

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Unidade avaliada:
**Ouvidoria do Hospital Federal dos Servidores
do Estado - HFSE**

Rio de Janeiro • 2023

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

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:

Maria Claudia Rio Branco Nabuco de Gouvêa

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

METODOLOGIA • 10

UNIDADE AVALIADA • 11

RESULTADOS DOS EXAMES • 11

1. Ausência de estrutura organizacional da ouvidoria e limitações ao exercício de suas atividades • 11
2. Ausência de informações mínimas em transparência ativa na página inicial do HFSE ou na página da Ouvidoria • 12
3. Ausência de manuais ou normativos definindo os fluxos para tratamento das manifestações de Ouvidoria • 14
4. Inconsistência no tratamento de manifestações • 15
5. Uso de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas. • 17
6. Tratamento de manifestações de Ouvidoria sem registro na Plataforma Fala.BR • 18
7. Ausência de elaboração e de publicação da Carta de Serviços ao Usuário no sítio eletrônico do HFSE • 19
8. Ausência de promoção de ações de ouvidoria ativa • 20

RECOMENDAÇÕES • 21

CONCLUSÃO • 22

APÊNDICES • 23

Apêndice A • Informações Detalhadas da Unidade Avaliada • 23

- A.1 Informações Gerais • 23
- A.2 Competências • 23
- A.3 Normativos Internos • 24
- A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física • 24
- A.5 Mandato do Ouvidor • 25
- A.6 Canais de Atendimento • 25
- A.7 Sistemas Informatizados • 25
- A.8 Fluxo Interno de Tratamento • 26
- A.9 Acompanhamento da Carta de Serviços aos Usuários • 27
- A.10 Gestão e Ações de Melhoria dos Serviços Prestados • 28
- A.11 Promoção da Participação Social e Resolução Pacífica de Conflitos • 28
- A.12 Dados do Painel Resolveu e Atendimento dos Prazos Legais e Satisfação do Usuário • 28

Apêndice B • Relato da Análise da Amostra • 31

B.1 Metodologia para Obtenção e Análise da Amostra • 31

B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra • 32

B.3 Avaliação Final • 37

Apêndice C • Manifestação da Unidade Avaliada e Análise da Equipe de Avaliação • 40

Apêndice D • Plano de Ação da Unidade • 41

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria do Hospital Federal dos Servidores do Estado - HFSE

Município: Rio de Janeiro/RJ

Objetivo: realizar a atividade de avaliação da Ouvidoria do HFSE, 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: janeiro a julho de 2023

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria do Hospital Federal dos Servidores do Estado - HFSE, 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 avaliada, de um modo geral, exerce as atividades de ouvidoria de forma parcialmente adequada, embora, busque pela conformidade com a Portaria CGU nº 581/2021 e demais normativos relativos ao tema.

Todavia, foram identificadas algumas fragilidades que podem impactar o cumprimento das obrigações legais da unidade, tais como a inexistência de um normativo interno que regule a atividade de ouvidoria, site desatualizado, fragilidade nos procedimentos adotados no tratamento das manifestações e na resolutividade das respostas conclusivas para as demandas do cidadão.

Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

A partir desta avaliação, destacam-se as seguintes recomendações para a unidade avaliada:

- I – Registrar e tratar todas as demandas de ouvidoria por meio da Plataforma Fala. Br, de uso obrigatório pelas unidades do SisOuv;
- II – Atuar junto ao HFSE 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;
- 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.

Lista de Siglas e Abreviaturas

CGU: Controladoria-Geral da União

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

HFSE: Hospital Federal dos Servidores do Estado - HFSE

LAI: Lei de Acesso à Informação

LGPD: Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

MAO: Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal

OUV: Ouvidoria do Hospital Federal dos Servidores do Estado

QA: Questionário de Avaliação

SIC: Serviço de Informação ao Cidadão

SisOuv: Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal

UA: Unidade Avaliada

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, o Sistema de Integridade 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 pelas unidades 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 a 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 de 01/01/2022 a 31/12/2022 para a análise da amostra de manifestações da UA.

METODOLOGIA

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 seleção 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 uma amostra total de **49 manifestações** para análise pela OGU.

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. 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 Hospital Federal dos Servidores do Estado - HFSE, vinculada ao Ministério da Saúde (MS) e 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).

A UA é dirigida por uma titular da unidade de Ouvidoria aprovada pelo Diretor Geral do HFSE, sem mandato definido no Ofício Circular nº 32/2021/HFSE/RJ/SEMS/SE/MS, o qual informou sobre a nomeação da Ouvidora a partir da data de 21/06/2021. Foi informado que a UA não está vinculada à nenhuma área do Hospital Federal dos Servidores do Estado e não é reconhecida como instância formal dentro do HFSE.

As informações da UA foram coletadas da Plataforma Fala.BR, do Painel Resolveu, do sítio eletrônico do HFSE, do Questionário de Avaliação e dos Relatórios de Gestão da UA. Mais detalhes sobre a Ouvidoria do HFSE estão dispostos no Apêndice A.

RESULTADOS DOS EXAMES

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria do Hospital Federal dos Servidores do Estado - HFSE.

1. Ausência de estrutura organizacional da ouvidoria e limitações ao exercício de suas atividades

Na execução deste trabalho de avaliação foi perguntado à UA sobre sua estrutura hierárquica, que informou que a Ouvidoria “não é reconhecida como instância formal dentro do HFSE”. Em outras palavras, a Ouvidoria não possui estrutura própria dentro do organograma.

Inicialmente, é oportuno apresentar que a Lei nº 13.460/2017 estipula uma regra de apresentação da manifestação pelo usuário do serviço público junto às ouvidorias:

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

No mesmo artigo, a referida Lei prevê alternativas nos casos em que o respectivo órgão ou entidade não possua ouvidoria:

§ 3º Caso não haja ouvidoria, o usuário poderá apresentar manifestações diretamente ao órgão ou entidade responsável pela execução do serviço e ao órgão ou entidade a que se subordinem ou se vinculem.

Logo, não constitui vício legal a inexistência de unidade de ouvidoria no órgão ou entidade, tampouco é fator impeditivo de encaminhamento de manifestações dos cidadãos.

Por outro lado, o Decreto nº 9.492/2018, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, e define seus integrantes:

Art. 6º Integram o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal - SisOuv:

[...]

II - como unidades setoriais, as ouvidorias dos órgãos e das entidades da administração pública federal abrangidos pelo Decreto nº 9.492, de 2018, e, na inexistência destas, as unidades diretamente responsáveis pelas atividades de ouvidoria.

Assim sendo, uma vez que a UA realiza atividades típicas de ouvidoria, resta necessária uma formalização mínima que envolva, ao menos, suas competências.

Além disso, como decorrência do não reconhecimento da UA como instância formal no HFSE, pontuamos que a nomeação do ocupante do cargo de Ouvidor no hospital é realizada por meio de Ofício Circular, no qual sequer é indicado o tempo de mandato.

Ainda de acordo com a resposta ao questionário de avaliação, a UA não possui acesso à alta administração do HFSE para fins de apresentação de reportes/resultados e atua com relativo grau de independência funcional no exercício de suas atividades. Uma das consequências dessa situação é que ainda não foi possível diálogo entre a Ouvidoria e a Diretoria Geral do HFSE sobre o estoque de manifestações não tratadas pela UA oriundo do sistema Ouvidor SUS.

Uma estrutura própria e adequada de trabalho é elemento essencial para um serviço de ouvidoria efetivo. Faz-se necessário que a ouvidoria seja institucionalizada mediante a sua inserção formal no organograma da instituição, participando como instância independente do processo de tomada de decisões sobre gestão de serviços e políticas públicas do hospital; e formalmente inserida nos fóruns de governança estratégica do HFSE.

A este respeito, observa-se que o HFSE possui um comitê responsável por coordenar a estruturação, execução e monitoramento de seu Programa de Integridade, mas a UA não participa de ações promovidas pela área de integridade.

2. Ausência de informações mínimas em transparência ativa na página inicial do HFSE ou na página da Ouvidoria

Em consulta realizada às páginas do HFSE (<http://www.hse.rj.saude.gov.br>) e da Ouvidoria (<http://www.hse.rj.saude.gov.br/hospital/clin/ouvidoria.asp>) em 21/03/2023 não foram localizadas algumas informações mínimas listadas no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021, tais como: banner de acesso direto à Plataforma Fala.BR; relatórios de gestão da unidade de ouvidoria e link de acesso ao “Painel resolveu?”.

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.

Neste contexto, ressalta-se a ausência de publicação do Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria no site do HFSE, o qual constitui instrumento fundamental no diagnóstico do desempenho dos serviços prestados no âmbito das ouvidorias integrantes do SisOuv, de modo a garantir a transparência das ações e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade por tais unidades.

Nessa esteira, a Lei nº 13.460/2017 dispõe o seguinte a respeito do tema:

Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 deverá indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e

II - disponibilizado integralmente na internet.

Mais recentemente a Portaria CGU nº 581/2021, norma que estabelece orientações específicas às unidades do SisOuv, também discorreu sobre o tema:

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.*
- § 2º O relatório anual de gestão deverá ser encaminhado à autoridade máxima do órgão ou entidade a que esteja vinculada a unidade do SisOuv.*

A este respeito, a UA informou que o Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria é submetido à autoridade máxima do HFSE para validação, porém não há retorno da Direção Geral a este respeito e o documento não é publicado.

Assim sendo, foi constatado que a Ouvidoria do HFSE não divulga anualmente seu relatório de gestão com as informações mínimas previstas na Lei nº 13.460/2017 e na Portaria CGU nº 581/2021.

A desatualização do sítio eletrônico transmite ao cidadão a ideia de que a Ouvidoria não está ativa, ou de que está funcionando de forma precária, contribuindo para o afastamento do usuário de serviços públicos deste instrumento de participação e de controle social.

3. 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.

Apesar disso, foi disponibilizada pela UA, também em resposta ao questionário de avaliação, uma figura que representa o fluxo de tratamento de manifestações seguido pela Ouvidoria, conforme consta no item A.8 do Apêndice A deste Relatório.

Importante 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 da manifestação do tipo Comunicação segue 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.

A este respeito, independentemente da forma escolhida (normativo interno ou roteiro institucional, por exemplo), a definição dos fluxos internos para cada tipologia de manifestação do usuário

seria de extrema importância e traria benefícios para atividades da unidade, incluindo a redução dos prazos de resposta, o aumento dos índices de satisfação, a melhor interlocução com as demais unidades do hospital 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 SisOuv;
- b) descrever as tratativas para os casos específicos, tais como as denúncias e Simplifique;
- c) estipular os prazos e definir as responsabilidades específicas das áreas internas do HFSE durante o processo;
- d) descrever os procedimentos para casos específicos, tais como, as demandas de ouvidoria interna e outras a critério da própria unidade; e
- e) garantir a proteção da identidade do denunciante via a padronização das rotinas e mecanismos de pseudonimização adotadas em conformidade com o previsto no Decreto nº 10.153/2019.

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

4. Inconsistência no tratamento de manifestações

Uma das consequências decorrentes da falta de definição dos fluxos internos para cada tipologia de manifestação do usuário é a existência de inconsistências no tratamento dessas manifestações.

No caso da UA, foi gerada a seleção das **49 manifestações constantes da Plataforma Fala.BR, registradas no período 01/12/2021 a 30/11/2022**, na qual nenhuma das manifestações foi arquivada.

A seleção foi analisada utilizando-se treze quesitos, divididos em quatro dimensões distintas: prazo de atendimento da manifestação, satisfação do usuário, qualidade no tratamento da manifestação e qualidade da resposta conclusiva. O objetivo foi 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, ainda, reconhecer boas práticas.

O relato detalhado das manifestações encontra-se no Apêndice B, abrangendo a análise dos quesitos avaliados, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma das manifestações.

A análise dos treze quesitos foi apresentada por meio de gráficos estatísticos, considerando o total de 49 manifestações.

Conforme demonstrado no Apêndice B, da avaliação geral com relação ao tratamento técnico dado pela Ouvidoria para as manifestações, observou-se um desempenho de 90% com avaliação

adequada. No entanto, é importante destacar que **as manifestações recebidas por outros meios não foram registradas na Plataforma Fala.BR**, reduzindo bastante a amplitude de análise das manifestações.

Assim sendo, há a necessidade de a UA observar as inconsistências identificadas, apontadas a seguir.

A unidade respondeu 6 manifestações fora do prazo estipulado no art. 16 da Lei nº 13.460/2017, o qual determina:

“Art. 16. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.”

Parágrafo único. Observado o prazo previsto no caput, a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.”

Cerca de 30% das manifestações analisadas não foram classificadas corretamente. Na maioria dos casos, o que ocorreu foi que as manifestações que se enquadravam no conceito de “solicitações” foram confundidas com “reclamações”. A este respeito, observamos que o preenchimento/reclassificação do campo “Tipo de manifestação” pela Ouvidoria facilita no encaminhamento da manifestação e geração de relatórios gerenciais sobre as manifestações.

A adequação do preenchimento do referido campo está prevista no art. 15 da Portaria CGU nº 581/2021:

“Art. 15. Na análise preliminar, 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.”

Por fim, em relação especificamente ao tratamento das manifestações do tipo “denúncia”, a UA informou que não existe designação de uma área específica para seu recebimento/tratamento. Assim sendo, de acordo com o fluxo de tratamento de manifestações informado, a Ouvidoria busca informações a respeito das denúncias diretamente com a área demandada.

Verifica-se, portanto, que as denúncias estão sendo encaminhadas para as áreas relacionadas aos fatos informados pelos manifestantes, com efeito semelhante ao de diligências, estando em desacordo com a Portaria CGU nº 581/2021, conforme segue:

*“Art. 17. As unidades de ouvidoria poderão solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder no prazo de vinte dias contados do recebimento do pedido no setor competente, prorrogáveis de forma justificada uma única vez por igual período, nos termos do parágrafo único do art. 16 da Lei nº 13.460, de 2017, **vedada, no caso de denúncias, a realização de diligências junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidas nos fatos relatados.**”*

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

...

V - No caso de denúncia, informação sobre o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou sobre o seu arquivamento.”

Desta forma, fica evidenciada fragilidade no que concerne à proteção do denunciante, sem as garantias necessárias à sua salvaguarda, como rastreabilidade, contrariando o disposto no Decreto nº 10.153/2019:

“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.

...

§ 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.” (grifamos)

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

Quanto à tramitação de manifestações, a UA informou que é efetuada de forma manual (e-mail) ou via Ouvidor SUS e, portanto, não utiliza o Módulo de Triagem e Tratamento, disponibilizado na Plataforma Fala.BR.

Considerando a inexistência de fluxo para tratamento das denúncias, já mencionada neste relatório e a não utilização do módulo de Tramitação da Plataforma Fala.BR ou outro sistema que traga as garantias necessárias à sua salvaguarda, como pseudonimização, anonimização e rastreabilidade, verifica-se fragilidade no que concerne à proteção do denunciante.

Quanto à utilização do módulo, a Portaria CGU nº 581/2021 traz a seguinte previsão nos §§ 1º e 2º do art. 19:

“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.

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

Conforme informado pela UA, devido à existência de mais de um sistema informatizado disponível ao cidadão para o registro de manifestações (OuvidorSUS e Fala.Br), não há o registro das manifestações recebidas no OuvidorSus na Plataforma Fala.BR, destinado ao tratamento das manifestações.

Dessa forma, verifica-se que o tratamento das manifestações de ouvidoria recebidas pela Plataforma Fala.BR se dá por meio da mencionada ferramenta. Já o tratamento das manifestações recebidas por outros canais de atendimento (além do OuvidorSUS, há recebimento de manifestações de forma presencial, por telefone e por e-mail institucional) ocorre sem registro na plataforma.

Cabe ressaltar que, conforme o disposto no art. 16 no Decreto nº 9.492/2018, o registro de todas as manifestações de ouvidoria deve 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.”

A Portaria CGU nº 581/2021, também determina que:

“Art. 12.

O tratamento de manifestações de ouvidoria feito pelas unidades do SisOuv compreende:

I - recebimento da manifestação;

II - registro da manifestação na Plataforma Fala.BR ou em sistema e ela integrado;

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 serão digitalizadas e inseridas imediatamente no sistema a que se refere o caput, após autorização prévia do manifestante, inclusive quanto à criação de cadastro, se necessário; e

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

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;

Art. 26. As unidades setoriais do SisOuv deverão prover meios para a integração à base de dados da Plataforma Fala.BR de seus serviços externos para recebimento de manifestações de ouvidoria que porventura estejam operantes.”

Desse modo, cabe a UA adotar procedimentos para que todas as manifestações sejam também registradas na plataforma Fala.BR, tanto no intuito de atender aos normativos supracitados como a poder gerar indicadores e relatórios que tenham por base o universo completo de manifestações recebidas.

7. Ausência de elaboração e de publicação da Carta de Serviços ao Usuário no sítio eletrônico do HFSE

A UA informou em seu questionário de avaliação que a Carta de Serviços ao Usuário do HFSE não é elaborada pelo hospital.

Prevista na Lei nº 13.460/2017, a Carta de Serviços tem como objetivo informar a sociedade sobre os serviços prestados pelo órgão/entidade e as formas de acessá-los. Ela também prima por detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público, sendo objeto de atualização periódica e de permanente divulgação, mediante publicação na página do órgão ou entidade na internet:

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

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 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.

A partir deste conceito, temos que a sua não elaboração, além de afrontar o que determina o art. 7º da Lei nº 13.460/2017, impede que a sociedade tenha conhecimento detalhado acerca dos serviços prestados pelo HFSE, e sua não publicação torna nulas as possibilidades de controle popular e de participação do cidadão no exercício das atividades da Administração Pública.

8. Ausência de promoção de ações de ouvidoria ativa

Foi realizado questionamento à UA acerca da promoção de trabalhos participativos diretos com a sociedade ou projetos voltados ao engajamento do usuário dos serviços prestados pelo HFSE. Em resposta ao questionamento, a Unidade informou não estar desempenhando ações de Ouvidoria ativa.

Ressalta-se que a Ouvidoria Ativa é aquela que, adicionalmente às competências próprias das ouvidorias, é incumbida de executar processos de relacionamento com os cidadãos, no âmbito externo e interno, especialmente os usuários dos serviços e atividades do órgão/entidade a que pertencem, com o objetivo de promover a maior participação e controle na avaliação do desempenho institucional e na proposição de diretrizes para a sua atuação.

A respeito do tema, a Portaria CGU nº 581/2021 recomenda a realização de ações de ouvidoria ativa, apontando benefícios e exemplos de utilização. Senão, veja-se:

Art. 82. 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.

Parágrafo único. 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.

Desse modo, no âmbito externo, tais ações contribuem para a promoção de discussões públicas com os cidadãos a fim fornecer subsídios a decisões importantes do HFSE. Já no âmbito interno, desenvolvem estudos e projetos voltados à identificação de áreas de tensões e conflitos (gargalos e oportunidades) existentes entre a Ouvidoria e demais unidades do hospital.

Neste contexto, observa-se que não foi apresentado nenhum plano com cronograma específico para a implementação de tais ações. Cabe destacar que a implementação das ações de ouvidoria ativa seria de grande importância para a UA, uma vez que, durante a análise das manifestações, a Equipe de Avaliação constatou que parte dos usuários confunde as competências do HFSE com as de outras instituições relacionadas à área de saúde pública.

Além disso, entendemos que uma avaliação periódica por parte dos usuários dos serviços públicos prestados pelo hospital poderia subsidiar a reorientação e o ajuste dos serviços prestados pela instituição.

Assim sendo, uma campanha de divulgação do HFSE acerca de suas competências e das competências da Ouvidoria especificamente, com linguagem simples e objetiva, além de uma avaliação perante os usuários acerca dos serviços prestados pelo hospital, seria de grande valia para o desempenho de seus objetivos.

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 HFSE, 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;
- II – Atuar junto ao HFSE 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;
- 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 – Elaborar e publicar na página do site eletrônico do HFSE 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;
- VI – Realizar ou acompanhar os gestores do HFSE na avaliação periódica dos serviços públicos prestados pelo hospital, além de realizar campanha de divulgação do HFSE acerca de suas competências e das competências da Ouvidoria especificamente, incluindo a realização de ações de ouvidoria ativa para estes fins;
- VII – Avaliar, junto à alta gestão do HFSE, a viabilidade e conveniência de a ouvidoria ser institucionalizada mediante a sua inserção formal no organograma da instituição, de modo a facilitar a sua participação como instância do processo de tomada de decisões sobre gestão de serviços e políticas públicas do hospital.

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 HFSE.

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 abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

QUADRO 01: INFORMAÇÕES GERAIS DA UNIDADE AVALIADA

CAMPO	TEOR
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão	Órgão Público vinculado ao Ministério da Saúde
Posição no Organograma	A UA não é reconhecida como instância formal dentro do HFSE
E-mail	ouvidoria@hse.rj.saude.gov.br
Página na Internet	http://www.hse.rj.saude.gov.br/hospital/clin/ouvidoria.asp
Endereço	Rua Sacadura Cabral, 178 – Saúde Rio de Janeiro – RJ – Cep: 21221-903
Canais de Atendimento	- Telefone: (21) 2291-3131 ramais 3200 e 3549; (21) 2203-1263 - E-mail: ouvidoria@hse.rj.saude.gov.br - Sistema Ouvidor SUS – link: http://ouvprod01.saude.gov.br/ouvidor/ComoCadastrar.do?jsessionid=CB5C29160D6B537EF68D02070D260D03.server-ouvidorsus-srvjpdf40 - Fala Br - Presencialmente.
Horário de funcionamento	De segunda a sexta-feira, das 7:30h às 16h.
Ouvidor	Francineide S. Sales Abreu
Ouvidor Substituto	Não há.

Fonte: elaboração própria.

A.2 Competências

Considerando-se que a UA não é reconhecida como instância formal dentro do HFSE, não há, no âmbito do HFSE, definição de quais seriam suas competências.

No entanto, tem-se que, segundo o artigo 5º da Portaria nº 2.416/2014, compete aos serviços de ouvidoria do SUS no âmbito de cada ente federativo:

- I - analisar, de forma permanente, as necessidades e os interesses dos usuários do SUS, recebidos por meio de sugestões, denúncias, elogios e reclamações relativas às ações e serviços de saúde prestados pelo SUS;

- II - detectar, mediante procedimentos de ouvidoria, as reclamações, sugestões, elogios e denúncias, para subsidiar a avaliação das ações e serviços de saúde pelos órgãos competentes;
- III - encaminhar as denúncias aos órgãos e unidades da Secretaria de Saúde ou congêneres para as providências necessárias;
- IV - realizar a mediação administrativa junto às unidades administrativas do órgão com vistas à correta, objetiva e ágil instrução das demandas apresentadas pelos cidadãos, bem como a sua conclusão dentro do prazo estabelecido para resposta ao demandante;
- V - informar, sensibilizar e orientar o cidadão para a participação e o controle social dos serviços públicos de saúde;
- VI - informar os direitos e deveres dos usuários do SUS; e
- VII - elaborar relatórios contendo subsídios que contribuam para os gestores do SUS solucionarem, minimizarem e equacionarem as deficiências do SUS identificadas e apontadas pelo cidadão.

A.3 Normativos Internos

De acordo com a UA, não há normativos internos que regem a atuação da Ouvidoria em razão de não existir uma estrutura formal para seu funcionamento.

A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física

A Ouvidoria do HFSE possui uma coordenadora (Ouvidora) e conta com uma equipe com quatro pessoas. Neste contexto, no total há 5 (cinco) componentes cotados na UA, cuja rotatividade não acontece com frequência.

A UA informou que considera que a composição atual da força de trabalho não é adequada ao cumprimento da missão institucional da Ouvidoria, tendo em vista que ainda não houve retorno das solicitações feitas à Direção Geral do HFSE para reposição de uma funcionária que se desligou da unidade.

Em relação à análise de desempenho da equipe da UA, esta informou que não há este tipo de avaliação na unidade e, além disso, que não existem metas individuais definidas para seus servidores e colaboradores.

A respeito da capacitação da equipe da Ouvidoria, foi pontuado que esta tem participado de diversos cursos nos últimos dois anos, tais como “Implantação e Gestão de Ouvidorias”, “Introdução à Lei Brasileira de Proteção de Dados Pessoais” e “Fala.BR, Módulo de Tratamento e Conselho de Usuários de Serviços Públicos”. No entanto, a UA informou que ainda não há um programa regular de treinamento.

A respeito da estrutura física da UA, foi pontuado que a estrutura é adequada, contando com recepção e salas para atendimentos individualizados. Além disso, os equipamentos e os sistemas informatizados disponibilizados pelo HFSE são suficientes para a realização das atividades da Ouvidoria. Por outro lado, foi observado que, para a realização dos cursos, a dificuldade é com a rede sem fio (causa lentidão) e a ausência de câmeras nos computadores - assunto que ainda não foi tratado com a Direção ou outro órgão da unidade.

Por fim, em relação ao tratamento de denúncias na unidade, não há definição de equipe específica para tratar deste tipo de manifestação.

A.5 Mandato do Ouvidor

Tendo em vista que a UA não é reconhecida como instância formal dentro do HFSE, não existe definição do tempo de permanência da pessoa responsável pela Ouvidoria (um mandato) e o processo de sucessão.

A.6 Canais de Atendimento

Os canais de atendimento disponibilizados pela UA são:

- Telefone: 2291-3131 ramais 3200 e 3549; 2203-1263
- E-mail: ouvidoria@hse.rj.saude.gov.br
- Sistema Ouvidor SUS – link: <http://ouvprod01.saude.gov.br/ouvidor/ComoCadastrar.do;jsessionid=CB5C29160D6B537EF68D02070D260D03.server-ouvidorsus-srvjpdf40>
- Fala.BR
- Espaço físico da Ouvidoria do HFSE para o atendimento ao cidadão de forma presencial.

Os canais de atendimento disponibilizados à sociedade pela Ouvidoria também são divulgados ao público interno do órgão/entidade por meio de reuniões internas. Além disso, a UA informou que foram realizadas algumas reuniões com áreas de apoio em 2022.

Considerando a existência do sistema Ouvidor SUS como mais um canal de comunicação disponível ao cidadão para o registro de manifestações, foi informado pela UA que somente são registrados no canal Fala.BR aquelas manifestações por lá recebidas. As demais são integralmente inseridas no sistema Ouvidor SUS, dada a natureza da atividade da UA e o fato de fazer parte da rede nacional de Ouvidorias do SUS.

A respeito do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) do HFSE, foi informado que este não é um canal vinculado à Ouvidoria. No HFSE, o SIC passou a tramitar diretamente para a Direção do Hospital via Sistema Único de Processo Eletrônico em Rede - Super.GOV.BR e a UA, assim, não possui conhecimento sobre o andamento dos processos.

O HFSE possui um comitê responsável por coordenar a estruturação, execução e monitoramento de seu Programa de Integridade (instituído pela Portaria HFSE nº 517/2018), mas a UA não participa de ações promovidas pela área de integridade.

A.7 Sistemas Informatizados

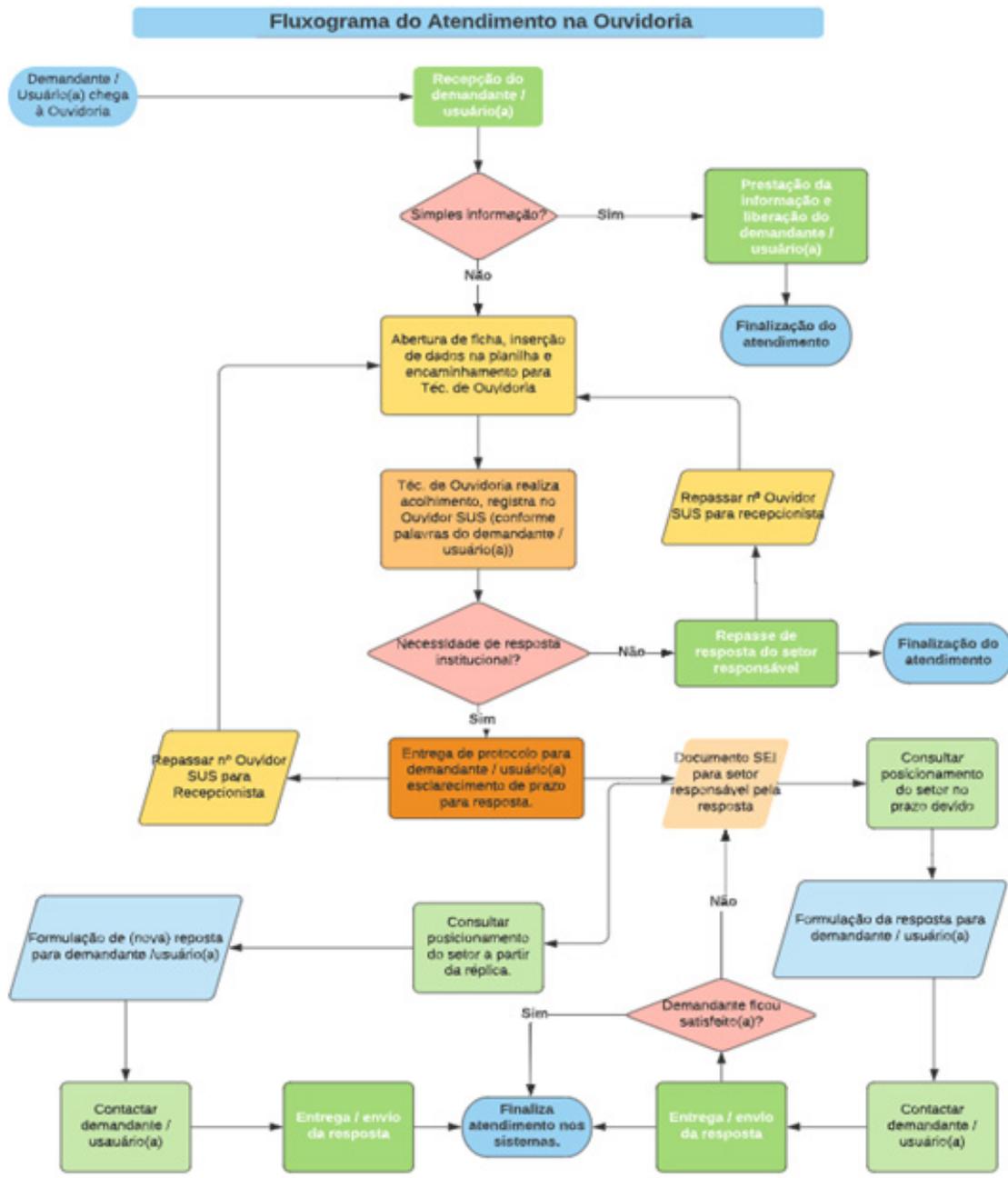
Na atual configuração da Ouvidoria, o sistema informatizado utilizado pelos servidores e colaboradores para análise, trâmites internos e resposta às manifestações de usuários é o Ouvidor SUS, acessado por todos os integrantes da equipe da UA. Ao sistema Fala.BR, por sua vez, somente a Ouvidora e outra funcionária da UA possuem acesso.

O e-SUS é o sistema com informações de usuários de serviços públicos que precisa ser acessado pelos servidores e colaboradores da Ouvidoria para a execução de suas atividades. No entanto, foi informado pela UA que somente a Ouvidora possui acesso a este sistema.

Finalmente, a UA pontuou que não são utilizados sistemas informatizados ou painéis de gerenciamento capazes de identificar o fluxo, a tempestividade e o nível de satisfação das respostas aos cidadãos.

A.8 Fluxo Interno de Tratamento

Foi disponibilizado pela UA o fluxo relativo ao recebimento e ao tratamento das manifestações na Ouvidoria, sendo que não ficou demonstrada diferenciação do tratamento das manifestações por tipo (denúncias, elogios, reclamações, solicitações, sugestões, simplifique e comunicações).



Não existe fluxo formalizado no HFSE para que as manifestações de ouvidoria eventualmente recebidas em outras áreas sejam encaminhadas para registro e tratamento na Ouvidoria.

Não há periodicidade definida para o acompanhamento dos dados do Painel Resolveu por parte da UA e esta não possui outros painéis de acompanhamento elaborados com os dados do Fala.BR.

No que tange à proteção dos dados pessoais dos manifestantes no âmbito dos trabalhos da Ouvidoria, foi informado que, como a Ouvidoria é de um hospital, precisa, na maioria das vezes, informar para as áreas internas o nome e número do prontuário do paciente para que as manifestações possam ser respondidas.

Como gargalos identificados que têm comprometido o fluxo de tratamento das manifestações, foram citadas as áreas internas do hospital, que, em geral, não respeitam o prazo legal para resposta das demandas.

Há estoque de manifestações não tratadas pela UA oriundo do sistema Ouvidor SUS. No entanto, foi informado pela UA que ainda não foi possível diálogo com a alta administração a respeito desta questão.

É realizado mapeamento na Ouvidoria para verificar quais assuntos são mais demandados por meio de relatórios elaborados mensalmente. Ainda, em janeiro, é elaborado um relatório de gestão em que, além dos dados informados mensalmente, são apontadas sugestões de melhoria. Os relatórios são enviados para a Direção Geral e para a Coordenação Assistencial do hospital.

No entanto, foi informado pela UA que, apesar de terem sido realizadas tentativas, não há acompanhamento por parte da Ouvidoria do tratamento de questões relacionadas aos servidores do hospital e que são temas recorrentes de denúncias, comunicações ou reclamações. Além disso, nunca houve interação entre a Ouvidoria e a Direção Geral do HFSE 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 pelo hospital.

Por fim, a UA informou que não mantém qualquer tipo de acompanhamento/monitoramento quanto aos resultados conclusivos de apurações ou de Processos Administrativos Disciplinares – PADs – referentes às denúncias ou comunicações de irregularidades recebidas na unidade e encaminhadas para apuração e que não acompanha a efetiva implementação, por parte das áreas internas, dos compromissos de melhoria dos serviços firmados a partir de manifestações dos cidadãos.

A.9 Acompanhamento da Carta de Serviços aos Usuários

A Carta de Serviços é um documento elaborado por uma organização pública que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados por ela, 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 este respeito, a UA informou no QA que o HFSE não possui Carta de Serviços.

A.10 Gestão e Ações de Melhoria dos Serviços Prestados

O Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria é submetido à autoridade máxima do HFSE para validação, porém não há retorno da Direção Geral a respeito e o documento não é publicado, tendo sido ainda informado que a Ouvidoria não avalia os serviços prestados pelo hospital.

Em relação ao Plano de Dados Abertos (Decreto nº 8.777/2016 e Resolução nº 3/2017 do CGINDA), a UA informou que não participa de sua elaboração. Apesar disso, a Ouvidoria já mapeou a necessidade de ampliação da transparência sobre os temas mais recorrentes, constando esta avaliação do Relatório Anual de Gestão enviado à Direção Geral.

Segundo análise da Ouvidoria, há necessidade de revisão/alteração de normas no âmbito do HFSE, sendo necessário o reconhecimento da Ouvidoria como instância formal dentro do hospital, bem como a definição de tempo permanência da pessoa responsável pela Ouvidoria (um mandato) e o processo de sucessão. O reconhecimento por parte da alta administração do papel da Ouvidoria e sua estratégica poderia servir como ferramenta de gestão do HFSE.

Atualmente, a Ouvidoria não possui competência para demandar melhorias e correções no curso das atividades realizadas nas demais Unidades do HFSE no que se refere às questões de ouvidoria.

Foi pontuado ainda, pela UA, que a maior dificuldade no desempenho de suas funções é a falta de acesso e diálogo com a alta administração, seguida do não cumprimento dos prazos legais para emissão das respostas por parte das áreas internas.

Com a experiência das poucas reuniões que ocorreram no ano de 2022 com áreas de apoio do HFSE, a UA entende que o diálogo com a alta administração pode proporcionar um ambiente que favoreça a expansão do trato sobre o papel da Ouvidoria com as diversas áreas assistenciais e administrativas do hospital, de modo a promover uma melhoria dos serviços prestados na UA.

A.11 Promoção da Participação Social e Resolução Pacífica de Conflitos

Em relação à esta temática, a UA indicou que não realiza qualquer tipo de trabalho participativo direto com a sociedade ou projeto voltado ao engajamento do usuário dos serviços prestados pelo HFSE, ao passo que promove mediação e conciliação somente com os setores e clínicas do hospital.

A.12 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 pela Plataforma Fala.BR. A aplicação, disponibilizada no sítio <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Nessa esteira, demonstram-se, a seguir, os dados estatísticos retirado do Painel Resolveu?, referentes ao período sob exame (01/12/2021 a 30/11/2022)⁴, e especificamente atinentes ao HFSE.

4. A consulta foi realizada em 06/03/2023. Ressalta-se que, conforme a resolutividade das demandas recebidas pelas unidades de ouvidoria progride, as consultas podem resultar em estatísticas diferentes mesmo utilizando parâmetros similares.

a) Quantitativo Geral:

FIGURA 01: QUANTITATIVO GERAL DE MANIFESTAÇÕES - 01/12/2021 A 30/11/2022.



b) Tipologia das manifestações:

FIGURA 02: TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES - [01/12/2021 A 30/11/2022].



c) Resolutividade da demanda:

FIGURA 03: RESOLUTIVIDADE DAS DEMANDAS - [01/12/2021 A 30/11/2022].



d) Satisfação com a resposta:

FIGURA 05: SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA - [01/12/2021 A 30/11/2022].



Apêndice B • Relato da Análise da Amostra

O método de amostragem utilizado consistiu em selecionar as manifestações aleatoriamente e sem reposição, de forma proporcional ao tipo de manifestação. Dessa forma, a amostra foi estratificada em cinco grupos (denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão), buscando manter, em cada um deles, um quantitativo de manifestações proporcional ao total verificado no período avaliado.

Cabe ressaltar que não se trata de uma amostragem probabilística, uma vez que não permite fazer inferências para todas as manifestações da unidade avaliada. Entretanto, as conclusões obtidas a partir da amostra podem apontar a existência de eventuais falhas, subsidiando o processo de identificação e avaliação de riscos da unidade avaliada.

B.1 Metodologia para Obtenção e Análise da Amostra

A amostra foi realizada sobre a totalidade das manifestações recebidas pela unidade avaliada, cadastradas e concluídas no Fala.BR entre **01/12/2021 a 30/11/2022**, compreendendo 49 manifestações.⁵

Esse quantitativo de manifestações foi estratificado de acordo com a tipologia das manifestações, quais sejam: comunicação, denúncia, elogio, reclamação, simplifique, solicitação e sugestão.

Em seguida, **foram selecionadas para análise 49 manifestações**, mantendo-se a proporção de cada estrato. O quadro a seguir contém a composição da amostra por tipo de manifestação e os respectivos tempos médios de resposta.

QUADRO 02: COMPOSIÇÃO DA AMOSTRA E TEMPOS MÉDIOS DE RESPOSTA.

TIPO	QUANTIDADE	TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA (EM DIAS)
Comunicação	15	29,73
Denúncia	8	18,75
Elogio	-	-
Reclamação	14	25,5
Simplifique	-	-
Solicitação	11	26,55
Sugestão	1	28
TOTAL	49	25,98

Fonte: elaboração própria a partir dos dados extraídos 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, prorro-

5. Considerando apenas as manifestações que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria no período, ou seja, foram excluídas aquelas que não apresentaram uma resposta conclusiva inicial.

gável 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;

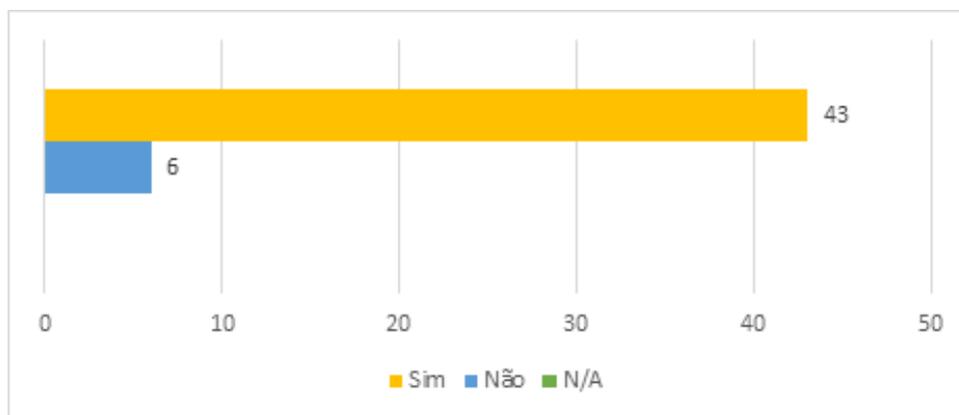
c) Qualidade no tratamento da manifestação: no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018, são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada 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 onze perguntas detalhadas no item a seguir B.2 a seguir com os quantitativos consolidados das respostas e respectivas análises.

B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra

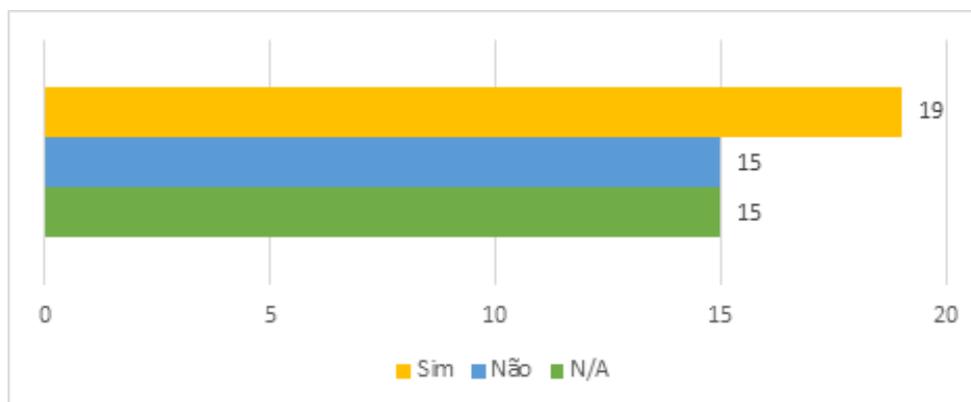
GRÁFICO 01: A UA CUMPRIU O PRAZO DE RESPOSTA DE 30 DIAS, PRORROGÁVEL POR IGUAL PERÍODO?



Fonte: elaboração própria.

Como se observa no gráfico, a UA respondeu 43 manifestações no prazo estipulado na legislação, considerando a eventual prorrogação de prazo prevista na legislação. As demais 6 manifestações foram respondidas fora do prazo.

GRÁFICO 02: A MANIFESTAÇÃO FOI CLASSIFICADA CORRETAMENTE?

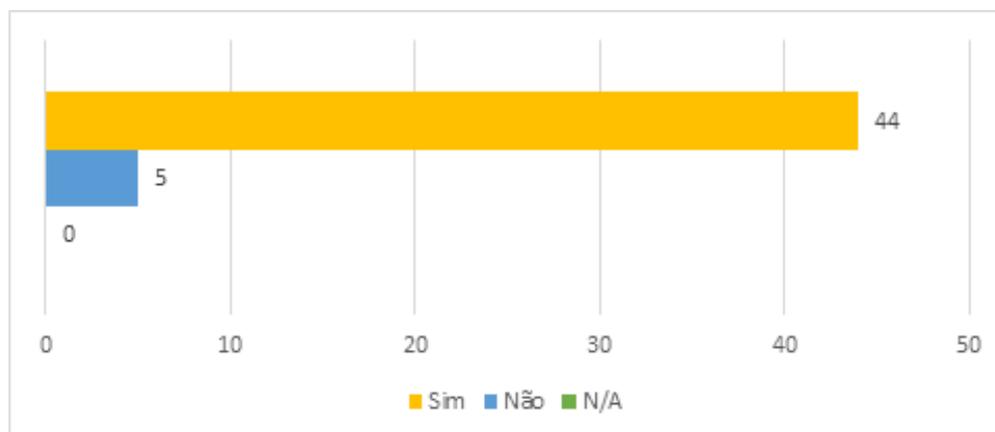


Fonte: elaboração própria.

Quanto à classificação das manifestações, observa-se que, das 34 manifestações nas quais a pergunta 2 se aplica, 19 foram classificadas corretamente contra 15 manifestações classificadas incorretamente. Logo, 56% das manifestações analisadas foram classificadas corretamente.

Relativo às demais 15 manifestações, convém destacar 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.

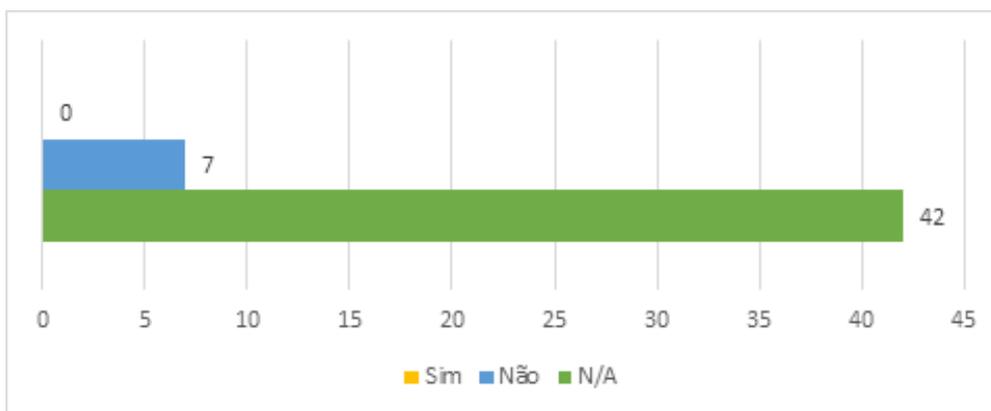
GRÁFICO 03: AS INFORMAÇÕES CONTIDAS NA RESPOSTA FORAM APRESENTADAS COM CLAREZA E OBJETIVIDADE?



Fonte: elaboração própria.

Em relação à objetividade e clareza, observa-se que 5 respostas não foram consideradas claras e objetivas. Dentre elas, algumas não apresentaram, por exemplo, esclarecimentos sobre como o manifestante poderia consultar o HFSE a respeito da disponibilidade do objeto de sua solicitação, enquanto outras não aclararam todos os fatos apontados pelos manifestantes.

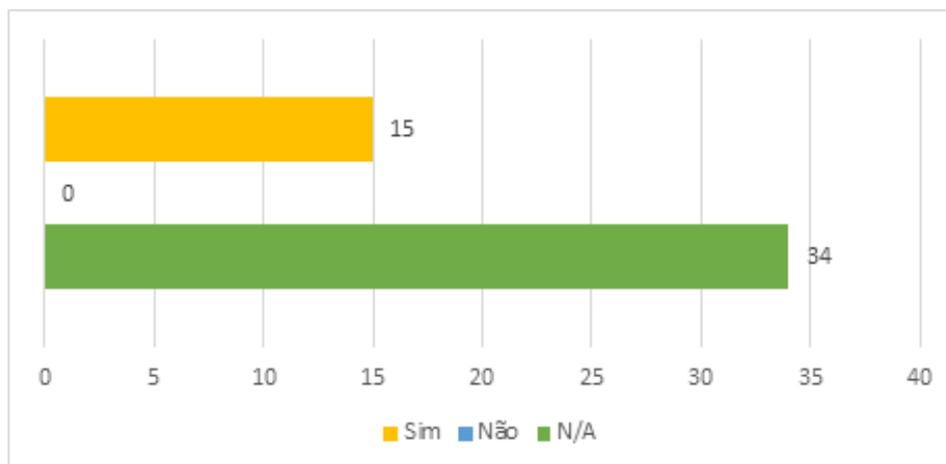
GRÁFICO 04: A OUVIDORIA ESCLARECEU QUE O ASSUNTO NÃO ERA DE SUA COMPETÊNCIA E INFORMOU QUAL ÓRGÃO EXTERNO AO FALA.BR SERIA RESPONSÁVEL PELO TEMA?



Fonte: elaboração própria.

Do gráfico acima, verifica-se que em 7 manifestações a UA respondeu corretamente que a demanda não era de sua competência, não informando, entretanto, o órgão responsável pelo tema. Nos demais 42 casos, a pergunta não se aplica pois tratava-se de demanda de sua competência.

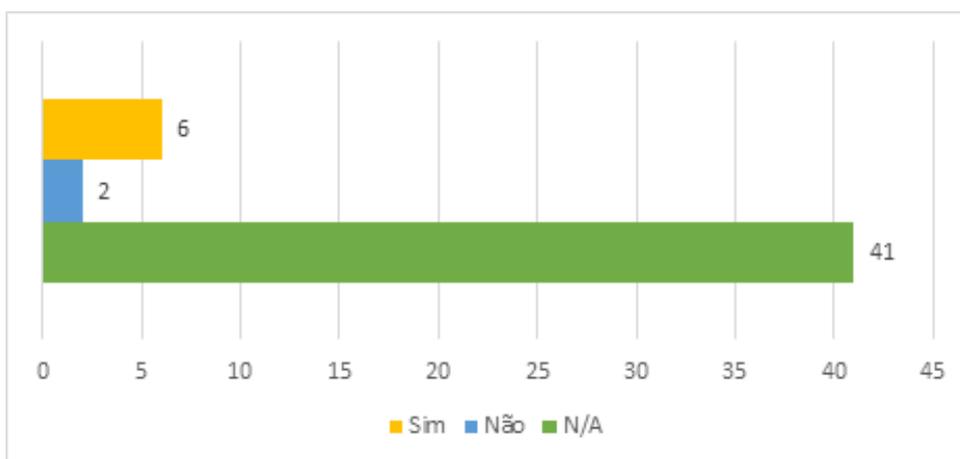
GRÁFICO 05: A RESPOSTA DA COMUNICAÇÃO CONTÉM INFORMAÇÃO SOBRE AS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E O SEU ENCAMINHAMENTO ÀS UNIDADES DE APURAÇÃO COMPETENTES OU A JUSTIFICATIVA PARA O SEU ARQUIVAMENTO?



Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Comunicação, das 15 comunicações presentes na amostra, todas apresentaram resposta conclusiva contendo informações sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. As demais 15 manifestações, por sua vez, não se enquadram como comunicação.

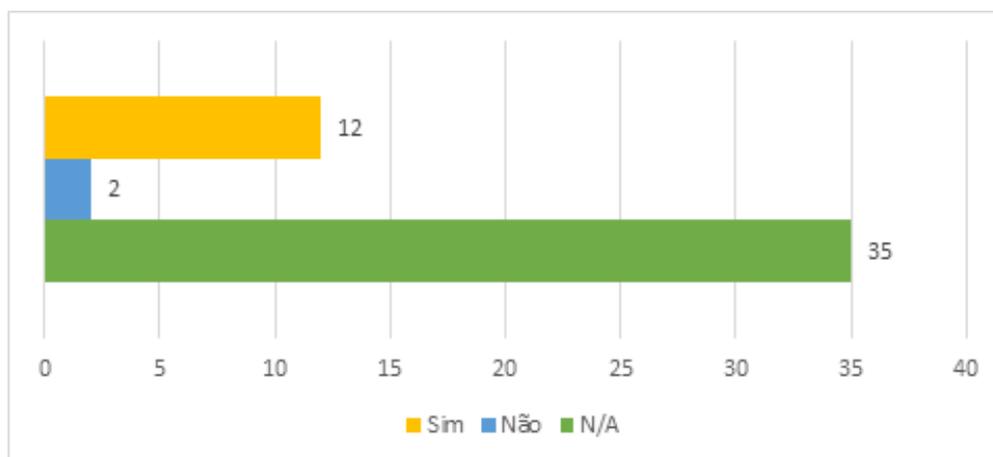
GRÁFICO 06: A RESPOSTA DA DENÚNCIA CONTÉM INFORMAÇÃO SOBRE AS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E O SEU ENCAMINHAMENTO ÀS UNIDADES DE APURAÇÃO COMPETENTES OU A JUSTIFICATIVA PARA O SEU ARQUIVAMENTO?



Fonte: elaboração própria.

Das 8 denúncias analisadas, verifica-se que em 6 casos as respostas informaram sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento, enquanto em 2 casos isso não foi realizado. As demais 41 manifestações, por sua vez, não se enquadram como denúncia.

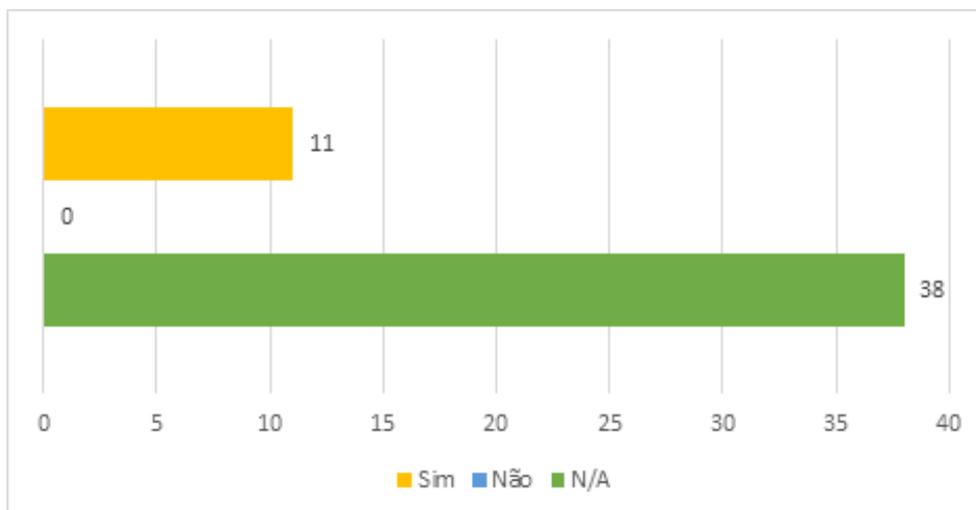
GRÁFICO 07: A RESPOSTA DA RECLAMAÇÃO PRESTOU ESCLARECIMENTOS A RESPEITO DO FATO RECLAMADO?



Fonte: elaboração própria.

No gráfico acima relativo ao tipo Reclamação, observa-se que, em 12 das 14 reclamações em análise, a resposta conclusiva prestou esclarecimentos sobre o fato reclamado. Em 2 reclamações, entretanto, a resposta não continha análise e esclarecimentos de todos os fatos relatados pelo manifestante. As demais 35 manifestações, por seu turno, não se enquadram como reclamação.

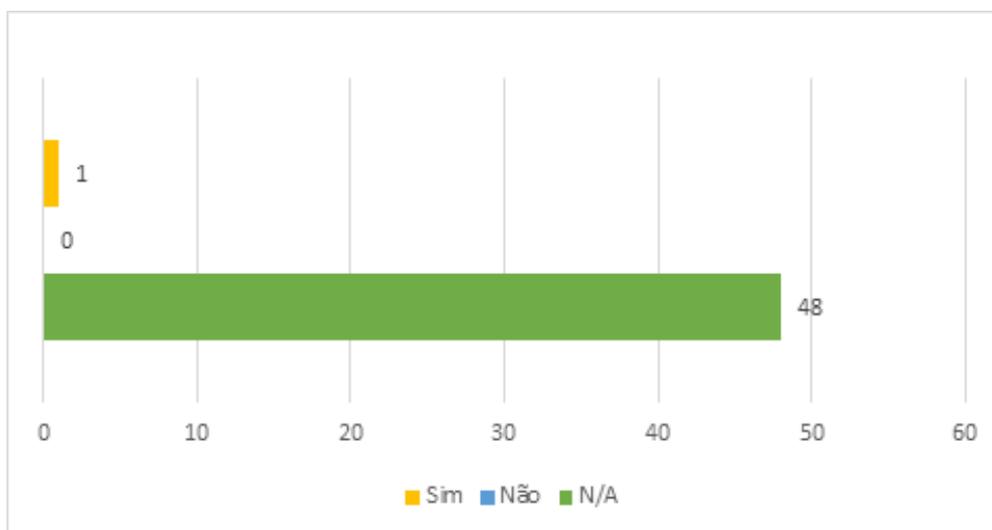
GRÁFICO 08: A RESPOSTA DA SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIAS EXPLICA SOBRE A ADOÇÃO DA PROVIDÊNCIA SOLICITADA OU JUSTIFICA SUA IMPOSSIBILIDADE?



Fonte: elaboração própria.

Em relação às manifestações com conteúdo de solicitação, observa-se que, das 11 solicitações, em todos os casos foi dada resposta conclusiva, contendo explicações sobre adoção de providências ou justificativa de impossibilidade. As demais 38 manifestações não se enquadram como solicitação.

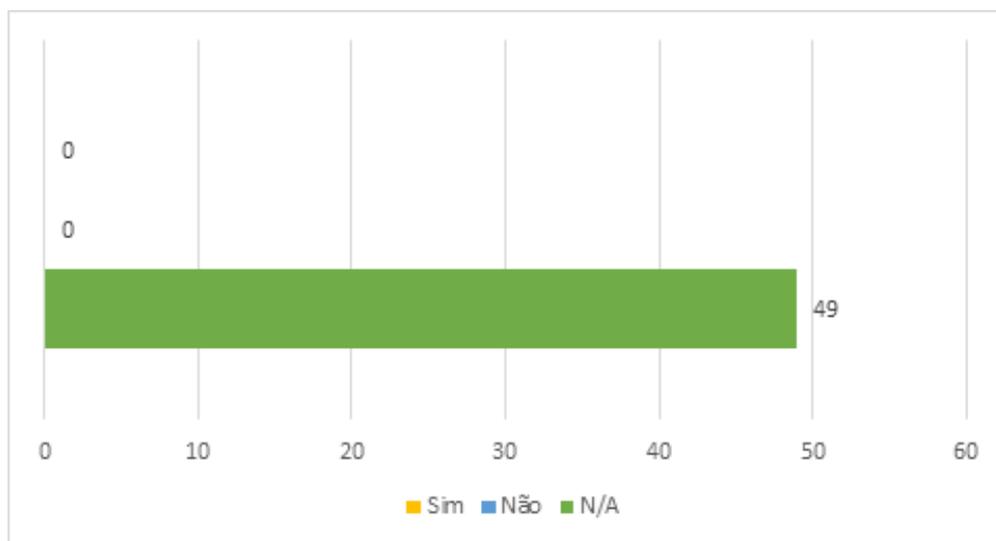
GRÁFICO 09: A RESPOSTA DA SUGESTÃO CONTÉM MANIFESTAÇÃO ACERCA DA POSSIBILIDADE DE ADOÇÃO DA MEDIDA SUGERIDA EMITIDA POR AUTORIDADE DIRETAMENTE RESPONSÁVEL?



Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Sugestão, dentre os 49 itens da amostra, foi analisada 1 manifestação, a qual continha pronunciamento acerca da possibilidade de adoção da sugestão. As demais 48 manifestações não se enquadram como sugestão.

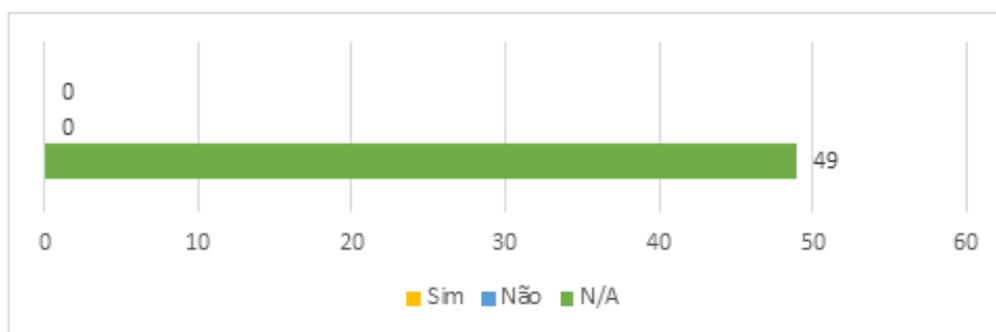
GRÁFICO 10: A RESPOSTA DO ELOGIO INFORMOU SOBRE A CIÊNCIA AO AGENTE PÚBLICO OU AO RESPONSÁVEL PELO SERVIÇO PÚBLICO PRESTADO E À SUA CHEFIA IMEDIATA?



Fonte: elaboração própria.

No que tange aos elogios, não houve recebimento deste tipo de manifestação na UA. Portanto, 100% das respostas foram marcadas com “N/A”.

GRÁFICO 11: 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?



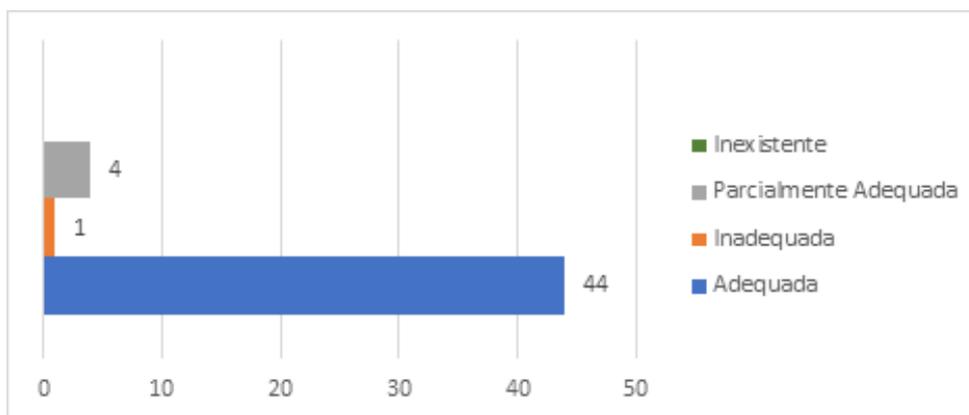
Fonte: elaboração própria.

Sobre manifestações do tipo Simplifique, não houve nenhuma ocorrência desse tipo de manifestação dentro da amostra analisada. Portanto, 100% das respostas foram marcadas com “N/A”.

B.3 Avaliação Final

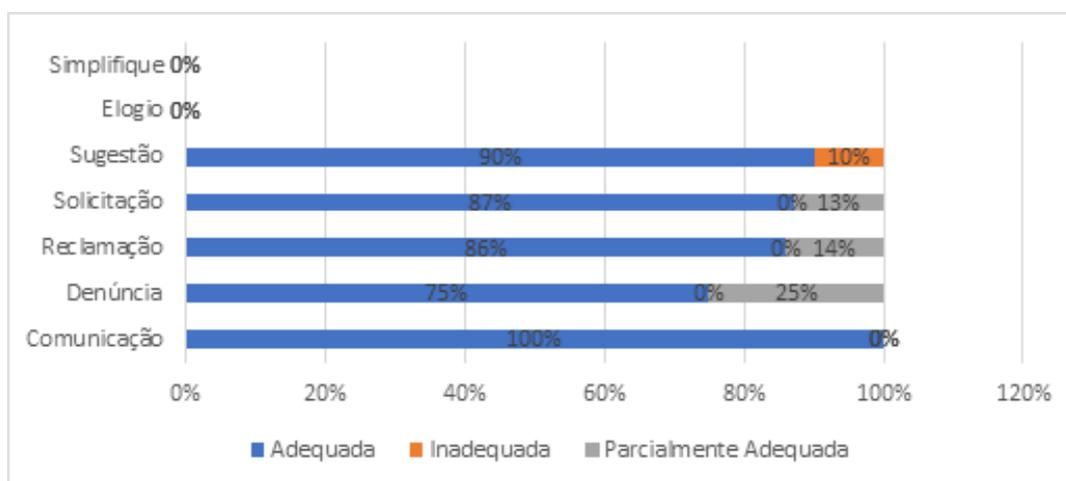
Por fim, baseado nas perguntas avaliadas e, especialmente, no tratamento dado pela Ouvidoria para as manifestações da amostra, foi realizada uma avaliação geral quanto aos procedimentos de tratamento. Das 49 manifestações analisadas, verifica-se que: 44 foram consideradas adequadas, 4 parcialmente adequadas e 1 inadequada.

GRÁFICO 12: EM SUA OPINIÃO, COMO ANALISTA, COMO CLASSIFICA A ANÁLISE TÉCNICA (MÉRITO) DADA PELA UA PARA A MANIFESTAÇÃO EM QUESTÃO?



Fonte: elaboração própria.

GRÁFICO 13: ANÁLISE DAS RESPOSTAS ÀS MANIFESTAÇÕES - AVALIAÇÃO GERAL POR TIPO



Fonte: elaboração própria.

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 essas 4 manifestações parcialmente adequadas, observa-se: 2 denúncias e 2 reclamações.

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 houve 1 manifestação do tipo solicitação considerada inadequada.

Ante o exposto, o gráfico da Avaliação Técnica Final mostra um desempenho aprimorável no que se refere à elaboração das respostas conclusivas, especificamente em relação ao conteúdo mínimo exigido pelo art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021 e à classificação das manifestações, considerando a amostra examinada.

Finalmente, a lista das 49 manifestações da amostra, especificadas por tipo, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma, configura a chamada Análise Individual das Manifestações⁶. 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.

6. 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 **09/06/2023**, 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 **29/05/2023**, 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 **26/06/2023**, 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.

Primeiramente, cabe registrar que as ações indicadas, na sua maioria, foram apenas repetições das recomendações correspondentes, sendo que o esperado era a descrição/detalhamento das ações e atividades necessárias de serem executadas para que cada recomendação fosse atendida. Dito isto, seguem alguns apontamentos sobre o conteúdo de cada item.

A respeito da Recomendação 1, que trata do registro de todas as manifestações na Plataforma Fala.BR, a unidade apontou como principal responsável pela execução o Ministério da Saúde – MS de modo que haja uma integração entre a Plataforma e o sistema Ouvidor SUS, sendo que, em nossa avaliação, esta realmente é a solução mais segura e adequada não apenas para o HFSE, mas para todas as demais UAs que vivenciam situação semelhante.

A Recomendação 2, que trata da atualização do site, possui um cunho mais operacional, ainda que também seja necessário serem consideradas as ações necessárias à atualização/manutenção do referido conteúdo, diante do que consideramos o prazo previsto de 6 meses além do necessário,.

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 HFSE 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. Os benefícios esperados são bem mais amplos do que o apontado usando como referência o que foi indicado no item 3 da seção Achados. Por fim, 9 (nove) meses é um prazo superior ao desejado e 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, cabe ressaltar que os serviços também devem ser incluídos no portal <https://www.gov.br/pt-br/servicos>.

A Recomendação 5, que trata do uso do módulo de Triagem e Tratamento, depende em parte do atendimento à Recomendação 1, visto que o uso do módulo de Triagem e Tratamento está atrelado ao uso da Plataforma Fala.BR para registro de todas as manifestações. Além disso, há necessidade de serem definidos os pontos focais de 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. Dessa forma, em relação ao prazo previsto de 12 (doze) meses, entende-se que seria mais adequado estimá-lo com base no atendimento à Recomendação 1.

O atendimento à Recomendação 6, que trata da avaliação dos serviços prestados, deve considerar o uso da Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos <https://conselho-deusuarios.cgu.gov.br/inicio>.

Por fim, a Recomendação 7 diz respeito tanto ao melhor uso das informações gerenciais que podem ser disponibilizadas pela UA, como a eventual formalização da Ouvidoria no Organograma, para o que mais uma vez concordamos com a necessidade de gestão junto ao MS via DGH de modo a que possa ser avaliada a viabilidade de criação dos referidos cargos e estruturas dentro do HFSE e demais hospitais e institutos federais hospitalares sediados no RJ.

Em suma, entendemos que o Plano de Ação apresentado precisará ser refinado ao longo de sua execução, ao passo que alguns prazos estimados devem vir a ser revistos, tendo em vista um atendimento mais célere das recomendações elencadas.

Apêndice D • Plano de Ação da Unidade

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;	Estabelecer diálogo com Departamento de Gestão Hospitalar do Ministério da Saúde (DGH) para que essa orientação seja viabilizada.	Ministério da Saúde	Não é possível precisar, considerando que extrapola a governança da Ouvidoria HFSE	Não atendida	Unificar o processo de gestão e tratamento das demandas.
II – Atuar junto ao HFSE para que o Sítio 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;	Dialogar com a Direção e a ASCOM da unidade para cumprir o previsto na norma.	Ouvidoria e Ascom	6 meses	Prevista	Conferir transparência às ações da Ouvidoria.
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;	Aprimorar fluxo existente e elaborar norma relativa às diversas classificações de de Ouvidoria.	Ouvidoria	9 meses	Prevista	Incrementar fluxos e processos do trabalho da Ouvidoria.
IV – Elaborar e publicar na página do sítio eletrônico do HFSE a Carta de Serviços ao Usuário, conforme determina o art. 7º, § 4º da Lei nº 13.460/2017;	Publicar a Carta de Serviços	Ouvidoria Direção Ascom	2 meses	Em andamento	Publicizar os serviços oferecidos no HFSE.
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;	Estabelecer diálogo com Departamento de Gestão Hospitalar do Ministério da Saúde (DGH) para que essa orientação seja viabilizada.	Ouvidoria (DGH) Ouvidoria HFSE	12 meses	Não atendida	Atribuir segurança no tratamento das demandas recebidas no sistema FALA. BR.

RECOMENDAÇÃO	AÇÃO	RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	ESTADO ATUAL*	BENEFÍCIO ESPERADO
VI – Realizar ou acompanhar os gestores do HFSE na avaliação periódica dos serviços públicos prestados pelo hospital, além de realizar campanha de divulgação do HFSE acerca de suas competências e das competências da Ouvidoria especificamente, incluindo a realização de ações de ouvidoria ativa para estes fins;	Realizar pesquisa de satisfação em serviços conforme critério a ser definido e retomar a prática de Ouvidoria ativa no HFSE.	Ouvidoria	4 meses	Prevista	Divulgar o trabalho da Ouvidoria e avaliar serviços prestados conforme a percepção da população usuária.
VII – Avaliar, junto à alta gestão do HFSE, a viabilidade e conveniência de a ouvidoria ser institucionalizada mediante a sua inserção formal no organograma da instituição, de modo a facilitar a sua participação como instância do processo de tomada de decisões sobre gestão de serviços e políticas públicas do hospital.	Discutir o tema em reuniões com a Direção da unidade e com o DGH	Direção do HFSE e DGH	Não é possível precisar, considerando que extrapola a governança da Ouvidoria HFSE.	Não atendida	Conferir legitimidade ao trabalho da Ouvidoria e seu reconhecimento como ferramenta de gestão.

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

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