigação do cumprimento das determinações legais e regulamentares citadas neste tópico.

Questão 10 - Existem gargalos que têm comprometido o fluxo de tratamento das manifestações, com impactos, ainda que pontuais, no prazo de atendimento?



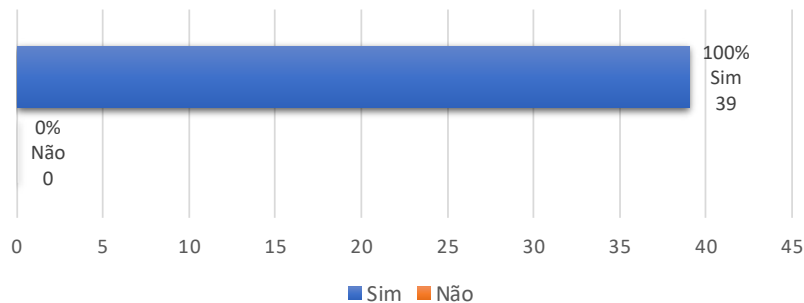
Nota: Nesta questão foi solicitada a marcação de uma ou mais opções, por essa razão o somatório dos percentuais das respostas ultrapassa 100%.

O diagnóstico apresentado nas respostas a este quesito demonstra a necessidade de ações gerais de sensibilização de todas as áreas respondentes e diretivas dos Hospitais Universitários para a importância do trabalho da ouvidoria na defesa aos direitos dos usuários dos serviços públicos.

No caso das questões internas da ouvidoria, reflete-se o mesmo diagnóstico das respostas apresentadas na Questão I, onde 67% das unidades de Ouvidoria dos Hospitais Universitários consideraram que a composição atual da força de trabalho tem impacto no cumprimento de sua missão institucional.

Esse fato reforça a importância da orientação contida na análise das respostas à Questão I, no sentido de que seja realizado o levantamento quantitativo e qualitativo das carências locais e articulado junto às instâncias diretivas da Ebserh e das respectivas Superintendências a viabilização de uma solução para o problema.

Questão 11 - As denúncias recebidas na unidade passam por análise prévia antes do encaminhamento às áreas responsáveis pela apuração?



A título informativo, registra-se que o art. 15 da Portaria CGU nº 581/2021 define os procedimentos a serem observados na análise prévia de uma denúncia, a saber:

Art. 15. Na análise prévia, deverão ser coletados elementos necessários para atuação da ouvidoria e realizada a adequação, quando cabível, da tipologia e do assunto ou serviço indicado pelo manifestante. (alterado pela Portaria CGU nº 3.126/2021)

§ 1º Na análise prévia de denúncias, observada a competência do órgão ou entidade a que a unidade esteja vinculada, deverá ser avaliada a existência de requisitos mínimos de autoria, materialidade e relevância que amparem a apuração da denúncia pelo órgão ou entidade. (alterado pela Portaria CGU nº 3.126/2021)

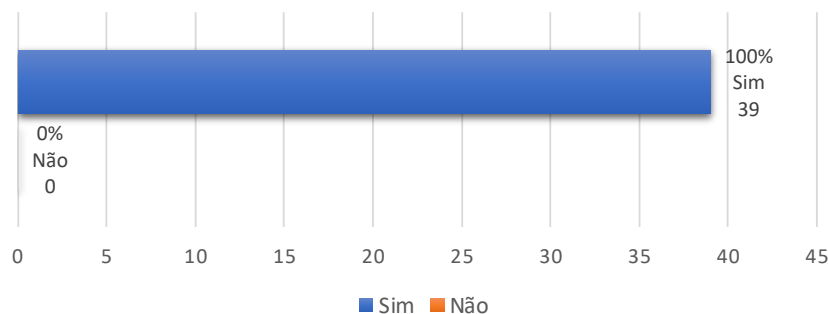
§ 2º A denúncia será considerada habilitada quando existentes os requisitos a que se refere o § 1º.

§ 3º A denúncia poderá ser encerrada quando:

I - os fatos relatados forem de competência de órgão ou entidade não pertencente ao Poder Executivo federal; ou

II - excepcionalmente, em circunstâncias necessárias à proteção integral ao denunciante, devidamente justificadas no histórico da manifestação e comunicadas ao manifestante.

Questão 12 - A Ouvidoria promove a mediação e a conciliação entre o usuário e o órgão/entidade?



A título informativo, registra-se que os artigos 47 a 50 da Portaria CGU nº 581/2021 definem os procedimentos a serem observados na mediação e a conciliação entre o usuário e o órgão/entidade, a saber:

Art. 47. Cabe às unidades do SisOuv disseminar boas práticas e métodos de resolução pacífica de conflitos entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, dentre eles a mediação e a conciliação, como previsto no inciso VII do art. 13 da Lei nº 13.460, de 2017, bem como prestar atendimento e orientação aos usuários sobre tais instrumentos, observados os seguintes princípios:

I - empatia;

II - imparcialidade;

III - isonomia entre as partes;

IV - autonomia da vontade das partes;

V - busca do consenso;

VI - boa-fé;

VII - proporcionalidade entre meios e fins; e

VIII - respeito à ordem pública e às leis vigentes.

§ 1º As ações relacionadas à resolução pacífica de conflitos deverão ser executadas por agente público devidamente capacitado para a sua realização, por meio de procedimento regulamentado no âmbito do órgão ou entidade a que a unidade do SisOuv esteja vinculada.

§ 2º O disposto no caput deste artigo não afasta as competências estabelecidas no Capítulo II da Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015.

Art. 48. As unidades do SisOuv poderão utilizar meios de resolução pacífica de conflitos, em especial para a solução de controvérsias nos quais seja importante a direta e voluntária ação de ambas as partes divergentes.

Parágrafo único. Os meios de resolução pacífica de conflitos não serão elegíveis quando:

I - as partes no conflito não tenham consentido com o uso da metodologia de resolução pacífica de conflitos;

II - o objeto do conflito seja um direito indisponível;

III - a resolução implicar a transigência sobre:

a) aplicação de ato normativo; ou

b) conduta passível de responsabilização de agente público; e

IV - quando decorrente de denúncia.

Art. 49. Caberá ao responsável pelo processo de resolução pacífica de conflitos:

I - assegurar às partes igualdade de tratamento;

II - assegurar às partes o acesso às informações necessárias à tomada de decisão livre e informada;

III - zelar pela rápida solução do conflito;

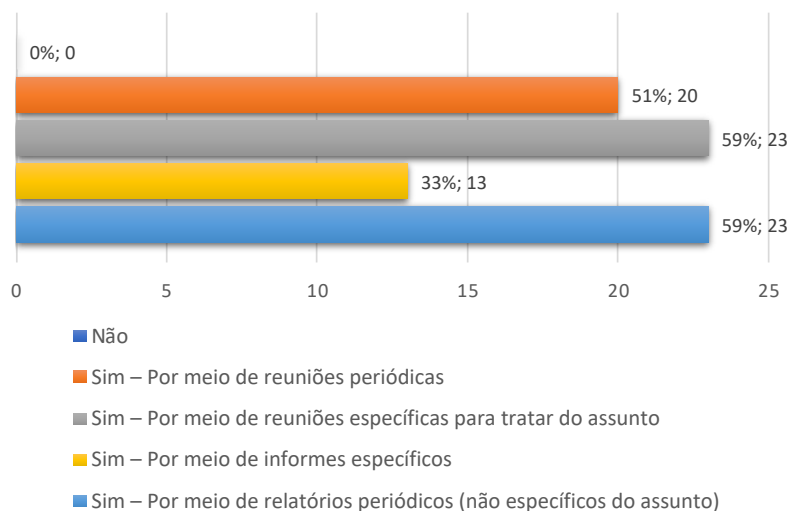
IV - aproximar as partes para que elas negociem diretamente a solução desejada de sua divergência;

V - manter registros de todo o processo de resolução pacífica do conflito, colhendo os compromissos das partes, quando cabível; e

VI - adotar as medidas necessárias à formalização do acordo entre as partes.

Art. 50. As unidades do SisOuv poderão propor o uso de meios de resolução pacífica de conflitos de ofício ou a pedido do usuário ou gestor.

Questão 13 - Existe interação entre a Ouvidoria e a alta administração do Hospital para informar sobre demandas dos cidadãos que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância, com objetivo de subsidiar a tomada de decisões dos gestores e de obter uma melhor prestação dos serviços oferecidos?



Nota: Nesta questão foi solicitada a marcação de uma ou mais opções, por essa razão o somatório dos percentuais das respostas ultrapassa 100%.

A título informativo, registra-se que os artigos 53 e 54 da Portaria CGU nº 581/2021 definem os procedimentos a serem observados na interação entre a Ouvidoria e a alta administração do órgão/entidade, a saber:

Art. 53. Sempre que necessária ou solicitada, a produção de informações estratégicas pelas unidades do SisOuv deverá ocorrer por meio de processo articulado com as áreas que consumirão as informações produzidas e atenderá a critérios claros e previamente estabelecidos de finalidade, utilidade, objetividade e tempestividade.

§ 1º Para os fins desta Portaria, é considerada estratégica a informação que apresente o conhecimento referente às possibilidades, vulnerabilidades e linhas de ações prováveis do órgão ou entidade e de seu meio externo, visando à correção de falhas e à prospecção de novas soluções para o tratamento de problemas, no interesse do Estado ou da sociedade.

§ 2º Para os fins previstos no caput, as unidades do SisOuv buscarão estabelecer fluxos claros de comunicação de informações estratégicas junto aos gestores de serviços e à alta administração dos órgãos ou entidades a que estejam vinculadas, observando as regras e normas de segurança da informação.

Art. 54. As rotinas de produção de informações estratégicas deverão observar, sempre que possível, as seguintes etapas:

I - definição de escopo claro e delimitado da informação;

II - definição da finalidade e utilidade da informação, bem como dos ativos informacionais mínimos para o atingimento de tal finalidade;

III - definição de termos, tipologias ou taxonomias adequadas à análise de dados e produção de informações, com produção de dicionário específico, quando necessário;

IV - definição dos fluxos, atividades e rotinas de tratamento de dados e das competências de análise e revisão das informações produzidas, quando necessário;

V - coleta de informações complementares, quando os ativos informacionais já disponíveis não sejam suficientes para o atingimento dos critérios de finalidade e utilidade;

VI - análise dos dados e formulação de investigação de hipóteses;

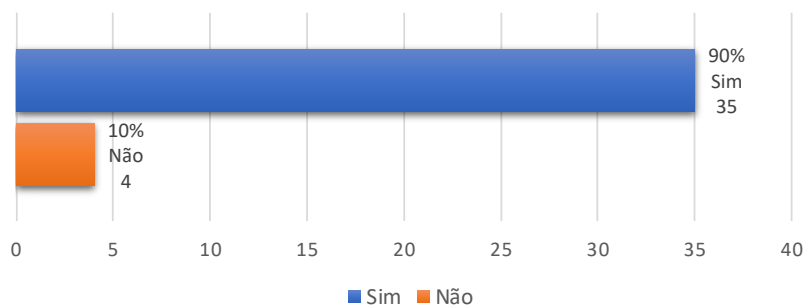
VII - seleção de hipóteses e consolidação de evidências; e

VIII - produção de relatório ou apresentação das informações.

C.5 - Questões Gerais

Objetivo: identificar aspectos gerais que possam dificultar ou agregar valor na atuação das Unidades Avaliadas e que não se enquadram nos itens anteriores.

Questão 14 - O Hospital possui Carta de Serviços publicada em seu sítio eletrônico?



Segundo informações da Ouvidoria-Geral da Ebserh, as unidades que não têm Cartas de Serviços encontram-se nas seguintes situações:

1. Ebserh – Sede – Não é obrigada a ter Carta de Serviços pois não presta nenhum serviço diretamente aos cidadãos.
2. EBSERH - HUAP-UFF - Hospital Universitário Antônio Pedro – O Hospital ainda não iniciou suas atividades, tendo previsão de inauguração no segundo semestre de 2022.

3. CHU-UFPA (HUIBB e HUBFS) – Complexo Hospitalar Universitário da Universidade Federal do Pará – Hospitais Universitários João de Barros Barreto e Bettina Ferro de Souza- Já foram constituídos os grupos de trabalho para confecção das Cartas de Serviço.

4. EBSEH - CHC-UFPR (HC e MVFA) Complexo Hospitalar de Clínicas da Universidade Federal do Paraná - o grupo de trabalho constituído para confecção da Carta de Serviço está próximo de finalizar a tarefa.

Recomenda-se que a Ouvidoria-Geral, com auxílio das Ouvidorias das respectivas unidades hospitalares, monitore o andamento dos grupos de trabalho, com o propósito de orientar e, se for o caso, buscar viabilizar os meios necessários para a construção e posterior divulgação das Cartas de Serviços.

Cabe ainda destacar, por oportuno, que o art. 18 do Decreto nº 9.094/2017 estabelece as formas de acesso e divulgação da Carta de Serviços ao Usuário, nos seguintes termos

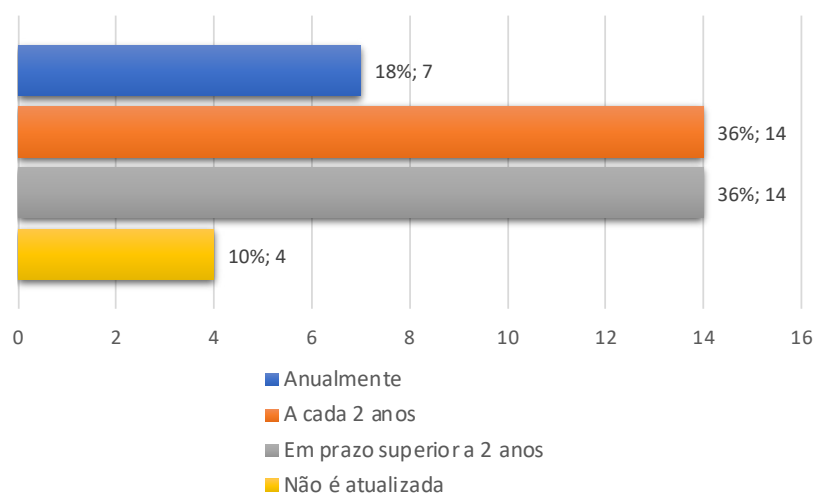
Art. 18. A Carta de Serviços ao Usuário, a forma de acesso, as orientações de uso e as informações do formulário Simplifique! deverão ser objeto de permanente divulgação aos usuários dos serviços públicos, e mantidos visíveis e acessíveis ao público:

I - no portal único gov.br; e (Redação dada pelo Decreto nº 10.332, de 2020)

II - nos locais de atendimento, por meio de extração das informações do portal único gov.br, em formato impresso. (Redação dada pelo Decreto nº 10.332, de 2020)

Dessa forma, recomenda-se, também, que a Ouvidoria-Geral, com auxílio das Ouvidorias das respectivas unidades hospitalares, monitore o cumprimento às determinações contidas no art. 18 do Decreto nº 9.094/2017.

Questão 15 - Caso exista, qual a periodicidade de atualização da Carta de Serviços?



O Inciso I art. 10º do Regimento Interno da Rede de Ouvidorias da Ebserh estabelece que compete privativamente às Ouvidorias Locais garantir a publicação e as posteriores atualizações, sempre que necessário, da Carta de Serviços ao Usuário no âmbito do Hospital Universitário de lotação.

No entanto, quanto ao aspecto da temporalidade de atualização da Carta de Serviços ao Usuário, a Portaria SGD/ME nº 548, de 24 de janeiro de 2022, que dispõe sobre a avaliação de satisfação dos usuários de serviços públicos e estabelece padrões de qualidade para serviços públicos digitais no âmbito dos órgãos e entidades do Poder Executivo federal, determina:

Art. 18. Para atender ao padrão mínimo de qualidade, os serviços digitais abrangidos por esta Portaria devem:

(...)

II - quanto à experiência do usuário:

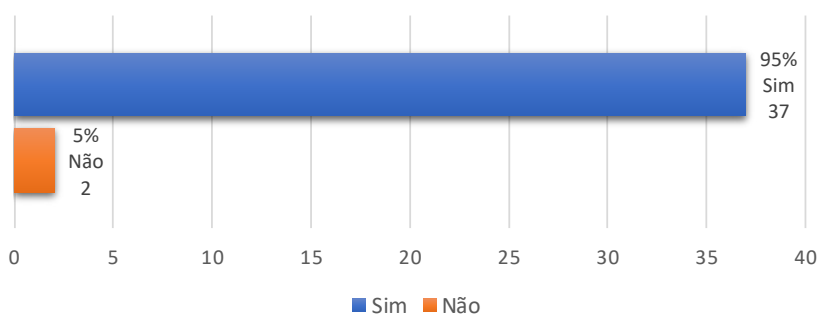
(...)

b) ter as informações sobre o serviço na Plataforma gov.br permanentemente atualizadas, com revisão no mínimo anualmente;

Dessa forma, recomenda-se que Ouvidoria-Geral da Ebserrh estabeleça uma rotina de controle anual, no sentido de orientar às Ouvidorias Locais da Rede que verifiquem a ocorrência de ampliação ou supressão de serviços prestados pelos respectivos hospitais, bem como a alteração de normas e fluxos de atendimentos aos usuários, dentre outros aspectos operacionais, com o propósito de promover a atualização e divulgação da Carta de Serviços, conforme determinações contidas no art. 18 da Portaria SGD/ME nº 548/2022.

As quatro unidades que responderam “Não” a este quesito são as mesmas tratadas na Questão 14.

Questão 16 - Caso exista, a Ouvidoria participa do processo de elaboração e atualização da Carta de Serviços?



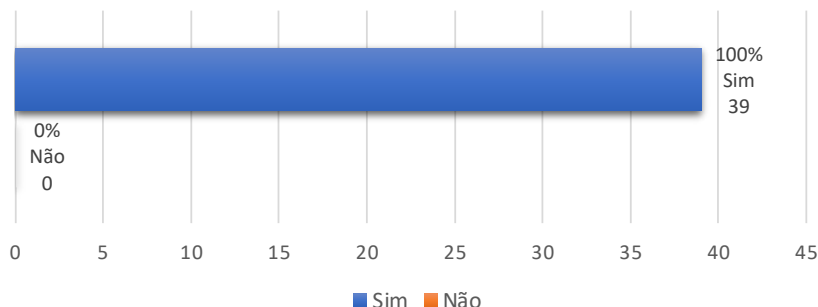
O Inciso IV art. 5º do Decreto nº 9.492/2018, estabelece como um dos objetivos do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv, acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017, de acordo com os procedimentos adotados pelo Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017.

Além disso, o Inciso I art. 10º do Regimento Interno da Rede de Ouvidorias da Ebserrh estabelece que compete privativamente às Ouvidorias locais garantir a publicação e as posteriores atualizações, sempre que necessário, da Carta de Serviços ao Usuário no âmbito do Hospital Universitário de lotação;

Dessa forma, recomenda-se que a Ouvidoria-Geral identifique qual unidade de Ouvidoria local não acompanha a implementação da Carta de Serviços ao Usuário da respectiva unidade

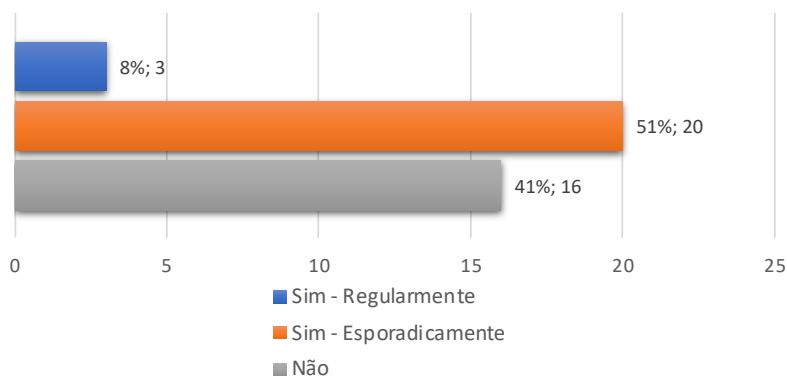
hospitalar, com o propósito de identificar as razões para o fato e viabilizar a participação da Ouvidoria local na atividade.

Questão 17 - A Ouvidoria realiza pesquisas de satisfação que permitam aos usuários a avaliação dos serviços prestados pelo hospital?



As respostas apresentadas demonstram o cumprimento do inciso III do art. 10 do Regimento Interno da Rede de Ouvidorias da Ebserh que estabelece que compete privativamente às ouvidorias locais coordenar a aplicação das pesquisas de satisfação no âmbito do hospital universitário, a partir das diretrizes da Ouvidoria-Geral e da legislação vigente.

Questão 18 - A Ouvidoria promove ações de ouvidoria ativa com a finalidade de coletar dados e engajar usuários nos canais de participação e controle social?



O art. 82 da Portaria CGU nº 581/2021 estabelece que a metodologia de trabalho das unidades do SisOuv poderá incorporar ações de ouvidoria ativa com a finalidade de coletar dados e engajar usuários nos canais de participação e controle social.

Conforme contido no Parágrafo único do mesmo artigo, constituem ações de ouvidoria ativa, dentre outras:

I - participação em eventos e feiras, para prestar orientações, receber manifestações, coletar informações e realizar pesquisas junto aos usuários dos serviços prestados pelos órgãos ou entidades a que estejam vinculadas;

II - realização de ações nos locais de convívio de grupos sociais e comunidades de usuários dos serviços prestados pelos órgãos ou entidades a que estejam vinculadas, com vistas a prestar

orientações, receber manifestações, coletar informações e realizar pesquisas e avaliação de serviços com enfoque no público local;

III - realização de ações nos locais de prestação do serviço, com vistas a prestar orientações, receber manifestações, coletar informações e realizar pesquisas e avaliação de serviços;

IV - envio de correspondência física ou eletrônica ao usuário de serviço, para prestar orientações, receber manifestações, coletar informações e realizar pesquisas e avaliação de serviços; e

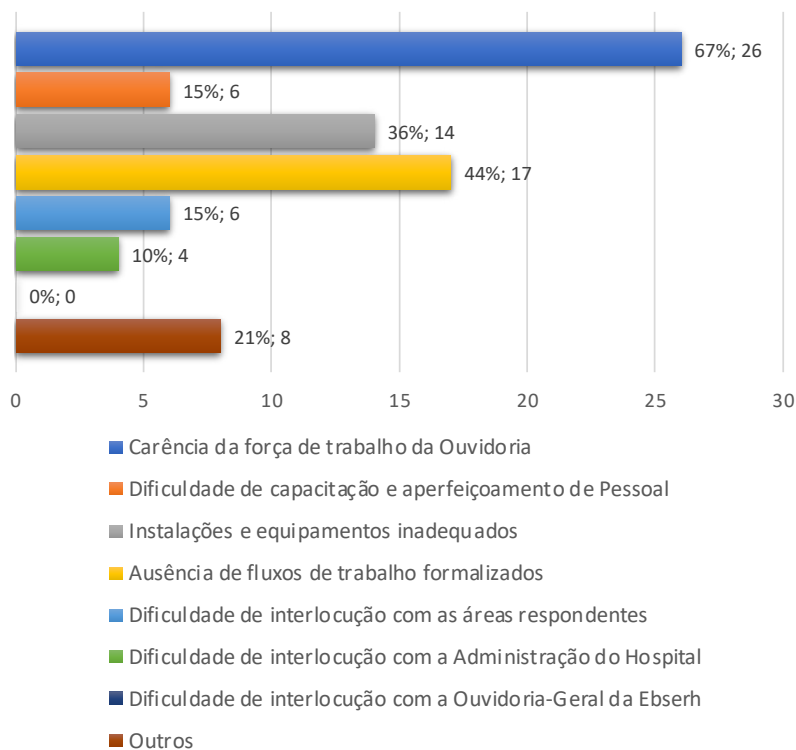
V - disponibilização de enquetes online secundadas por campanhas de engajamento específicas, para avaliação de serviços prestados pelo órgão ou entidade a que estejam vinculadas ou do próprio serviço da unidade do SisOuv.

§ 1º As ações de ouvidoria ativa poderão ser realizadas individualmente ou articuladas com outras ouvidorias do SisOuv.

§ 2º Sempre que cabível, as ações de ouvidoria ativa deverão priorizar a possibilidade de facilitar o acesso de populações vulneráveis ou digitalmente excluídas aos serviços das unidades do SisOuv.

Recomenda-se que a Ouvidoria-Geral identifique quais unidades de Ouvidoria não promovem ações de ouvidoria ativa e incentive a realização dessas ações no âmbito das respectivas unidades hospitalares.

Questão 19 - Quais são as maiores dificuldades identificadas pelo Ouvidor na gestão da Ouvidoria?



Nota: Nesta questão foi solicitada a marcação de uma ou mais opções, por essa razão o somatório dos percentuais das respostas ultrapassa 100%.

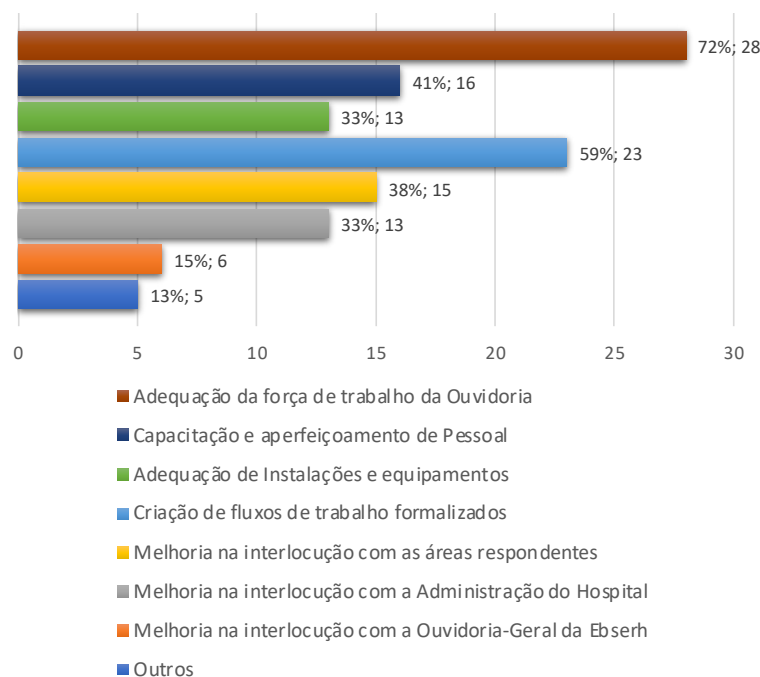
O diagnóstico que se espelha nas respostas aos itens desta questão apresenta uma visão agregada de quantas Ouvidorias são impactadas em cada item de dificuldade enfrentado no seu dia a dia de trabalho.

A maioria desses itens já foram tratados em tópicos próprios neste Relatório e receberam recomendações saneadoras específicas, por exemplo: Carência da força de trabalho da Ouvidoria – Questão 1 e Ausência de fluxos de trabalho formalizados – Questão 8. Contudo, a análise conjunta dos tópicos elencados possibilita a definição de prioridades em um plano de ação para enfrentamento dos problemas.

No item “Outros”, foi oferecido um campo textual para que as Ouvidorias apresentassem elementos adicionais de dificuldade, além daqueles já previamente relacionados. Foram elencados os seguintes tópicos:

- Demora na resposta pelas áreas.
- Falta de um servidor do quadro permanente.
- Rotatividade da força de trabalho, quando acabo de treinar há a saída ou mudança de setor.
- Melhorar/qualificar as respostas das áreas e da própria Ouvidoria. Inclusão desse item no plano de ação da Ouvidoria do Hucam para desenvolvimento de ações nesse sentido.
- Falta de força de trabalho. Nessa Ouvidoria apenas uma pessoa que é o Ouvidor.
- Espaço Físico inadequado.
- Apenas instalações.
- infraestrutura, espaço físico, internet intermitente, telefonia.

Questão 20 - Quais são as maiores oportunidades de melhoria identificadas pelo Ouvidor na gestão da Ouvidoria?



Nota: Nesta questão foi solicitada a marcação de uma ou mais opções, por essa razão o somatório dos percentuais das respostas ultrapassa 100%.

As respostas aos itens desta questão reforçam o diagnóstico apresentado na Questão 19.

No item “Outros”, foi oferecido um campo textual para que as Ouvidorias apresentassem elementos adicionais de oportunidades de melhoria, além daqueles já previamente relacionados. Foram elencados os seguintes tópicos:

- Revisão dos fluxos de trabalhos.
- Houve uma melhora na interlocução com áreas de forma geral, porém ainda existe áreas com um pouco mais de dificuldade, mas até pela própria complexidade do setor.
- Melhorar a comunicação com algumas áreas respondentes específicas.
- Espaço físico. (duas vezes)

Apêndice D • Manifestação da Unidade Avaliada e Análise da Equipe de Avaliação

Após encaminhamento do relatório preliminar por meio do Ofício nº 15779/2022/CGOUV/OGU/CGU, de 31/10/2022, foi dado um prazo “quinze” dias para a UA se manifestar acerca das constatações encontradas.

Durante a reunião de busca conjunta de soluções, realizada em 16/11/2022, foram discutidos os achados e as respectivas recomendações, oportunidade em que a UA informou as providências já em curso quanto aos elementos apontados no Relatório Preliminar.

Na sequência, a UA encaminhou por mensagem eletrônica (e-mail) de 18/11/2022, no qual foi apresentado um plano de ação contendo medidas para atender às deliberações propostas e corrigir os problemas identificados durante a avaliação, reproduzido integralmente a seguir:

PLANO DE AÇÃO AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA-GERAL DA EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES – EBSERH E OUVIDORIAS DOS HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS ADMINISTRADOS PELA EBSERH					
RECOMENDAÇÃO	AÇÃO	RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	ESTADO ATUAL *	BENEFÍCIO
Manuais e fluxos de trabalho - Itens 2.3.1, 2.3.2.	Atualização de manuais e fluxos pertinentes ao acolhimento e tratamento de manifestações; preparação e emissão de respostas às demandas de ouvidoria; e realização de pesquisas de satisfação.	Helena Brambila Bressan / Camila Braga Vaz Dos Santos	31/03/2023	Em andamento	Orientações às Ouvidorias para acolhimento e tratamento de manifestações; conhecimento das etapas de tratamento de uma manifestação, desde o recebimento até a efetiva resolatividade.
Força de trabalho, equipamentos e instalações - Item 2.1.1.	Levantamento quantitativo e qualitativo das carências locais e articulação junto às instâncias diretivas da Ebserh e das respectivas Superintendências com o propósito de viabilizar soluções para os problemas.	Diego Henrique de Souza Rezende / Camila Braga Vaz Dos Santos	30/06/2023	Pendente	Melhoria da produtividade e tempestividade das respostas ao cidadão.
Padronização de processos - Itens 1.1, 1.2, 1.3, 1.8, 2.2.1, 2.2.2, 2.3.3, 2.4.1, 2.4.2.	Expedição de orientações visando ao estabelecimento de um padrão de resposta para as manifestações, contemplando, especialmente, as informações que devem constar no texto das respostas, na forma das determinações contidas nos artigos 18 e 19 da Portaria nº 581/2021, alterada pela Portaria nº 3.126/2021; inserir na Plataforma Fala.BR a totalidade das manifestações recepcionadas na Ouvidoria; utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR	Diego Henrique de Souza Rezende	30/09/2023	Em andamento	Orientações às Ouvidorias e às áreas técnicas para elaboração da resposta conclusiva; salvaguarda da identidade do denunciante e à proteção das informações recebidas, nos termos do Decreto nº 10.153/2019; registro das etapas de tratamento de uma manifestação, desde o recebimento até a efetiva resolatividade, possibilitando rastreabilidade no tratamento e geração de informações gerenciais de modo a aprimorar os controles internos existentes e oferecer maior segurança no fluxo das informações e no controle dos prazos legais; agilidade e segurança no tratamento de dados e nas interlocuções entre a ouvidoria e as áreas internas responsáveis pela confecção das respostas às manifestações ou pela apuração dos fatos denunciados, observando princípios de eficiência e celeridade na análise das manifestações, previstos na Lei nº 13.460/2017, além de dispor de medidas técnicas aptas a proteger os dados pessoais no processo de tramitação para áreas do órgão ou entidade, em conformidade com a LGPD.
Inobservância ou descumprimento de normativos - Itens 1.4, 1.6, 1.7.	Expedição de orientações visando a mitigar novas ocorrências, além de ações de saneamento dos fatos verificados neste relatório, se conveniente e oportuno.	Diego Henrique de Souza Rezende	31/12/2022	Em andamento	Mitigação de novas ocorrências e saneamento dos fatos verificados no relatório.

PLANO DE AÇÃO
AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA-GERAL DA EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES – EBSERH E
OUVIDORIAS DOS HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS ADMINISTRADOS PELA EBSERH

RECOMENDAÇÃO	AÇÃO	RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	ESTADO ATUAL*	BENEFÍCIO
Digitalização do documento original e lançamento na Plataforma Fala.BR, em forma de anexo à manifestação, de cartas, e-mails ou Folhetos da Ouvidoria recebidos dos manifestantes. (Inciso I do Art. 13 da Portaria 581) - Item 1.5.	A Ouvidoria-Geral da Ebserh expediu o Ofício - SEI nº 389/2022/OUV/PRES-EBSERH, de 06/06/2022, contendo orientações específicas sobre a digitalização e descarte de documentos físicos de manifestações de ouvidoria.	Diego Henrique de Souza Rezende	31/12/2022	Em andamento	Preservação de elementos de prova; gestão documental.
Carta de Serviços ao Usuário.	Estabelecer rotina de controle anual, no sentido de orientar às Ouvidorias Locais da Rede que verifiquem a ocorrência de ampliação ou supressão de serviços prestados pelos respectivos hospitais, bem como a alteração de normas e fluxos de atendimentos aos usuários, dentre outros aspectos operacionais, com o propósito de promover a atualização e divulgação da Carta de Serviços, conforme determinações contidas no art. 18 da Portaria SGD/ME nº 548/2022.	Helena Brambila Bressan	31/03/2023	Em andamento	Ampliação das ações de transparência e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade, elementos fundamentais de accountability;
Ações de ouvidoria ativa com a finalidade de coletar dados e engajar usuários nos canais de participação e controle social.	Identificar unidades de Ouvidoria que não promovem ações de ouvidoria ativa e incentivar a realização dessas ações no âmbito das respectivas unidades hospitalares.	Diego Henrique de Souza Rezende	31/10/2023	Pendente	Fomentar a participação do usuário na ouvidoria a fim de trazer melhorias para a gestão.

Análise da Equipe de Avaliação

Dada a apresentação do plano de ação pela UA, com previsão de espectro de um ano para todas as ações, a OGU realizará o monitoramento de providências, semestralmente, por meio de comunicação oficial e/ou realização de reunião com os gestores, de modo a verificar a atual situação da implementação das recomendações formuladas.

Ademais, a equipe de avaliação realizará a identificação e individualização dos benefícios financeiros ou não-financeiros efetivamente identificados durante monitoramento de providências, a fim de propor sua contabilização conforme alçada decisória da OGU.