

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Unidade avaliada:
**Instituto Nacional de Traumatologia e
Ortopedia - INTO**

Rio de Janeiro • 2023

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

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

VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO

Ministro da Controladoria-Geral da União

VÂNIA LÚCIA RIBEIRO VIEIRA

Secretária-Executiva

CLÁUDIO TORQUATO DA SILVA

Secretário-Executivo Adjunto

RONALD DA SILVA BALBE

Secretário Federal de Controle Interno

RICARDO WAGNER DE ARAÚJO

Corregedor-Geral da União

ANA TÚLIA DE MACEDO

Secretária Nacional de Acesso à Informação

ARIANA FRANCES CARVALHO DE SOUZA

Ouvidora-Geral da União

IZABELA MOREIRA CORREA

Secretária de Integridade Pública

MARCELO PONTES VIANNA

Secretário de Integridade Privada

CARLOS HENRIQUE DE CASTRO RIBEIRO

Superintendente da Controladoria Regional da União no Estado do Rio de Janeiro

LAURA APARECIDA BIBERG CORRALEIRO

Supervisora (OGU)

CARLA CRISTINA GOMES ARÊDE

Coordenadora (NAOP/RJ)

EQUIPE DE AVALIAÇÃO:

Eduardo Fadigas de Souza

Obra atualizada até agosto de 2023

Diagramação: Assessoria de Comunicação Social • Ascom / CGU

Grafismo da capa baseado em: <https://www.freepik.com>

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

Copyright © 2023 Controladoria-Geral da União



CONTEÚDO

Lista de Siglas e Abreviaturas • 7

APRESENTAÇÃO • 8

OBJETO • 9

OBJETIVO E ESCOPO • 9

MÉTODO DE AVALIAÇÃO • 10

UNIDADE AVALIADA • 11

RESULTADOS DOS EXAMES • 11

1. Tratamento de manifestações de Ouvidoria sem registro na Plataforma Fala.BR • 11
2. Ausência de manuais ou normativos definindo os fluxos para tratamento das manifestações de Ouvidoria • 12
3. Uso de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas • 14
4. Necessidade de atualização do Sítio Eletrônico • 15
5. Necessidade de atualização da Carta de Serviços ao Usuário • 16
6. Falta de implementação de processo de avaliação continuada dos serviços públicos prestados pelo órgão por meio de Conselhos de Usuários • 18
7. Ausência de itens obrigatórios no Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria publicado na página do órgão • 19

RECOMENDAÇÕES • 20

CONCLUSÃO • 21

APÊNDICES • 22

Apêndice A • Informações Detalhadas da Unidade Avaliada • 22

- A.1 Informações Gerais • 22
- A.2 Competências • 22
- A.3 Normativos Internos • 23
- A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física • 23
- A.5 Mandato do Ouvidor • 24
- A.6 Canais de Atendimento • 24
- A.7 Sistemas Informatizados • 25
- A.8 Fluxo Interno de Tratamento • 25
- A.9 Acompanhamento da Carta de Serviços aos Usuários • 26
- A.10 Gestão e Ações de Melhoria dos Serviços Prestados • 26
- A.11 Dados do Painel Resolveu? e Atendimento dos Prazos Legais e Satisfação do Usuário • 26

Apêndice B • Relato da Análise da Amostra • 29

B.1 Metodologia para Obtenção dos Dados • 29

B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise dos Dados • 30

B.3 Avaliação Final • 34

Apêndice C • Manifestação da Unidade Avaliada e Análise da Equipe de Avaliação • 36

Apêndice D • Plano de Ação da Unidade Avaliada • 38

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria do Instituto Nacional de Traumatologia e Ortopedia

Município: Rio de Janeiro-RJ

Objetivo: Realizar a atividade de avaliação da Ouvidoria do Instituto Nacional de Traumatologia e Ortopedia conforme disposto nos arts. 7º e 8º do Decreto nº 9.492/2018

Período avaliado das manifestações: 01/12/2021 a 30/11/2022

Data de execução: abril a julho de 2023

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria do Instituto Nacional de Traumatologia e Ortopedia (INTO), unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes aos serviços públicos prestados por aquele órgão/entidade.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado de 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, dos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, bem como da Portaria CGU nº 581/2021.

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?

A unidade apresentou uma gestão de processos e pessoas para o tratamento das demandas de ouvidoria ainda imatura e parcial, uma vez não ir ao encontro, em sua plenitude, à Portaria CGU nº 581/2021, mas apenas à Lei nº 13.460/2017.

Ademais, foram identificadas algumas fragilidades que podem impactar o cumprimento das obrigações legais da unidade, tais como não uso da Plataforma Fala.BR, inexistência de um normativo interno que regule a atividade de ouvidoria, site desatualizado e fragilidade nos procedimentos adotados no tratamento das manifestações.

Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

Os resultados da avaliação realizada foram apresentados e discutidos juntamente com a unidade avaliada, buscando identificar as causas das fragilidades apontadas, bem como propor recomendações que podem, se implementadas, contribuir com o aprimoramento da gestão de suas atividades de ouvidoria, dentre as quais destacam-se:

- Registrar e tratar todas as demandas de ouvidoria por meio da Plataforma Fala.Br, de uso obrigatório pelas unidades do SisOuv, de acordo com o art. 25, inciso II, da Portaria CGU nº 581/2021;
- Atuar junto ao INTO para que o Site Eletrônico da entidade seja atualizado de modo a constar as informações previstas no art. 71 da Portaria CGU Nº 581/2021, contribuindo para a promoção da transparência ativa; e
- Atualizar na página do sítio eletrônico do INTO a Carta de Serviços ao Usuário, conforme determina o art. 7º, § 4º da Lei nº 13.460/2017;

Lista de Siglas e Abreviaturas

CGU: Controladoria-Geral da União

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

PDA: Plano de Dados Abertos

SIC: Serviço de Informação ao Cidadão

SisOuv: Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal

UA: Unidade Avaliada

INTO: Instituto Nacional de Traumatologia e Ortopedia

QA: Questionário de Avaliação

OGU: Ouvidoria Geral da União

MAO: Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal

MMOUP: Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública

NAOP/RJ: Núcleo de Ações de Ouvidoria e Prevenção do Estado do Rio de Janeiro

APRESENTAÇÃO

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União (CGU) estão elencadas no art. 49 da Lei nº 14.600/2023, incluindo, dentre outras, a realização de atividades relacionadas à defesa do patrimônio público e a ao incremento da transparência, dados abertos e acesso à informação, 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 Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e atribuiu à Controladoria-Geral da União, 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.

No exercício dessas competências, o presente relatório trata de uma avaliação de ouvidoria, que consiste no exame independente, objetivo e pragmático que analisa se as atividades de ouvidoria executadas pela unidade contribuem, no âmbito do órgão ou entidade a qual está vinculada, para o robustecimento das interfaces socioestatais, para a ampliação do diálogo entre Estado e sociedade, para melhoria da governança, gestão e da prestação de serviços ofertados, bem como para o fortalecimento da integridade pública e o desenvolvimento de mecanismos de combate à corrupção.

OBJETO

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

Nesse contexto, o presente trabalho tem como objeto as atividades de ouvidoria desempenhadas pela unidade setoriais do SisOuv, bem como as respectivas características e as informações prestadas relacionadas ao exercício dessas atividades.

Logo, a equipe de avaliação da CGU atua sobre esse objeto para emitir uma opinião quanto à adequação das atividades de ouvidoria realizadas pela unidade avaliada, tendo em vista os critérios estabelecidos na legislação, especialmente na Portaria CGU nº 581/2021.

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 ouvidoria 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 UA¹, a relação hierárquica, a integração da Ouvidoria com a alta gestão do órgão, os recursos humanos, as boas práticas implementadas pela Unidade, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão, podendo contemplar a análise de elementos do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOUP.

Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho referente ao tratamento dispensado pelos Serviços de Informação ao Cidadão (SIC) aos pedidos realizados nos termos da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

O objetivo é identificar questões com potencial para interferir no cumprimento da missão da UA, bem como na capacidade de subsidiar os gestores do órgão com informações relevantes para tomada de decisão e aprimoramento da gestão, tendo por base o aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados a seus usuários.

1. No Apêndice B será visto que foi considerado o período 01/12/2021 a 30/11/2022 para a análise da amostra de manifestações da UA.

MÉTODO DE AVALIAÇÃO

Para avaliação dessa Ouvidoria Setorial, utilizou-se uma metodologia contendo as seguintes etapas:

- I. Planejamento, consubstanciado em um Pré-Projeto;
- II. Trabalhos exploratórios na forma de um Relatório Situacional
- III. Interloquções e solicitações de informações;
- IV. Apresentação do relatório preliminar à unidade avaliada;
- V. Reunião de busca conjunta de soluções;
- VI. Publicação de relatório final de avaliação; e
- VII. Apresentação de plano de ação pela unidade avaliada, para atendimento às recomendações consignadas no relatório, quando houver.

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 - Plataforma Fala.BR², no Painel Resolveu?³, 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 dada pela UA, foi feita **uma amostra de todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de 01/12/2021 a 30/11/2022** constantes da Plataforma Fala.BR, sendo que somente manifestações com resposta conclusiva foram selecionadas, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria, **o que levou a um total de 31 manifestações para análise pela OGU.**

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um **Questionário de Avaliação**, cujas perguntas foram agrupadas em cinco dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões. Desse modo, nesta etapa buscou-se obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da unidade, sendo também realizadas interloquções com a UA para aprofundamento das análises.

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 pela Unidade Avaliada.

2. <https://falabr.cgu.gov.br>

3. <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

UNIDADE AVALIADA

A Unidade Avaliada – UA, é a Ouvidoria do Instituto Nacional de Traumatologia e Ortopedia (INTO) integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv e, portanto, sujeita à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central (OGU/CGU).

O INTO é um órgão da administração direta do Ministério da Saúde vinculado à Secretaria de Atenção Especializada/SAES e foi instituído em 1994, através da Portaria GM/MS n.º 1.820/1994. A instituição, originalmente denominada Hospital de Traumato-Ortopedia – HTO, foi inaugurada em 1973, com a finalidade de prestar atendimento cirúrgico de alta complexidade em Ortopedia e Traumatologia, tendo sido reconhecida posteriormente como referência nacional nas especialidades em que atua. Após conquistar o status de instituto em 1994, passou a ser reconhecido como Instituto Nacional de Traumatologia e Ortopedia – INTO, tendo sido novamente renomeado em 2011 para Instituto Nacional de Traumatologia e Ortopedia Jamil Haddad, em homenagem ao ex-ministro da Saúde.

Não obstante a UA estar inserida no organograma, o INTO não possui uma estrutura de Ouvidoria Pública formalizada.

As informações do INTO foram coletadas do sítio da Ouvidoria (<https://www.into.saude.gov.br/ouvidoria>), do Questionário de Avaliação, de interlocuções realizadas, bem como do relatório anual de atividades de auditoria de gestão do ano de 2022 (<https://www.into.saude.gov.br/ouvidoria>). Mais detalhes estão descritos no Apêndice A.

RESULTADOS DOS EXAMES

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria do INTO.

1. Tratamento de manifestações de Ouvidoria sem registro na Plataforma Fala.BR

A **Ouvidoria do INTO possui um sistema próprio (SOULMV)**, para registro e respostas aos demandantes, de modo que na Plataforma Fala.BR constam apenas as manifestações registradas diretamente pelos manifestantes que utilizam esse canal. Outras formas de recebimento de manifestações são por e-mail, telefone, carta, Ouvidor SUS, Serviço de Informação ao Cidadão, Fala.BR e presencial.

Verificou-se que, pelo quantitativo de manifestações tratadas pela unidade, o **canal principal da unidade é o SOULMV**, que registra e unifica todas as manifestações destes diversos outros canais, inclusive os recebidos diretamente pela Plataforma Fala.BR.

Tal prática está em desconformidade com o art.16 do Decreto nº 9.492/2018 que indica que o registro de todas as manifestações deva ser feito na Plataforma Fala.BR.

Art. 16. As manifestações serão apresentadas preferencialmente em meio eletrônico, por meio do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo federal - e-Ouv, de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal a que se refere o art. 2º.”

Em relação a obrigatoriedade de uso do Fala.BR, cabe ainda mencionar a Portaria CGU nº 581/2021:

Art. 23. A Plataforma Fala.BR é de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal a que se refere o art. 2º do Decreto nº 9.492, de 2018, sem prejuízo de sua integração com sistemas informatizados de ouvidoria.

Art. 24. Serão registradas na base de dados da Plataforma Fala.BR todas as manifestações recebidas pelas unidades do SisOuv.

Art. 25. Compete às unidades do SisOuv quanto ao uso da Plataforma Fala.BR:

[...]

II - registrar, na Plataforma Fala.BR, manifestação recebida por outros meios disponíveis, como carta, telefone, atendimento presencial;”

Diante do exposto, resta claro que a UA precisa revisar os seus procedimentos internos de modo a estar em conformidade com os normativos acima citados, que tratam da obrigatoriedade do uso da Plataforma Fala.BR para o registro de todas as manifestações recebidas.

2. Ausência de manuais ou normativos definindo os fluxos para tratamento das manifestações de Ouvidoria

Foi solicitado que a UA detalhasse os fluxos relativos ao recebimento e ao tratamento das manifestações na Ouvidoria, descrevendo os papéis/responsabilidades, as atividades realizadas e os sistemas utilizados em cada atividade, separando por tipo de manifestação e que fosse informado se havia sido publicado normativo interno detalhando as atribuições da Ouvidoria.

Conforme informado pela UA mediante resposta ao questionário de avaliação, **não há manuais ou normativos definindo os fluxos para tratamento das manifestações de ouvidoria**. Na prática, os normativos que regulamentam o trabalho da Ouvidoria Pública Federal e legislação correlata são os norteadores utilizados para cada situação enfrentada.

A entidade apresentou um fluxograma de atendimento da Ouvidoria, em que consta o caminho percorrido desde o recebimento até o tratamento das manifestações. No entanto, o documento não contempla os papéis/responsabilidades, as atividades realizadas e os sistemas utilizados em cada etapa do processo. Também não existe fluxo formalizado para que as manifestações de ouvidoria eventualmente recebidas em outras áreas sejam encaminhadas para registro e tratamento na Ouvidoria.

Cabe ainda ressaltar que **não ficou demonstrada diferenciação do tratamento das manifestações por tipo** (denúncias, elogios, reclamações, solicitações, sugestões, simplifique e comunicações), além do que o tratamento das manifestações do tipo Comunicação seguem o mesmo fluxo dos demais tipos de manifestações de ouvidoria, sendo que esta tipologia deve seguir o fluxo de denúncia, conforme preceitua a Portaria CGU nº 581/2021:

Art. 21. Será dado tratamento de denúncia à comunicação de irregularidade.

Além disso, a UA **não faz o acompanhamento dos resultados conclusivos de apurações ou de Processos Administrativos Disciplinares – PADs** – referentes às denúncias ou comunicações de irregularidades recepcionadas na unidade e encaminhadas para apuração e nem do tratamento de questões relacionadas aos servidores do INTO e que sejam temas recorrentes de denúncias, comunicações ou reclamações, embora haja uma sinalização no sistema de demandas do tipo “Ouvidoria Interna”.

Nesse contexto, em que pese a maior parte das manifestações estar no SOUMLV, somente as manifestações registradas pelos manifestantes na Plataforma Fala.BR foram avaliadas no presente trabalho, totalizando **31 manifestações no período de 01/12/2021 a 30/11/2022**. Ressalta-se que o intuito dessa análise, cujo relato detalhado encontra-se no Apêndice B, é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe da OGU um padrão de resposta totalmente único.

Apenas **3 inconsistências foram identificadas**, ao passo que todas as manifestações foram respondidas dentro do prazo e com tempo médio de resposta bem abaixo da média do serviço público federal, o que sinaliza um desempenho razoavelmente adequado acerca do tratamento técnico. Apesar disso, cabe frisar que apenas 5 dos 7 manifestantes que se posicionaram ficaram satisfeitos com a resolutividade da demanda.

A definição dos fluxos internos é muito importante e trará benefícios para atividades da unidade, incluindo a redução dos prazos de resposta, aumento dos índices de satisfação, melhor interlocução com as demais unidades do órgão e a identificação, de modo mais ágil, de possíveis gargalos em processos que demandem alterações, uma vez que por meio dessa definição de fluxos será possível, em especial:

- a) detalhar as etapas que compõem o fluxo básico de tratamento da manifestação desde sua recepção na Plataforma Fala.BR até a emissão da resposta conclusiva ao cidadão, tais como registro, triagem, análise preliminar, trâmite interno, elaboração da resposta conclusiva, arquivamento, reabertura e encaminhamento para outra unidade do SisOuy;
- b) descrever as tratativas para os casos específicos, tais como as denúncias;
- c) estipular os prazos e definir as responsabilidades específicas das áreas internas do HFI durante o processo; e
- d) descrever os procedimentos para casos específicos, tais como, as demandas de ouvidoria interna e outras a critério da própria unidade.

A elaboração de um normativo estabelecendo as atribuições da Ouvidoria e definindo os fluxos internos de tratamento das manifestações dos usuários é, também, uma oportunidade para o realinhamento das competências da unidade (como a atribuição legal do ouvidor para acompanhar o processo interno de apuração de denúncias e reclamações dos interessados contra a atuação do

INTO), da definição de papéis e atribuições dos atores de sua estrutura, abarcando especificidades de cada tipologia de manifestação.

3. Uso de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas

Em resposta ao questionário de avaliação, quando interrogada sobre a proteção dos dados pessoais, a UA informou que:

“Os formulários de Ouvidoria, tanto internos quanto externos, que são preenchidos, sejam físicos ou digitais, não possuem muitas informações pessoais dos pacientes, sendo estes identificados apenas pelo nome completo e número de prontuário, elementos necessários para identificação do manifestante para que seja atendida sua solicitação. Nos casos nos quais o cidadão não se identifica e/ou não deseja ser identificado, mas informa elementos suficientes para abertura de registro, o registro segue o mesmo trâmite dos demais registros, com o campo de identificação constando como “Anônimo”. Em casos de denúncias, os registros são abertos na Ouvidoria, com a classificação de “Denúncias”, no sistema Informatizado (SOULMV), que é de acesso exclusivo da Ouvidoria, sendo encaminhados por e-mail diretamente para o Setor de Integridade, onde se dará todo o tratamento da demanda.”

A UA também informou **não fazer uso do módulo de Triagem/tratamento de manifestações do Fala.BR, uma vez que utiliza sistema próprio chamado SOULMV** no tratamento das manifestações e o SEI ou e-mail para o trâmite interno de registros entre as áreas demandadas.

Sobre o processo adotado para proteção da identidade do denunciante, não restou comprovado que a solução adotada pela UA atenda a todos os requisitos do Decreto nº 10.153/2019 listados a seguir, em especial aqueles negritos:

Art. 6º O denunciante terá seus elementos de identificação preservados desde o recebimento da denúncia, nos termos do disposto no § 7º do art. 10 da Lei nº 13.460, de 2017.

§ 1º A restrição de acesso aos elementos de identificação do denunciante será mantida pela unidade de ouvidoria responsável pelo tratamento da denúncia pelo prazo de cem anos, conforme o disposto no inciso I do § 1º do art. 31 da Lei nº 12.527, de 2011.

*§ 2º A preservação dos elementos de identificação referidos no caput será realizada por meio do sigilo do nome, do endereço **e de quaisquer outros elementos que possam identificar o denunciante.***

§ 3º As unidades de ouvidoria que fazem tratamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante por meio de sistemas informatizados terão controle de acesso que registre os nomes dos agentes públicos que acessem as denúncias e as respectivas datas de acesso à denúncia.

§ 4º A unidade de ouvidoria responsável pelo tratamento da denúncia providenciará a sua pseudonimização para o posterior envio aos órgãos de apuração competentes, observado o disposto no § 2º.

§ 5º Na hipótese de reclassificação da denúncia com a finalidade de enquadrá-la nas tipologias a que se referem os incisos I, III, IV e V do caput do art. 3º do Decreto nº 9.492, de 2018, a unidade do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal informará o denunciante.

{...}

Art. 8º O encaminhamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante entre unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal será precedido de solicitação de consentimento do denunciante, que se manifestará no prazo de vinte dias, contado da data da solicitação do consentimento realizada pela unidade de ouvidoria encaminhadora.

Em relação aos procedimentos adotados para tramitação de denúncias, cabe ressaltar que o uso do e-mail e/ou SEI para tal está em desconformidade com o disposto no art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021 que trata da utilização do módulo Triagem e Tratamento de manifestações do Fala.BR:

Art. 19. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as unidades do SisOuv observarão o seguinte conteúdo mínimo:

(...)

§ 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.

§ 2º No caso de impossibilidade de utilização do módulo que trata o §1º, a unidade de ouvidoria informará anualmente ao órgão central do SisOuv as medidas de mitigação de riscos adotadas para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes usuários de tais serviços, bem como a justificativa para a manutenção de ferramenta diversa.

Além disso, a utilização do módulo permite mais agilidade e segurança no tratamento de dados e nas interlocuções entre a Ouvidoria e as áreas internas e/ou de apuração, observando princípios de eficiência e celeridade na análise das manifestações, previstos na Lei nº 13.460/2017, a saber:

“Art. 12. Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.”

A ferramenta possibilita ainda a gestão de demandas, bem como o registro das etapas de tratamento de uma manifestação, desde o recebimento até a efetiva resolatividade, possibilitando maior rastreabilidade no tratamento e geração de informações gerenciais. Também traz mais garantias no que concerne à proteção do denunciante, necessárias à sua salvaguarda, como pseudonimização, anonimização e rastreabilidade.

Desse modo, caso se opte por utilizar ferramenta diversa ao módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, a UA deve 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.

4. Necessidade de atualização do Sítio Eletrônico

No que tange à transparência das informações de ouvidoria, foi feita pesquisa no sítio eletrônico do INTO (<https://www.into.saude.gov.br>), e verificou-se que na sua página inicial o menu “Nosso Instituto” aborda o tema “ouvidoria”; no menu “Acesso à Informação” há um submenu, “carta ao cidadão”, cuja última atualização foi em 2023 e está inserido no tema ouvidoria e no menu “Ouvidoria” há informações sobre o funcionamento da ouvidoria; relatório anual de atividades de Ouvidoria 2021 e 2022, telefone de contato e formulário de identificação.

Dessa maneira, é necessário que se atualize o sítio eletrônico do INTO, de modo a complementar o rol de informações disponíveis sobre a unidade de ouvidoria em conformidade com o disposto no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021, que define o conteúdo mínimo das informações a serem exibidas nos sítios das unidades do SisOuv, em especial no que diz respeito aos itens ressaltados em negrito:

Art. 71. As unidades do SisOuv adotarão as providências necessárias para colocar em transparência, no portal do órgão ou entidade a que estejam vinculadas:

I - banner de acesso direto à Plataforma Fala.BR, com url específica para o órgão ou entidade; e

II - seção “ouvidoria”, em que constem informações claras, atualizadas e precisas sobre, no mínimo:

a) as formas de acesso ao atendimento da ouvidoria;

b) o endereço para atendimento presencial e recebimento de correspondência, quando cabível;

c) os relatórios de gestão da unidade de ouvidoria de que trata o art. 52 desta Portaria;

d) o link de acesso ao “Painel Resolveu?”;

e) os relatórios consolidados a que se refere o art. 59 desta Portaria, que informem, quando cabível:

1. a metodologia e os critérios adicionais adotados para seleção de amostra de conselheiros de serviços públicos; e

2. a metodologia e os meios de consolidação dos dados coletados, incluídos os algoritmos utilizados para o tratamento automatizado dos dados, quando cabível;

f) o nome, o currículo e a data de ingresso no cargo do titular da unidade da ouvidoria; e

g) normas vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria.

5. Necessidade de atualização da Carta de Serviços ao Usuário

Verificou-se que a **Carta de Serviços ao Usuário do INTO encontra-se disponível** <https://www.into.saude.gov.br/images/pdf/CARTASERVICOSCIDADA015122016.pdf> no sítio eletrônico da instituição.

No entanto, o conteúdo do referido documento, cuja última versão data de 2023, está em desconformidade com o mínimo exigido elencado a seguir, em especial no que diz respeito aos itens negritados:

Art. 7º Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário.

(...)

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

I - serviços oferecidos;

II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;

III - principais etapas para processamento do serviço;

IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;

V - forma de prestação do serviço; e

VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

§ 3º Além das informações descritas no § 2º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

I - prioridades de atendimento;

II - previsão de tempo de espera para atendimento;

III - mecanismos de comunicação com os usuários;

IV - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e

V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

§ 4º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet.

§ 5º Regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a operacionalização da Carta de Serviços ao Usuário.

§ 6º Compete a cada ente federado disponibilizar as informações dos serviços prestados, conforme disposto nas suas Cartas de Serviços ao Usuário, na Base Nacional de Serviços Públicos, mantida pelo Poder Executivo federal, em formato aberto e interoperável, nos termos do regulamento do Poder Executivo federal.

O objetivo da Carta de Serviços ao Usuário é dar transparência à sociedade sobre os serviços públicos prestados por cada organização, formas de acesso e padrões de qualidade de atendimento ao público.

A partir deste conceito, temos que a ausência de visibilidade - ou seja, a falta de publicidade acarreta sérios problemas quanto à transparência necessária a todos os atos, programas, obras, serviços e campanhas de instituições públicas - torna nulas as possibilidades de controle popular e de participação do cidadão no exercício das atividades da Administração Pública. Neste sentido, publicidade e transparência são, obrigatoriamente, conceitos complementares, lembrando ainda que a **Carta também deve estar disponível no Portal eletrônico “gov.br”**.

Art. 46. Sem prejuízo da adoção de outras formas de publicidade, as unidades do SisOuv deverão adotar medidas para manter atualizada a Carta de Serviço ao Usuário junto ao portal eletrônico “gov.br”.

Parágrafo único. As unidades do SisOuv manterão interlocução e prestarão apoio aos editores do portal eletrônico “gov.br” do órgão ou entidade a que estejam vinculadas, a fim de que os serviços sejam divulgados e informados:

I - em linguagem acessível, objetiva e clara; e

II - em conformidade com a legislação aplicável, em especial a Lei nº 13.460, de 2017.

Por fim, cabe ainda ressaltar que, conforme claramente disposto no art. 7º, § 4º da Lei nº 13.460/2017, “a Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet”, o que também precisa ser revisto no INTO, visto que foi informado não haver uma periodicidade definida para a atualização do referido documento.

6. Falta de implementação de processo de avaliação continuada dos serviços públicos prestados pelo órgão por meio de Conselhos de Usuários

De acordo com o art. 13 da Lei nº 13.460/2017, as ouvidorias têm como algumas de suas atribuições precípuas a promoção da participação do usuário na administração pública, o acompanhamento e a proposição de melhorias na prestação dos serviços da instituição. Adicionalmente, o art. 23 do mesmo normativo prevê que os órgãos públicos deverão avaliar os serviços prestados em relação à alguns aspectos como satisfação do usuário, qualidade do atendimento e cumprimento de prazos.

Para garantir essa finalidade, os conselheiros atuam avaliando os serviços individualmente, respondendo às consultas disponibilizadas pelos órgãos e entidades. Prevista no Art. 55, §1º da Portaria CGU nº 581/2021, a Plataforma Virtual do Conselho de Usuários (disponível em: <https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br>) possibilita que os conselheiros registrem propostas de melhoria para os serviços. Os resultados dessas atividades de participação dos conselheiros devem ser consolidados com fins de disponibilizar informações aos gestores de serviços, contribuindo para a identificação de oportunidades de melhoria nos serviços públicos da entidade.

A UA informou, por meio do QA, que **a Ouvidoria participa da realização da pesquisa de satisfação do usuário externo semestralmente**, estando a seguir a análise registrada no Relatório de Atividades de Ouvidoria 2022:

“A apreciação dos resultados da pesquisa visa fornecer informações relevantes, de acordo com a percepção dos usuários, almejando dar subsídio aos gestores na tomada de decisões, com ações voltadas para a melhoria dos atributos avaliados.

Ao se considerar o atendimento no Ambulatório, é possível verificar que o percentual de avaliações positivas em relação aos temas investigados, em geral, chegou próximo aos 100%, com exceção da satisfação em relação à Organização e Presteza no Atendimento, que apresentou, 85,9% no item Tempo para Agendar a Cirurgia. Os pacientes internados fizeram ótimas apreciações para o atendimento nas áreas de Internação.

Verifica-se que o percentual de avaliações positivas em relação aos temas pesquisados também chegou muito próximo aos 100% em alguns itens como: Cortesia/ Empenho no atendimento profissional, Qualidade da Infraestrutura, Segurança e Privacidade, Qualidade da Alimentação, Ajuda no Alívio da Dor.

Já no que se refere à Organização e Presteza no Atendimento, o item Tempo de Espera na Instituição até ser internado obteve satisfação de 89,2%, a mais baixa em relação as demais.

Vale ressaltar que nas avaliações, nem todos os pacientes entrevistados formalizaram Críticas e Sugestões, porém uma quantidade significativa enfatizou algumas insatisfações no atendimento ambulatorial ou na Internação. As mais citadas foram: demora para agendar a cirurgia, demora na fila de entrada do ambulatório e na recepção/ aglomeração na fila, poucas vagas de retorno para a consulta (ambulatório), demora na Instituição para a internação, insatisfação no atendimento da enfermagem e falta de comunicação/ informação ao paciente (alta, dúvidas, alimentação).

De maneira geral, as avaliações dos usuários, tanto para o Ambulatório, quanto para a Internação alcançaram a meta estabelecida junto ao Planejamento Estratégico, apontando alto grau de satisfação em relação ao atendimento realizado pelo Instituto.

Ao se analisar a expectativa dos usuários quanto ao atendimento recebido, é possível observar que um quantitativo expressivo considerou o atendimento melhor do que o imaginado e indicariam o INTO para outras pessoas.

A aferição do grau de satisfação dos usuários precisa ser analisada como um resultado da prestação do serviço, um indicador importante de qualidade que deve ser medido através de um monitoramento contínuo, permitindo a melhoria dos processos assistenciais através de avaliações periódicas. ”

Não obstante a avaliação dos serviços prestados pelo Órgão, o Decreto nº 10.228/2020, que incluiu no Decreto nº 9.492/2018 atividades relacionadas aos conselhos de usuários de serviços públicos, prevê o seguinte tipo de atuação:

Art. 24-D. Os conselhos de usuários de serviços públicos são órgãos de natureza consultiva, aos quais compete: (Incluído pelo Decreto nº 10.228, de 2020)

I - acompanhar e participar da avaliação da qualidade e da efetividade da prestação dos serviços públicos; (Incluído pelo Decreto nº 10.228, de 2020)

II - propor melhorias na prestação dos serviços públicos e contribuir para a definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; e (Incluído pelo Decreto nº 10.228, de 2020)

III - acompanhar e auxiliar na avaliação da atuação das ouvidorias do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.

Ainda em relação ao tema, o Art.7º da Portaria CGU nº 581/2021 preconiza que são atividades de ouvidoria, sem prejuízo de outras que lhes sejam atribuídas por norma específica:

VIII - em relação aos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos:

a) conduzir os processos de chamamento público para voluntários;

b) executar as ações de mobilização e de interlocução com conselheiros;

c) desenvolver enquetes e pesquisas para subsidiar a sua atuação; e

d) consolidar os dados por eles coletados;

Nesse sentido, resta claro que a UA precisa desenvolver ações que permitam que os usuários dos Conselhos sejam mapeados e, na sequência, estimulados a participar da avaliação periódica mínima quadrienal dos serviços prestados pelo INTO, em conformidade com o exposto na Portaria CGU nº 581/2021:

Art. 59. A coleta sistematizada de informações acerca da qualidade de todos os serviços prestados no órgão ou entidade, na forma definida em Guia Metodológico específico pelo órgão central do SisOuv, será realizada com periodicidade mínima quadrienal, por meio de consultas a serem encaminhadas aos conselheiros pela unidade do SisOuv responsável pela supervisão da execução do serviço público a ser avaliado.

7. Ausência de itens obrigatórios no Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria publicado na página do órgão

A Ouvidoria do INTO produziu o Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria referente ao exercício de 2022, o qual deve ser elaborado com base no art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021, sendo que os itens abaixo em negrito não foram contemplados:

Art. 52. As unidades do SisOuv deverão elaborar relatórios de gestão com periodicidade mínima anual, a ser publicado no sítio eletrônico do órgão ou entidade até o primeiro dia do mês de

abril de cada ano, abrangendo informações referentes ao ano anterior.

§ 1º O relatório anual de gestão deverá conter, ao menos:

I - informações sobre a força de trabalho da unidade de ouvidoria;

II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

III - análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações;

IV - a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;

V - informações acerca do funcionamento de seus conselhos de usuários de serviços públicos; e

VI - ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos.

A ausência dessas análises prejudica o subsídio de informações à alta administração do órgão e a divulgação de informações ao público.

RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, o presente relatório, tomando como base os achados elencados na Seção Resultados dos Exames, consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria do INTO, em ordem de prioridade:

- I. Registrar e tratar todas as demandas de ouvidoria por meio da Plataforma Fala.Br, de uso obrigatório pelas unidades do SisOuv, de acordo com o art. 25, inciso II, da Portaria CGU nº 581/2021;
- II. Atuar junto à gestão do INTO para que o Sítio Eletrônico da entidade seja atualizado conforme disposto no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021, contribuindo para a promoção da transparência ativa;
- III. Elaborar norma sobre funcionamento da ouvidoria, formalizando seus fluxos de trabalho, incluindo previsão atualizada acerca da proteção do denunciante, mecanismos de representação contra represálias decorrentes da denúncia, observado o disposto na Lei nº 13.608/2018, na Portaria CGU nº 581/2021 e demais normativos vigentes;
- IV. Atualizar na página do sítio eletrônico do INTO a Carta de Serviços ao Usuário, conforme determina o art. 7º, § 4º da Lei nº 13.460/2017;
- V. Utilizar o módulo de triagem e tratamento do sistema Fala.BR para distribuição interna das manifestações, a fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade no envio de manifestações para áreas responsáveis e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração, conforme art.19, §1º, da Portaria CGU nº 581/2021;
- VI. Adequar o conteúdo do Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria, de forma que passe a disponibilizar em sua totalidade os conteúdos obrigatórios enumerados no art. 52, § 1º, incisos I à VI, da Portaria CGU nº 581/2021;
- VII. Providenciar a implementação das atividades relacionadas ao Conselho de

Usuários, de modo que seja efetuada a avaliação pela sociedade da qualidade e efetividade dos serviços públicos prestados pelo INTO em conformidade com o disposto no Art. 24-D da Portaria nº 9.492/2018; e

VIII. Avaliar, junto à alta gestão do INTO, a viabilidade e conveniência de a ouvidoria ser institucionalizada mediante a sua inserção formal no organograma, de modo a facilitar a sua participação como instância do processo de tomada de decisões sobre gestão de serviços e políticas públicas da instituição.

CONCLUSÃO

A partir das análises realizadas conclui-se que a unidade avaliada desempenha de forma ainda incipiente as atividades de ouvidoria, restando diversas oportunidades de aprimoramento no que diz respeito a total conformidade com a Portaria CGU nº 581/2021 e demais normativos.

Nesse sentido, o foco dos trabalhos foi agregar valor à ouvidoria avaliada, 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, tendo em vista as principais fragilidades que podem concorrer para a diminuição na qualidade da prestação de serviços públicos pelo HFL.

Para subsidiar a análise por parte da OGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de amostra das manifestações do período de **01/12/2021 a 30/11/2022**, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com os gestores da unidade. Observou-se que existem algumas inconsistências que devem ser dirimidas pela unidade a fim de aperfeiçoar a interlocução com o cidadão, aprimorar o fluxo interno do tratamento das demandas, aumentar a transparência e visibilidade das ações executadas e, conseqüentemente, elevar o nível de satisfação dos usuários.

Os benefícios esperados dos encaminhamentos propostos em decorrência dos trabalhos de monitoramento e avaliação são: amadurecimento da estrutura de ouvidoria por meio da independência funcional e da elaboração de normativos internos sobre funcionamento da ouvidoria e fluxos atualizados de trabalho; melhoria da qualidade e resolutividade das respostas ao cidadão; promoção ações de ouvidoria ativa e ampliação das ações de transparência ativa por meio da publicação de suas atribuições e resultados no site da Instituição, aspectos esses que deverão acarretar no fortalecimento institucional da unidade como um todo.

APÊNDICES

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.

A.1 Informações Gerais

O quadro 2 adiante sintetiza as principais informações da Ouvidoria em apreço:

QUADRO 2 – INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE A OUVIDORIA PÚBLICA DO INTO

| INFORMAÇÃO | DESCRIÇÃO |
|----------------------------|--|
| Esfera e Poder | Poder Executivo Federal. |
| Natureza jurídica do órgão | Órgão de Administração Direta ligada ao Ministério da Saúde |
| Data de criação | Portaria GM/MS nº 1.820, de 31/10/1994 |
| E-mail | ouvidoria@into.saude.gov.br |
| Página na Internet | https://www.into.saude.gov.br |
| Canais de atendimento | E-mail, telefone, carta, Ouvidor SUS, Serviço de Informação ao Cidadão, Fala.BR e pessoalmente |
| Endereço | Av. Brasil, 500 - Caju, Rio de Janeiro - RJ, 20940-070 |
| Telefones | (21) 2134-5000 |
| Ouvidores | Marcella Viviani da Silva |

A.2 Competências

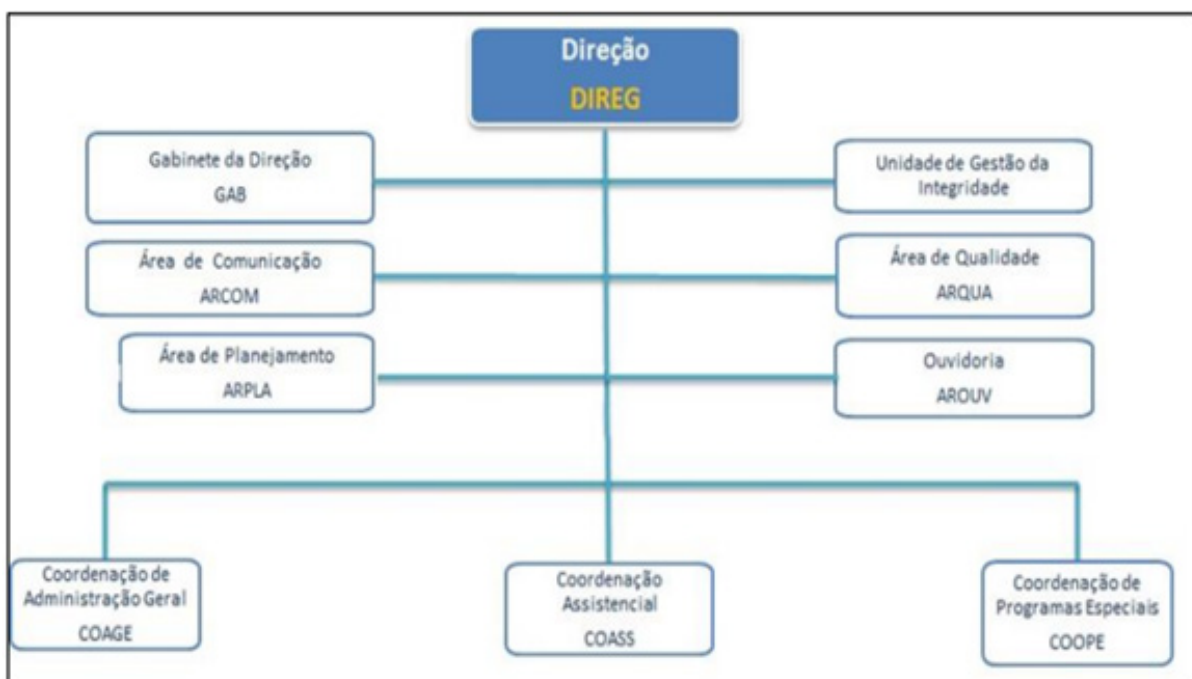
Não obstante a UA estar inserida no organograma, o **INTO não possui uma estrutura de Ouvidoria Pública formalizada**. A UA é composta por sete servidores: Chefe da Ouvidoria, Chefe substituta da Ouvidoria, Atendentes de Ouvidoria (servidores ou colaboradores) e Atendentes de Ouvidoria - Call Center (colaboradores).

A UA informou, por meio do QA, que: “A Área de Ouvidoria é ligada à Divisão de Controle Interno (DICOI), que é diretamente ligada à Direção Geral (DIREG).”

Informou ainda existir acesso direto à alta administração, através das reuniões de Colegiados Assistenciais e das reuniões mensais do Comitê de Risco e que a Ouvidoria tem independência funcional que permite o exercício de suas atividades.

O organograma da Direção Geral do INTO consta na figura 1 abaixo:

FIGURA 1 – ORGANOGRAMA INTO



A.3 Normativos Internos

Em que pese a UA ter informado haver uma “normativa interna” da Ouvidoria na Intranet, **apenas o fluxograma de tratamento de manifestações foi disponibilizado.**

Apesar disso, com base nas respostas recebidas em relação ao QA, resta claro que a UA busca seguir os normativos vigentes, a exemplo da Lei nº 13.460/2017 – Proteção e Defesa dos Direitos do Usuário dos Serviços Públicos.

A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física

a) Quantitativo adequado de servidores na Ouvidoria.

Atualmente a Ouvidoria do INTO é composta por sete servidores: a Ouvidora titular, a Ouvidora substituta, quatro atendentes de Ouvidoria em funções diversas, sendo 2 (dois) voltados exclusivamente à Pesquisa de Satisfação do Usuário Externo e 2 (dois) atendentes de call center, além de uma colaboradora. A Ouvidoria informou ainda, por meio do QA, que a composição atual da Ouvidoria não é adequada, pois existem 3 (três) vagas para Atendentes de Ouvidoria em aberto, embora já esteja sendo providenciado o recrutamento de colaboradores.

Há metas individuais definidas para os servidores e colaboradores da Ouvidoria tais como: responder as demandas recebidas dos clientes externos, realizar atendimentos presenciais, cadastrar e arquivar os formulários provenientes da pesquisa de satisfação do usuário externo.

b) Estrutura física adequada.

Em resposta ao QA o Instituto respondeu que o espaço físico destinado à Área de Ouvidoria ainda não é o ideal para a excelência do atendimento.

A.5 Mandato do Ouvidor

A Portaria CGU nº 1.181/2020 dispõe sobre critérios e procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular da unidade setorial de ouvidoria no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv.

Dessa forma, as propostas de nomeação, designação e de recondução do titular da unidade setorial do SisOuv, em regra, devem ser encaminhadas, pelo dirigente máximo do órgão ou entidade, à avaliação da Controladoria-Geral da União - CGU, nos termos do art. 11, § 1º e § 3º, do Decreto nº 9.492/2018.

Fomos informados, por meio do QA, que a Ouvidora Marcella Viviani da Silva se encontra no cargo desde 01/10/2022, cabendo observar que a permanência no cargo de titular da unidade setorial de ouvidoria será de três anos consecutivos, podendo este prazo ser prorrogado, uma única vez, por igual período (art. 7º da Portaria CGU nº 1.181/2020)⁴.

Embora a UA não tenha enviado a documentação comprobatória do encaminhamento, pelo dirigente máximo da entidade, à avaliação da Controladoria-Geral da União - CGU, nos termos do art. 11, § 1º e § 3º, do Decreto nº 9.492/2018 da indicação do nome da atual responsável, em consulta aos sistemas internos foi verificado que a indicação do atual Ouvidor foi aprovada via OFÍCIO Nº 483/2022/CGOUV/OGU/CGU, de 21/01/2022.

A.6 Canais de Atendimento

Os canais disponíveis para acesso a Ouvidoria do INTO são:

- E-mail, telefone, carta, Ouvidor SUS, Serviço de Informação ao Cidadão, Fala.BR e presencial.
- Correio Eletrônico: ouvidoria@into.saude.gov.br
- Site: <https://www.into.saude.gov.br/ouvidoria>
- Presencial: Av. Brasil, 500 - São Cristóvão - CEP: 20940-070 - Rio de Janeiro – RJ. Horários de atendimento: 07:00 às 19:00 hs, de segunda à sexta-feira, exceto feriados.
- Telefone: Consta na Opção 2 da URA eletrônica, no formulário informado no endereço eletrônico <https://www.into.saude.gov.br/ouvidoria>. Horários de atendimento: de segunda à sexta de 07:00 às 19:00 hs e sábados de 07:00 à 13:15 hs.

A instituição informou, por meio do QA, que não existe fluxo formalizado na entidade para que as manifestações de ouvidoria eventualmente recebidas em outras áreas sejam encaminhadas para registro e tratamento na ouvidoria conforme disposições do art. 13, § 3º, da Portaria CGU nº 581/2021, mas que todas as áreas são orientadas, verbalmente, a encaminhar quaisquer manifestações para a Ouvidoria, que é de fácil acesso e de conhecimento de todos que frequentam o Instituto.

4. <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-1.181-de-10-de-junho-de-2020-261759361>

A.7 Sistemas Informatizados

A Ouvidoria do INTO possui um sistema próprio (SOULMV), para registro e respostas aos demandantes, de modo que na Plataforma Fala.BR constam apenas as manifestações registradas diretamente pelos manifestantes.

São efetuadas ainda consultas a outros sistemas internos (assistenciais) para permitir as análises e fundamentar as respostas e utilizado o SEI para o tramite interno de registros, sendo que todos os servidores e colaboradores da Ouvidoria possuem perfil de acesso para manusear o SOULMV e apenas os servidores possuem perfil e senha de acesso ao sistema SEI.

A.8 Fluxo Interno de Tratamento

Conforme indicado anteriormente, o SOULMV é o principal sistema utilizado pela Ouvidoria do INTO, no qual são registradas todas as demandas provenientes do Ouvidor SUS, SIC e Fala.BR, assim como aquelas recebidas de outros canais, para o devido encaminhamento, análise e resposta das áreas competentes na Instituição, assim como registro das respostas.

O SEI é utilizado para tramitar os registros abertos para conhecimento e respostas dos setores envolvidos.

Além disso, também foi informado em resposta ao QA que:

- a) A Ouvidoria do INTO possui um fluxograma de atendimento, onde está definido o processo utilizado desde o recebimento das demandas até o envio das respostas e arquivo dos registros, no entanto, não foi apresentado um normativo estabelecendo o fluxo padronizado de tratamento das manifestações na Ouvidoria;
- b) Não há um montante significativo de demandas no Fala.BR do Instituto Nacional de Traumatologia e Ortopedia;
- c) A UA não acompanha periodicamente os dados do Painel Resolveu?;
- d) A Ouvidoria faz mapeamento para verificar quais assuntos são mais demandados, no entanto não existe uma correlação direta com os assuntos da plataforma Fala.BR, mesmo porque a instituição não registra todas as manifestações no Fala.BR;
- e) A Ouvidoria não mantém acompanhamento quanto aos resultados conclusivos de apurações ou de Processos Administrativos Disciplinares – PADs – referentes às denúncias ou comunicações de irregularidades recepcionadas na unidade e encaminhadas para apuração;
- f) A Ouvidoria não acompanha o tratamento de questões relacionadas aos servidores da entidade e que são temas recorrentes de denúncias, comunicações ou reclamações.

Nesse contexto, houve apenas 31 manifestações no período avaliado registradas no Fala.BR, cabendo registrar que três manifestações foram classificadas como parcialmente adequadas conforme indicado a seguir:

Comunicação – Trata-se de Reclamação, a UA pode alterar a tipologia da manifestação.

Elogio - Em resposta, a Entidade agradeceu ao Elogio recebido, no entanto não informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e à sua chefia imediata.

Sugestão - O Tipo de Manifestação refere-se à Solicitação e não à Sugestão.

A.9 Acompanhamento da Carta de Serviços aos Usuários

A Carta de Serviços, documento elaborado por organizações públicas, visa a informar aos cidadãos quais são os serviços prestados por cada uma delas, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

A sua prática implica para a organização um processo de transformação sustentada em princípios fundamentais, tais como participação e comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão. Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão e a indução do controle social.

Conforme disposto no art. 7º, § 4º da Lei nº 13.460/2017, “a Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet”.

A Carta de Serviços do INTO não consta no portal GOV.BR, conforme as disposições do art. 46 da Portaria CGU nº 581/2021, embora possa ser acessada por meio do link e devidamente atualizada, em 2023: “<https://www.into.saude.gov.br/images/pdf/CARTA-SERVICOS-CIDADAO.pdf>.”

A.10 Gestão e Ações de Melhoria dos Serviços Prestados

A UA informou que avalia os serviços prestados pela Entidade conforme discriminado abaixo:

- a) A avaliação ocorre semestralmente através da Pesquisa de Satisfação do Usuário.
- b) Os aspectos considerados podem ser visualizados através dos dados da Pesquisa de Satisfação do Usuário contidos no Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria.
- c) Houve melhorias na prestação dos serviços. O Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria se encontra publicado no portal do INTO (<https://www.into.saude.gov.br/ouvidoria>).

Informou ainda, que pode sugerir e demandar aos gestores de outros setores melhorias e correções no curso das atividades realizadas no que se refere às questões de ouvidoria por meio de documento eletrônico (SEI), telefone e/ou e-mail, em situações que possam impactar os serviços prestados.

Apesar disso, não foram encontradas informações a respeito do Conselho de Usuários no sítio eletrônico da instituição.

A.11 Dados do Painel Resolveu? e Atendimento dos Prazos Legais e Satisfação do Usuário

O Painel Resolveu? é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria: denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios, pedidos de simplificação e, mais recentemente, pedidos de acesso à informação - que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pelo sistema Fala.BR.

A aplicação, disponibilizada no sítio <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/cidadao/painel-resolveu-1>, permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

a) Quantitativo Geral

IMAGEM 01 – QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES – 01/12/2021 A 30/11/2022



Fonte: Painel Resolveu? 10/07/2023

b) Tipologia das Manifestações

IMAGEM 02 – QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES – 01/12/2021 A 30/11/2022



Fonte: Painel Resolveu? 10/07/2023

c) Resolutividade da demanda

IMAGEM 01 – QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES – 01/12/2021 A 30/11/2022



Fonte: Painel Resolveu? 10/07/2023

d) Satisfação com a Resposta

IMAGEM 01 – QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES – 01/12/2021 A 30/11/2022



Fonte: Painel Resolveu? 10/07/2023

Apêndice B • Relato da Análise da Amostra

B.1 Metodologia para Obtenção dos Dados

Os dados foram obtidos a partir das manifestações recebidas pela UA no período de **01/12/2021 a 30/11/2022** e cadastradas no Fala.BR, num total de 31 manifestações, divididas nos seguintes tipos:

QUADRO 03: COMPOSIÇÃO DA AMOSTRA E TEMPOS MÉDIOS DE RESPOSTA

| TIPO | QUANTIDADE | TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA (EM DIAS) |
|--------------|------------|-----------------------------------|
| Comunicação | 3 | 18,33 |
| Denúncia | 2 | 6 |
| Elogio | 1 | 3 |
| Reclamação | 16 | 8,44 |
| Simplifique | 0 | 0 |
| Solicitação | 8 | 7 |
| Sugestão | 1 | 20 |
| TOTAL | 31 | 10,46 |

Fonte: elaboração própria a partir dos dados do Fala.BR.

A avaliação foi realizada a partir de quatro dimensões distintas, com o objetivo de mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários no Fala.BR, bem como de apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas:

a) Prazo de atendimento da manifestação: atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017, e no art. 12, inciso III § 2º 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 das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação no Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e 2) passados 30 dias após o registro de prorrogação no Fala.BR, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante;

b) Satisfação do usuário: é necessário destacar que o Fala.BR disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos que realizam a pesquisa, é um ponto importante a ser analisado, já que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria;

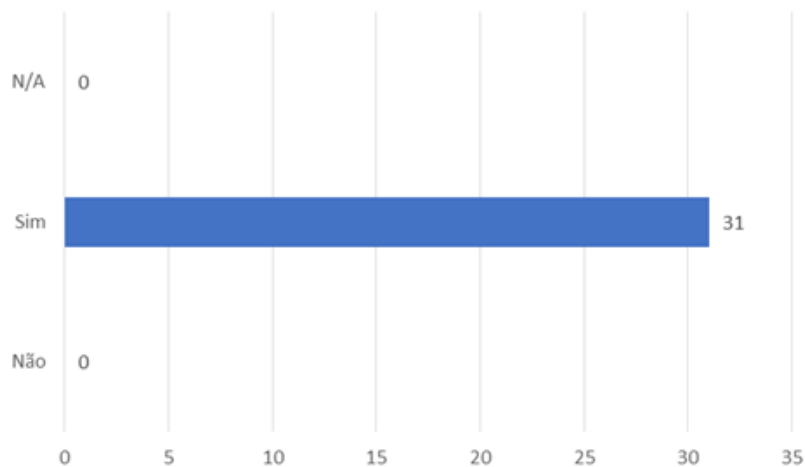
c) Qualidade no tratamento da manifestação: no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018, são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada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

d) Qualidade da resposta conclusiva: avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 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 arts. 5º e 18º, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

A partir dessas quatro dimensões foi proposto um questionário composto de doze perguntas detalhadas no item B.2 a seguir com os quantitativos consolidados das respostas e respectivas análises.

B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise dos Dados

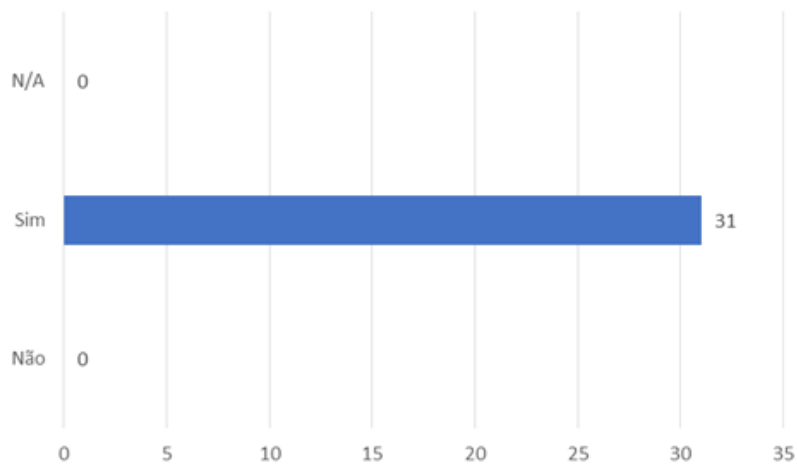
GRÁFICO 01 (QUESTÃO 1): A UA CUMPRIU O PRAZO DE RESPOSTA DE 30 DIAS, PRORROGÁVEL POR IGUAL PERÍODO?



Fonte: manifestações disponibilizadas pela OGU.

O Gráfico 01 mostra que das 31 respostas às manifestações do INTO, todas foram respondidas dentro do prazo estabelecido no art. 18 do Decreto nº 9.492/2018, considerando a eventual prorrogação de prazo prevista na legislação.

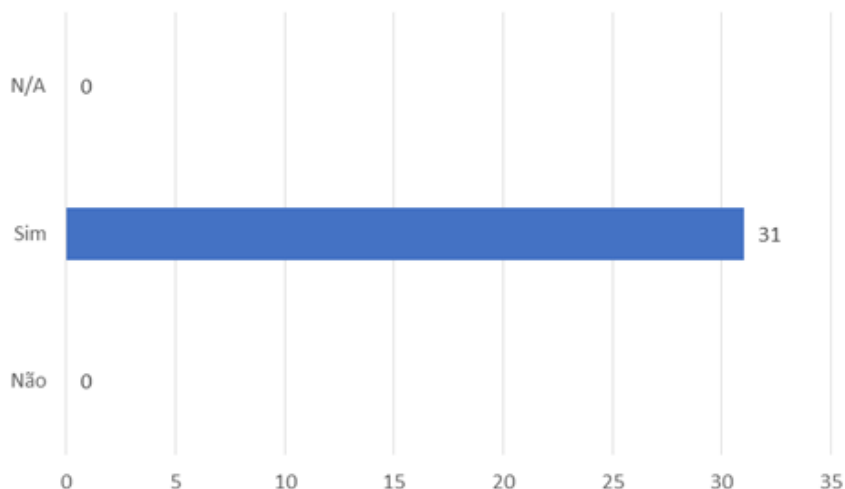
GRÁFICO 02 (QUESTÃO 2): O CAMPO “ASSUNTO” DA MANIFESTAÇÃO FOI PREENCHIDO CORRETAMENTE?



Fonte: manifestações disponibilizadas pela OGU.

O Gráfico 02 mostra que o campo “Assunto” foi preenchido corretamente em todas as manifestações.

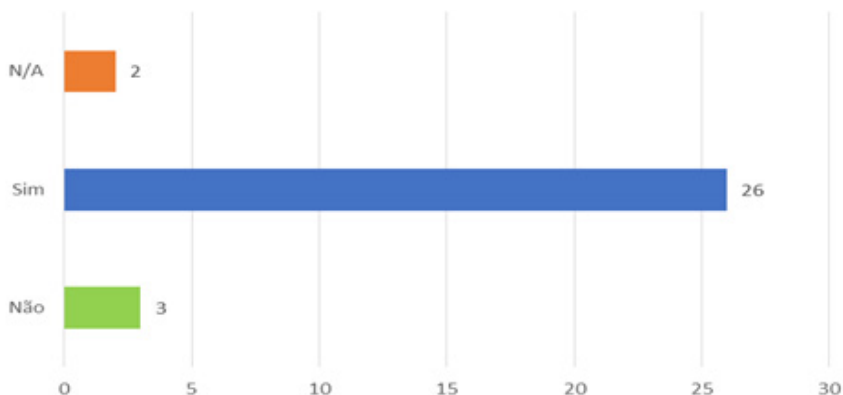
GRÁFICO 03 (QUESTÃO 3): A INFORMAÇÃO SOBRE RESOLUTIVIDADE FOI PREENCHIDA ADEQUADAMENTE?



Fonte: manifestações disponibilizadas pela OGU.

O Gráfico 3 mostra que a informação sobre resolutividade foi preenchida adequadamente em todas as manifestações.

GRÁFICO 04 (QUESTÃO 4): A MANIFESTAÇÃO FOI CLASSIFICADA CORRETAMENTE?

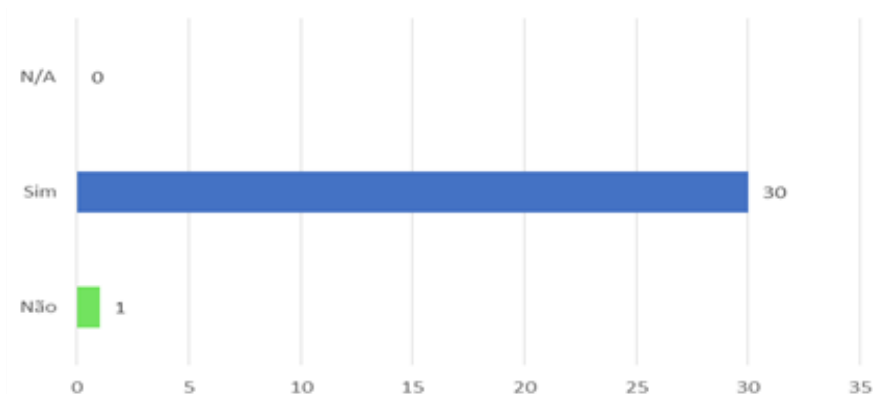


Fonte: manifestações disponibilizadas pela OGU.

Quanto à classificação das manifestações mostradas no gráfico 4, observa-se que, das 31 manifestações, 26 foram classificadas corretamente e 3 manifestações classificadas incorretamente. Logo, 89,65% das manifestações analisadas foram classificadas corretamente.

Em relação às demais 02 (duas) manifestações, destaca-se que, de acordo com o art. 23, § 2º, do Decreto nº 9.492/2018, a comunicação de irregularidade trata-se de informação de origem anônima e não se enquadra nas manifestações descritas pela Lei nº 13.460/2017, não sendo possível o acompanhamento da manifestação pelo autor. Desta forma, a Plataforma Fala.BR não permite que essa tipologia de manifestação seja reclassificada, logo não é cabível averiguar a adequação da classificação dessa tipologia.

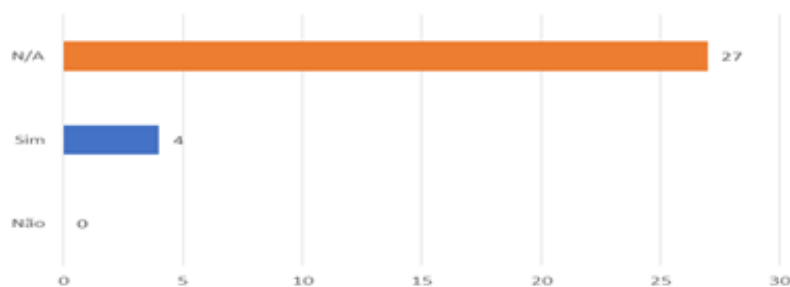
GRÁFICO 05 (QUESTÃO 5): AS INFORMAÇÕES CONTIDAS NA RESPOSTA FORAM APRESENTADAS COM CLAREZA E OBJETIVIDADE?



Fonte: manifestações disponibilizadas pela OGU.

O Gráfico 5 mostra que em relação à objetividade e clareza apenas 1 (uma) resposta não foi considerada clara e objetiva. A resposta ficou incompleta, sem a clareza necessária para o seu entendimento.

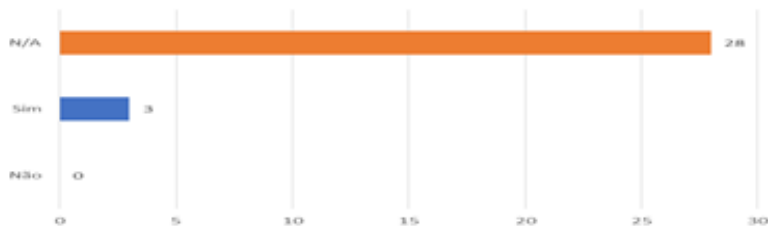
GRÁFICO 06 (QUESTÃO 6): A OUVIDORIA ESCLARECEU QUE O ASSUNTO NÃO ERA DE SUA COMPETÊNCIA E INFORMOU QUAL ÓRGÃO EXTERNO AO FALA.BR SERIA RESPONSÁVEL PELO TEMA?



Fonte: manifestações disponibilizadas pela OGU.

O Gráfico 06 mostra que 27 manifestações (87%) são, de fato, de competência do INTO e 4 manifestações (13%) a ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao Fala.BR seria responsável pelo tema.

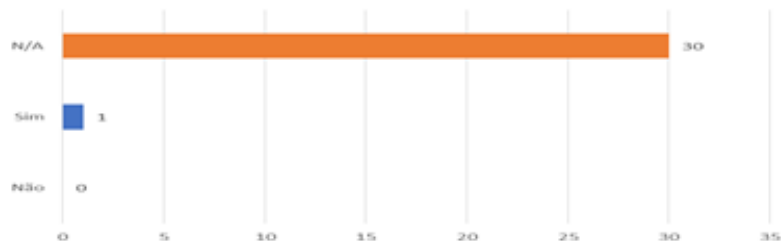
GRÁFICO 07 (QUESTÃO 7): A RESPOSTA DA COMUNICAÇÃO CONTÉM INFORMAÇÃO SOBRE AS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E O SEU ENCAMINHAMENTO ÀS UNIDADES APURATÓRIAS COMPETENTES OU A JUSTIFICATIVA PARA O SEU ARQUIVAMENTO?



Fonte: manifestações disponibilizadas pela OGU.

O Gráfico 7 mostra que as respostas do INTO a todas as comunicações contêm informações sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes, ou a justificativa para o seu arquivamento.

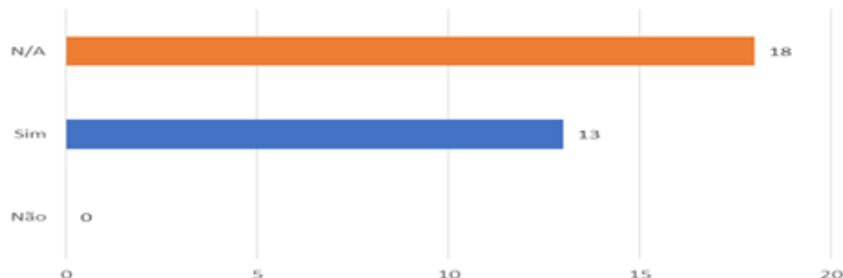
GRÁFICO 08 (QUESTÃO 8): A RESPOSTA DA DENÚNCIA CONTÉM INFORMAÇÃO SOBRE AS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E O SEU ENCAMINHAMENTO ÀS UNIDADES APURATÓRIAS COMPETENTES OU A JUSTIFICATIVA PARA O SEU ARQUIVAMENTO?



Fonte: manifestações disponibilizadas pela OGU.

O Gráfico 8 mostra que houve uma manifestação do tipo denúncia, sendo que a entidade informou sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento.

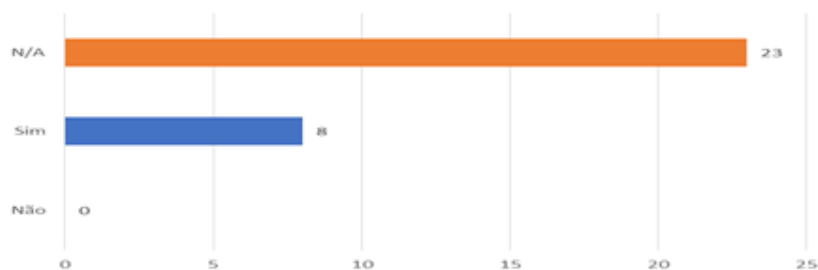
GRÁFICO 09 (QUESTÃO 9): A RESPOSTA DA RECLAMAÇÃO PRESTOU ESCLARECIMENTOS A RESPEITO DO FATO RECLAMADO?



Fonte: manifestações disponibilizadas pela OGU.

No gráfico acima relativo ao tipo Reclamação, verifica-se que, em 13 reclamações analisadas, a resposta conclusiva prestou esclarecimentos sobre o fato reclamado. As demais 18 manifestações não se enquadram como reclamação.

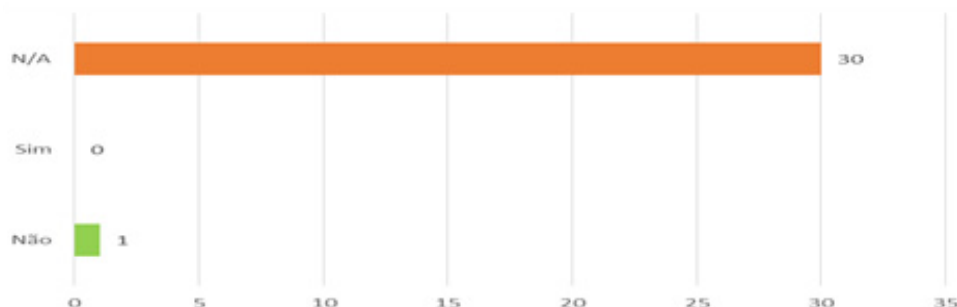
GRÁFICO 10 (QUESTÃO 10): A RESPOSTA DA SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIAS EXPLICA SOBRE A ADOÇÃO DA PROVIDÊNCIA SOLICITADA OU JUSTIFICA SUA IMPOSSIBILIDADE?



Fonte: manifestações disponibilizadas pela OGU.

O Gráfico 10 mostra que todas as respostas às solicitações de providências explicam sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade.

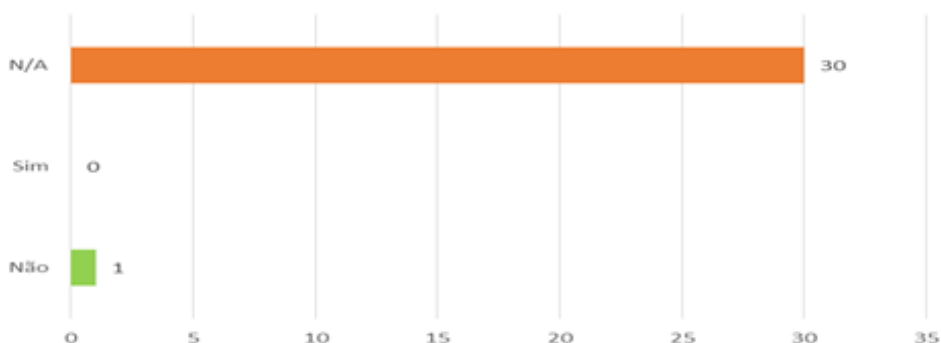
GRÁFICO 11 (QUESTÃO 11): A RESPOSTA DA SUGESTÃO CONTÉM MANIFESTAÇÃO ACERCA DA POSSIBILIDADE DE ADOÇÃO DA MEDIDA SUGERIDA EMITIDA POR AUTORIDADE DIRETAMENTE RESPONSÁVEL?



Fonte: manifestações disponibilizadas pela OGU.

O Gráfico 11 mostra que houve apenas uma manifestação do tipo sugestão, a qual foi classificada de forma incorreta, sendo que o correto seria “solicitação”.

GRÁFICO 12 (QUESTÃO 12): A RESPOSTA DO ELOGIO INFORMOU SOBRE A CIÊNCIA AO AGENTE PÚBLICO OU AO RESPONSÁVEL PELO SERVIÇO PÚBLICO PRESTADO E À SUA CHEFIA IMEDIATA?



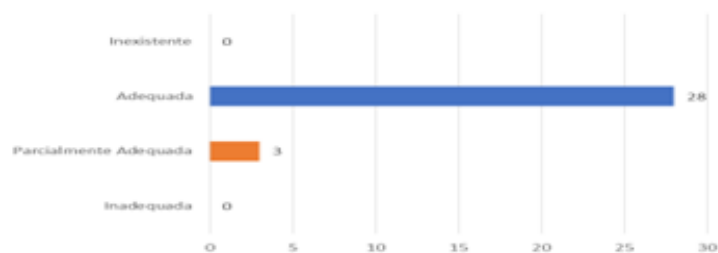
Fonte: manifestações disponibilizadas pela OGU.

O Gráfico 12 mostra que houve apenas uma manifestação do tipo elogio. Verifica-se que a Entidade agradeceu ao elogio recebido, no entanto não informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e à sua chefia imediata.

B.3 Avaliação Final

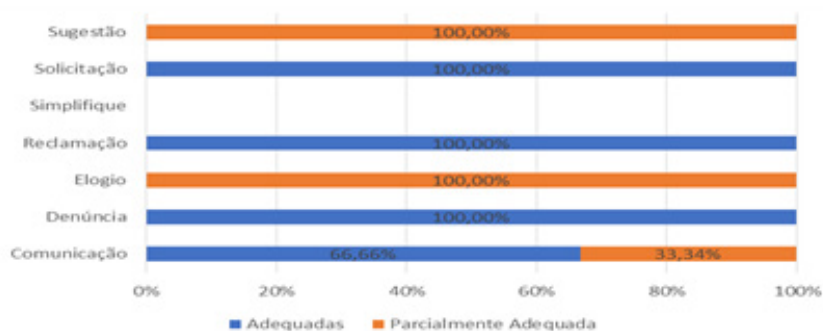
Por fim, baseado nas perguntas avaliadas e, especialmente, no tratamento dado pelo INTO para as manifestações, foi realizada uma avaliação geral quanto aos procedimentos de tratamento. Das 31 manifestações analisadas, verifica-se que: 28 foram consideradas adequadas e 3 parcialmente adequadas, não houve manifestações analisadas consideradas inadequadas (gráfico 13 a seguir).

GRÁFICO 13: EM SUA OPINIÃO, COMO ANALISTA, COMO CLASSIFICA A ANÁLISE TÉCNICA (MÉRITO) DADA PELA UA PARA A MANIFESTAÇÃO EM QUESTÃO?



Fonte: manifestações disponibilizadas pela OGU.

GRÁFICO 14: ANÁLISE DAS RESPOSTAS ÀS MANIFESTAÇÕES - AVALIAÇÃO GERAL POR TIPO



Fonte: manifestações disponibilizadas pela OGU.

As manifestações parcialmente adequadas são assim consideradas quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado. Dentre as 3 manifestações parcialmente adequadas, observa-se no gráfico acima: uma sugestão, um elogio e uma comunicação (gráfico 14).

De outro modo, as manifestações são classificadas como inadequadas quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada. Sendo assim, verifica-se que não houve manifestação inadequada.

Ante o exposto, o gráfico 13 da Avaliação Técnica Final mostra um bom desempenho, considerando-se que 90,32% das análises técnicas dadas pela UA às manifestações constantes da amostra foi considerada adequada.

Cabe observar que a lista das 31 manifestações, especificadas por tipo, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma, configura a chamada Análise Individual das Manifestações⁵. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe de avaliação um padrão único de resposta.

5. Documento encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, junto ao relatório preliminar.

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

Após encaminhamento do Relatório Preliminar via correspondência eletrônica em **10/07/2023**, foi dado um prazo de 15 (quinze) dias para a UA se manifestar acerca das constatações encontradas.

Durante a reunião de busca conjunta de soluções, realizada em **18/07/2023**, foram discutidos os achados encontrados e as recomendações sugeridas, oportunidade em que a UA informou as providências já em curso quanto aos elementos apontados no Relatório Preliminar.

Na sequência, a UA apresentou por correspondência eletrônica, em **24/07/2023**, um plano de ação contendo medidas para atender as deliberações propostas e corrigir os problemas identificados durante a avaliação. Tal plano de ação é reproduzido na íntegra o qual é reproduzido na íntegra no **Apêndice D**.

Análise da Equipe de Avaliação

A UA consignou no Plano de Ação da Unidade os responsáveis, prazos, estado atual e benefícios esperados com a implementação das ações para atendimentos das recomendações propostas pela OGU, estando a seguir algumas observações sobre o conteúdo apresentado.

A respeito da Recomendação 1, que trata do uso da Plataforma Fala.BR para registro de todas as manifestações, entende-se que em virtude de a UA atualmente fazer uso de um sistema próprio, o processo de migração demandará diversas discussões internas, assim como treinamentos e sensibilização, diante do que consideramos 6 meses um prazo razoável.

A Recomendação 2, que trata da atualização do site, possui um cunho mais operacional, sendo que também devem ser consideradas as ações necessárias à manutenção do referido conteúdo. Além disso, no caso do INTO há itens cujo atendimento certamente demandará mais do que apenas 1 semana, a exemplo das normas e relatórios relativos à atuação dos Conselheiros de Usuários, diante do que será necessário adaptar as etapas e prazos propostos.

Quanto à Recomendação 3, que trata da elaboração/formalização dos fluxos de trabalho, cabe ressaltar que tal atividade deve envolver os diversos interlocutores dentro do INTO assim como os responsáveis pelas áreas apuratórias ao longo de sua elaboração além de que deve haver ampla divulgação dos resultados uma vez conclusos os trabalhos. Assim, o prazo indicado é um tempo adequado considerando a média do que tem sido estimado por parte das demais unidades sendo avaliadas.

Em relação à Recomendação 4, que trata da elaboração e publicação da Carta de Serviços, em que pese a UA ter considerado a mesma atendida, cabe ressaltar que tal interpretação não procede, visto que ainda resta necessário que o conteúdo esteja em total conformidade com o art. 7º, § 4º da Lei nº 13.460/2017, assim como que os serviços também sejam incluídos no portal <https://www.gov.br/pt-br/servicos/>

A Recomendação 5, que trata do uso do módulo de Triagem e Tratamento, depende da definição de pontos focais em cada área, os quais devem ainda ser treinados e registrados na ferramenta de modo a que o processo de trâmite e tratamento de manifestações via o referido módulo possa ser efetivamente realizado. Ainda, o seu atendimento tem como pré-requisito a implementação da Recomendação 1.

O atendimento às Recomendações 6 e 7 que tratam, respectivamente, da inclusão no Relatório de Gestão de informações sobre a atuação por parte do Conselho de Usuários e da avaliação propriamente dita dos serviços prestados e realização de ações de Ouvidoria Ativa, deve considerar o uso da Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos <https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br/inicio>.

Por fim, o atendimento à Recomendação 8, que trata da formalização da estrutura da ouvidoria, implica na sensibilização do MS a respeito do fato, uma vez que conforme apontado o INTO não tem autonomia para tal.

Em suma, entendemos que o Plano de Ação apresentado precisará, ao longo de sua execução, de ajustes e maior refinamento das atividades a serem realizadas e dos atores envolvidos de modo a que todas as recomendações possam ser plenamente atendidas.

Apêndice D • Plano de Ação da Unidade Avaliada

| RECOMENDAÇÃO | AÇÃO | RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO | PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO | ESTADO ATUAL* | BENEFÍCIO ESPERADO |
|--|--|---|--------------------------|---|--|
| I. Registrar e tratar todas as demandas de ouvidoria por meio da Plataforma Fala.Br, de uso obrigatório pelas unidades do SisOuv, de acordo com o art. 25, inciso II, da Portaria CGU nº 581/2021. | Estruturar, treinar, implementar e divulgar o uso da Plataforma Fala.Br | AROUV, DITEC e ARCOM. | 6 meses | Prevista | Unificar o recebimento das manifestações de Ouvidoria na Plataforma Fala Br em conformidade com os normativos vigentes. |
| II. Atuar junto à gestão do INTO para que o Sítio Eletrônico da entidade seja atualizado conforme disposto no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021, contribuindo para a promoção da transparência ativa. | Comunicar a Direção e as Coordenações da obrigação de atualizar as informações disponibilizadas no Sítio Eletrônico do INTO | DICOI, ARQUA e AROUV | 1 semana | Prevista | Dar transparência à sociedade em geral, acerca das informações relevantes do instituto, em busca de uma comunicação mais eficiente com o INTO |
| III. Elaborar norma sobre funcionamento da ouvidoria, formalizando seus fluxos de trabalho, incluindo previsão atualizada acerca da proteção do denunciante, mecanismos de representação contra represálias decorrentes da denúncia, observado o disposto na Lei nº 13.608/2018, na Portaria CGU nº 581/2021 e demais normativos vigentes. | Criar Grupo de Trabalho para elaboração e aprovação do Regimento Interno, além de norma interna contendo as rotinas, o fluxo de trabalho e as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do INTO, observando os normativos vigentes | DIREG, DICOI, AROUV, Unidade de Integridade e SERJU | 6 meses | Prevista | Normatizar os fluxos, atribuições e rotinas da Ouvidoria, dando clareza aos executores acerca de suas obrigações e responsabilidades, evitando dúvidas e eventuais descontinuidades do trabalho. |
| IV – Atualizar na página do sítio eletrônico do INTO a Carta de Serviços ao Usuário, conforme determina o art. 7º, § 4º da Lei nº 13.460/2017. | | | | Atendida (última atualização em 14/07/2023) | |
| V - Utilizar o módulo de triagem e tratamento do sistema Fala. BR para distribuição interna das manifestações, a fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade no envio de manifestações para áreas responsáveis e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração, conforme art.19, §1º, da Portaria CGU nº 581/2021. | Estruturar, treinar, implementar e divulgar o uso da Plataforma Fala BR. | AROUV, DITEC e ARCOM | 6 meses | Prevista | Unificar o recebimento das manifestações de ouvidoria na Plataforma Fala.Br, em conformidade com os normativos vigentes. |
| VI – Adequar o conteúdo do Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria, de forma que passe a disponibilizar em sua totalidade os conteúdos obrigatórios enumerados no art. 52, § 1º, incisos I à VI, da Portaria CGU nº 581/2021. | Os conteúdos obrigatórios enumerados nos incisos I à V encontram-se atendidos. Quanto ao inciso VI, serão adotadas as mesmas ações descritas no item VII por pertinência temática. | AROUV | 4 meses | Prevista | Atender a recomendação da CGU e o normativo correspondente |

| RECOMENDAÇÃO | AÇÃO | RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO | PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO | ESTADO ATUAL* | BENEFÍCIO ESPERADO |
|--|--|---------------------------|--------------------------|---------------|--|
| VII - Providenciar a implementação das atividades relacionadas ao Conselho de Usuários, de modo que seja efetuada a avaliação pela sociedade da qualidade e efetividade dos serviços públicos prestados pelo INTO em conformidade com o disposto no Art. 24-D da Decreto nº 9.492/2018. | Promover a divulgação e estímulo entre os usuários da Ouvidoria e do INTO como um todo, acerca da existência do Conselho de Usuário e suas atividades. | AROUV e ARCOM | 4 meses | Prevista | Fomentar a participação dos usuários, de maneira que eles possam dar retorno à Instituição, sobre a qualidade dos serviços públicos prestados. |
| VIII - Avaliar, junto à alta gestão do INTO, a viabilidade e conveniência de a ouvidoria ser institucionalizada mediante a sua inserção formal no organograma, de modo a facilitar a sua participação como instância do processo de tomada de decisões sobre gestão de serviços e políticas públicas da instituição. | Agendamento de reunião com a Direção do INTO para fortalecer a participação das informações oriundas da Ouvidoria na tomada de decisões da gestão. ** | AROUV, DICOI e DIREG. | | Em andamento | Alinhamento da gestão com as expectativas do usuário final dos serviços públicos prestados pelo INTO. |

* O Estado Atual da recomendação pode ser classificado em: “Atendida”, “Não Atendida”, “Prevista”, “Em Andamento” e “Em Atraso”.

** O INTO realiza mensalmente reuniões de Portas Abertas e de Comitê de Risco, para discussão de todos os dados e produção das áreas administrativas e assistenciais, nas quais a Ouvidoria tem participação ativa, o que já demonstra, não só a inserção do setor e dos dados deles provenientes, mas também a discussão e análise deles pela gestão como um todo. Além disso, a inserção da Ouvidoria no organograma formal é uma decisão da Secretaria de Atenção Especializada (SAÉS) e da Secretaria de Assuntos Administrativos (SAA), que definem a estrutura regimental dentro do Ministério da Saúde. O INTO não tem autonomia para inserir áreas no organograma formal, apenas no informal, do qual a Ouvidoria já faz parte, inclusive com um regimento interno definido em vias de publicação interna.