

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Unidade avaliada:
Ouvidoria do Hospital Federal do Andaraí

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

LUANA MARCELINO

Supervisora (OGU)

CARLA CRISTINA GOMES ARÊDE

Coordenadora (NAOP/RJ)

EQUIPE DE AVALIAÇÃO:

Alexandre Ferreira Macedo

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

RESULTADO DOS EXAMES • 11

1. Tratamento de manifestações de Ouvidoria sem registro na Plataforma Fala.BR • 11
2. Inexistência de fluxos formalizados sobre o tratamento de manifestações • 12
3. Ausência de Carta de Serviços ao Usuário • 13
4. Necessidade de complementação das informações em transparência ativa • 14
5. Inexistência de ações orientadas à avaliação da qualidade dos serviços prestados por parte dos usuários • 15

RECOMENDAÇÕES • 15

CONCLUSÃO • 16

APÊNDICES • 17

Apêndice A • Informações Detalhadas da Unidade Avaliada • 17

- A.1 Informações Gerais • 17
- A.2 Competências • 17
- A.3 Normativos Internos • 17
- A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física • 17
- A.5 Mandato do Ouvidor • 18
- A.6 Canais de Atendimento • 19
- A.7 Sistemas Informatizados • 20
- A.8 Fluxo Interno de Tratamento • 20
- A.9 Acompanhamento da Carta de Serviços aos Usuários • 21
- A.10 Gestão e Ações de Melhoria dos Serviços Prestados • 21
- A.11 Promoção da Participação Social e Resolução Pacífica de Conflitos • 22
- A.12 Dados do Painel Resolveu e Atendimento dos Prazos Legais e Satisfação do Usuário • 22

Apêndice B • Relato da Análise da Amostra • 24

B.1 Metodologia para Obtenção dos Dados • 24

B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra • 26

B.3 Avaliação Final • 31

Apêndice C • Manifestação da Unidade Avaliada e Análise da Equipe de Avaliação • 33

Apêndice D • Plano de Ação da Unidade Avaliada • 34

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria do Hospital Federal do Andaraí - HFA

Município: Rio de Janeiro- RJ

Objetivo: realizar a atividade de avaliação da ouvidoria do HFA, conforme disposto nos artigos 7º e 8º do Decreto nº 9.492/2018

Período avaliado das manifestações: novembro de 2021 a outubro de 2022

Data de execução: dezembro de 2022 a junho de 2023

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria do Hospital Federal do Andaraí (HFA), unidade de ouvidoria integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes a serviços públicos prestados por aquela 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, não exerce adequadamente as atividades de ouvidoria, tomando por base a conformidade com a Portaria CGU nº 581/2021 e demais normativos relativos ao tema, estando a seguir as principais fragilidades identificadas que podem vir a impactar o cumprimento das obrigações legais da unidade:

- Inexistência de fluxos formalizados sobre o tratamento de manifestações.
- Ausência de Carta de Serviços ao Usuário.
- Inexistência de ações orientadas à avaliação da qualidade dos serviços prestados por parte dos usuários.

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 recomendações acordadas com a unidade avaliada destacam-se as seguintes:

1. Formalizar o fluxo interno do tratamento das manifestações, de acordo com as disposições da Portaria CGU nº 581/2021.
2. Utilizar o Fala.BR para tratamento de todas as manifestações, incluindo o módulo de Tratamento e Triagem.
3. Elaborar a Carta de Serviços ao Usuário, conforme as disposições do art. 45 da Portaria CGU nº 581/2021.

Lista de Siglas e Abreviaturas

CGU: Controladoria-Geral da União

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

LAI: Lei de Acesso à Informação

LGPD: Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

MAO: Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal

SIC: Serviço de Informação ao Cidadão

SisOuv: Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal

UA: Unidade Avaliada

HFA: Hospital Federal do Andaraí

QA: Questionário de Avaliação

OGU: Ouvidoria Geral da União

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 ao incremento da transparência da gestão, por meio de ações de auditoria pública, correição, prevenção e combate à corrupção e ouvidoria.

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

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

Posteriormente, o Decreto nº 9.492/2018 instituiu o 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 01/11/2021 a 31/10/2022 para a análise da amostra de manifestações da UA.

METODOLOGIA

Para avaliação dessa Unidade 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) e no Painel Resolveu?³, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações. Foi também verificada a existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competências e organização da UA.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dados pela unidade avaliada, foi feita uma seleção de todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de **01/11/2021 a 31/10/2022** constantes da Plataforma Fala.BR, sendo que somente manifestações com resposta conclusiva foram selecionadas, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da UA, o que levou a um total de **42** 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 Gerais. 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 é a Ouvidoria do **Hospital Federal do Andaraí - HFA**, órgão vinculado à estrutura organizacional do Ministério da Saúde 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).

Foi informado que embora tenha sido instituída desde 2014, a UA não está vinculada à nenhuma área do Hospital Federal Andaraí e não é reconhecida como instância formal dentro do órgão. Além disso, também não foi apresentado documento de formalização da atual responsável enquanto ouvidora, em que pese ela exercer a referida atribuição desde 2018.

As informações da UA foram coletadas da Plataforma Fala.BR, do Painel Resolveu, do sítio eletrônico do HFA (<https://www.gov.br/saude/pt-br/composicao/se/dgh/hospitais-federais/andarai>) e do Questionário de Avaliação, sendo que mais detalhes sobre a Ouvidoria do HFA estão dispostos no **Apêndice A**.

RESULTADO DOS EXAMES

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

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

Em que pese ter sido informado pela UA não existir passivo de manifestações registradas em outros sistemas antes da existência do Fala.BR, na prática o OuvidorSUS continua sendo o sistema principal adotado para o registro de manifestações recebidas por outros canais de atendimento, a exemplo da forma presencial.

Dessa forma, verifica-se que o tratamento das manifestações de ouvidoria recebidas pela Plataforma Fala.BR se dá por meio da mencionada ferramenta, ao passo que manifestações recebidas por outros canais de atendimento são tratadas 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 por meio da Plataforma Fala.BR**:

“Art. 16. As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades de que trata o art. 2º. (Redação dada pelo Decreto nº 10.890, de 9.12.2021)”

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 divulgados pela unidade de ouvidoria serão digitalizadas e inseridas imediatamente na plataforma a que se refere o caput; e (alterado pela Portaria CGU nº 3.126/2021)”

2. Inexistência de fluxos formalizados sobre o tratamento de manifestações

Neste particular, as respostas da UA ao Questionário de Avaliação e o exame das manifestações registradas na plataforma Fala.BR (período de 01/11/2021 a 31/10/2022) forneceram subsídios para a análise do passo-a-passo da Ouvidoria nas respostas a tais manifestações, bem como do nível de interação entre a Unidade Avaliada e as demais áreas técnicas do Hospital.

Foi verificado que não há um fluxo formalizado relativo ao recebimento e ao tratamento das manifestações na Ouvidoria, descrevendo os papéis/responsabilidades, as atividades realizadas e os sistemas utilizados em cada atividade, ressaltando que a necessidade de tal fluxo é uma das obrigações previstas na Portaria CGU nº 581/2021⁴ (arts. 12 a 19). A única “regra” existente, ainda que de maneira não formalizada, é que todas as demandas recebidas na direção do hospital sejam encaminhadas para a Ouvidoria, embora os trâmites sejam realizados de forma manual, visto não haver sistemas internos para tal, ao passo que o módulo de Triagem e Tratamento do Fala.BR ainda não é utilizado pela UA.

Em complemento, a UA informou que, dentro do possível e dos recursos disponíveis, busca seguir as orientações do OuvidorSUS assim como os normativos expedidos pela OGU sobre o tema.

Nesse cenário, cabe ressaltar que a elaboração do fluxo em comento, em conjunto com o uso do módulo de Triagem e Tratamento do Fala.BR além de evitar a ocorrência de inconsistências e falta de padronização no tratamento de cada tipologia de manifestação, ainda contribui para a melhoria da gestão da UA e do Hospital como um todo, permitindo realizar o que segue:

- a) Tratamento adequado no que tange à proteção dos dados pessoais dos manifestantes;
- b) Eliminação de eventuais perdas de prazos decorrentes de manifestações de ouvidoria recebidas em outras áreas e que não sejam encaminhadas para registro e tratamento na Ouvidoria;
- c) Maior segurança e rastreabilidade no trâmite interno das manifestações, com o uso do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR;
- d) Garantia da proteção da identidade do denunciante;
- e) Identificação e eliminação de eventuais gargalos;
- f) Mapeamento dos assuntos mais demandados nas manifestações;

4. <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/legislacao/portarias/portaria-no-581-consolidada-v2.pdf/view>.

- g) Acompanhamento da efetiva implementação, por parte das áreas internas, dos compromissos de melhoria dos serviços firmados a partir de manifestações dos cidadãos;
- h) Acompanhamento e tratamento de questões relacionadas aos servidores do HFA e que são temas recorrentes de denúncias, comunicações ou reclamações;
- i) Análise das manifestações que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância, com vistas a obter subsídios para o aprimoramento dos processos de trabalho das demandas de ouvidoria ou de serviços no âmbito do Hospital.

3. Ausência de Carta de Serviços ao Usuário

A Carta de Serviços ao Usuário é um instrumento de informação ao permitir que a sociedade conheça os aspectos básicos das entidades públicas, assim como os serviços que estas prestam, de forma direta, à sociedade ou a parcelas dela.

Ao declarar seus serviços e estabelecer padrões de qualidade e excelência, a Carta representa um compromisso da entidade com a sociedade, aumentando a legitimidade e confiança de suas ações, ao passo que também contribui para aumentar a eficácia, eficiência e efetividade das ações da Administração Pública⁵.

Com relação ao HFA, os serviços ambulatoriais e com internação constam no portal do Hospital (<https://www.gov.br/saude/pt-br/composicao/se/dgh/hospitais-federais/andarai>). Contudo, o HFA não elaborou a Carta de Serviços com as informações previstas no art. 45 da Portaria CGU nº 581/2021, conforme pode ser verificado no site assim como confirmado pela Ouvidoria em sua resposta ao QA.

Tendo em vista que a Carta de Serviços compreende o mapeamento dos serviços prestados (art. 43, I, da Portaria CGU nº 581/2021), entende-se que a ausência de tal documento se traduz em restrição ao direito dos usuários de participar no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços prestados pelo HFA (art. 6º, I, da Lei nº 13.460/2017).

Observe-se que a elaboração do documento em apreço tem grandes chances de contribuir para a melhoria dos serviços prestados pelo HFA, na medida em que permite:

- a) Ajustar a gestão do Hospital às necessidades dos usuários dos serviços;
- b) Auxiliar os usuários a conhecer melhor os serviços prestados pelo HFA;
- c) Auxiliar os usuários a saber quais os requisitos necessários para acessar os serviços;
- d) Reduzir o tempo para obtenção de informações e, conseqüentemente, o tempo médio de atendimento;
- e) Aumentar a transparência do Hospital.

5. <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/eventos/seminario-regional-de-ouvidoria-nordeste/apresentacoes/oficina-carta-de-servicos-ao-usuario.pdf>

4. Necessidade de complementação das informações em transparência ativa

Na prática, não existe um website específico do HFA, mas apenas uma página dentro do site do Ministério da Saúde - <https://www.gov.br/saude/pt-br/composicao/saes/dgh/hospitais-federais/andarai>.

Em consulta realizada à página 25/03/2023, não foram localizadas as seguintes informações mínimas listadas no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021:

- Relatórios de gestão da unidade de ouvidoria (art. 71, II, c, da Portaria CGU nº 581/2021);
- link de acesso ao “Painel resolveu?” (art. 71, II, d);
- Relatórios consolidados (art. 59)
- Nome, currículo e a data de ingresso no cargo do titular da unidade da ouvidoria (art. 71, II, f);
- Normas vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria (art. 71, II, g).

A não disponibilização das informações relatadas está em desacordo com a Portaria CGU nº 581/2021, a qual estabelece:

“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.”

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.

5. Inexistência de ações orientadas à avaliação da qualidade dos serviços prestados por parte dos usuários

Com relação aos serviços prestados pelo HFA, foi constatado que a realização de tal atividade ainda carece de formalização e aprimoramento, visto que em que pese a UA ter informado que realiza a avaliação via a resolução das necessidades mais imediatas, não há qualquer evidência a respeito. Ademais, a UA informou não realizar ações que envolvam o Conselho de Usuários, ao passo que não foi localizada a Carta de Serviços conforme anteriormente citado neste relatório, aspectos esses que contribuem para o diagnóstico apontado.

Neste sentido, cabe ressaltar que a ausência de avaliação dos serviços impacta negativamente a administração dos órgãos / entidades, tendo em vista que os gestores ficam sem subsídios para decidir sobre:

- I. Reorientação e ajuste dos serviços prestados;
- II. Medidas para melhoria e aperfeiçoamento da prestação dos serviços.

Destaca-se ainda que as unidades do SisOuv que possuam serviços divulgados no portal eletrônico “gov.br” devem promover chamamentos públicos periódicos de conselheiros voluntários, conforme previsto na Portaria CGU nº 581/2021, e que o Conselho de Usuários apresenta entre suas atribuições a de “acompanhar e participar da avaliação da qualidade e da efetividade da prestação dos serviços públicos” (art. 24-D, inciso I do Decreto nº 9.492/2018).

No âmbito externo, tais ações contribuem para a promoção de discussões públicas com os cidadãos a fim fornecer subsídios a decisões importantes por parte dos gestores do HFA. 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.

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 Hospital Federal do Andaraí, em ordem de prioridade:

1. Registrar e tratar todas as demandas de ouvidoria por meio da Plataforma Fala.Br, de uso obrigatório pelas unidades do SisOuv;
2. 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, observando o disposto na Lei nº 13.608/2018, na Portaria CGU nº 581/2021 e demais normativos vigentes;
3. Atuar junto à gestão do HFA 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;

4. Atuar junto à gestão do HFA para que a Carta de Serviços ao Usuário seja elaborada e publicada no sítio eletrônico da instituição, conforme determina o art. 7º da Lei nº 13.460/2017;
5. 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;
6. Fomentar a avaliação dos serviços prestados pelo HFA por meio do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.
7. Realizar tratativas junto à alta gestão do HFA, inclusive sustentada pelos resultados desta avaliação, para a adequação da estrutura da UA (aos moldes da Lei nº 13.460/2017, art. 5º) e para 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.

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 HFA.

Para subsidiar a análise por parte da OGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de amostra das manifestações, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com os gestores da unidade.

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 e promoção de ações de ouvidoria ativa em conjunto com a elaboração e divulgação da Carta de Serviços e demais informações relevantes para os usuários dos serviços prestados pelo HFA.

Tais benefícios tendem a mitigar o risco de que a UA permaneça no atual patamar de desempenho e provocar uma melhoria da prestação dos serviços ofertados (art. 7º, V, da Portaria CGU nº 581/2021), gerando em última análise o fortalecimento institucional das atividades realizadas pelo HFA 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

QUADRO 01: INFORMAÇÕES GERAIS DA UNIDADE AVALIADA

CAMPO	TEOR
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão	Unidade vinculada ao Ministério da Saúde (MS)
Posição no Organograma	O organograma do HFA não consta no correspondente site
E-mail	ouvidoria.hfa@hga.rj.saude.gov.br
Página na Internet	Não há
Endereço	Rua Leopoldo, 280 – Andaraí Rio de Janeiro – RJ – Cep: 20541-170
Canais de Atendimento	Fala.BR; OUVSUS; Tel.: 21-2575-7112; Atendimento presencial com registro no OUVIDORSUS.
Horário de funcionamento	Não consta no site do HFA
Ouvidor	Andrea Cristina da Rocha Becerra Navarro
Ouvidor Substituto	Não consta no site do HFA

Fontes: <https://www.gov.br/saude/pt-br/composicao/se/dgh/hospitais-federais/andarai>; <https://www.gov.br/saude/pt-br/aceso-a-informacao/institucional/organograma/organograma-ministerio-da-saude/>

A.2 Competências

O regimento interno da Ouvidoria não foi localizado no portal do HFA e nem foi apresentado/mencionado pela UA em sua resposta ao QA.

A.3 Normativos Internos

O regimento interno da Ouvidoria não foi localizado no portal do HFA, ao passo que foi confirmado pela UA em sua resposta ao QA não existirem normativos dessa natureza dentro do HFA.

A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física

Em resposta ao questionário de avaliação, a Ouvidora informou que atende demandas internas e externas, contudo sem especificar tais demandas e que o auxiliar (plantonista) trabalha em dias alternados por morar em Paraty.

Ainda, segundo a UA, a composição da força de trabalho não atende a demanda da ouvidoria, cabendo observar que no entanto no período analisado (01/11/2021 a 31/10/2022) tenham sido registradas apenas 42 manifestações (item A.12, Figura 3) na plataforma Fala.BR, 66,67% foram respondidas fora do prazo estipulado na legislação (gráfico 01 do Apêndice B).

Embora tenha declarado que a atual estrutura física da UA é suficiente, a UA também informou que está há um ano sem impressora e que o HFA não teve condições de fornecer outra.

A.5 Mandato do Ouvidor

A titular está no cargo desde 2018, embora só em 2022 tenha sido formalmente designada para tal e embora tenha informado possuir formação como ouvidora pela CGU, não disponibilizou evidências de tal capacitação e nem dos cursos realizados ao longo dos últimos dois anos.

Nesse sentido, consta na Portaria CGU nº 1.181/2020 que a adequada capacitação faz parte dos critérios de nomeação do titular da Unidade de Ouvidoria:

Art. 4º O indicado a titular da unidade setorial do SisOuv deverá atender, no mínimo, a um dos seguintes critérios específicos:

(...)

II - comprovação de carga horária mínima de oitenta horas de capacitação em cursos e treinamentos oferecidos em qualquer modalidade no âmbito do Programa de Formação Continuada em Ouvidoria - PROFOCO, da CGU, nos últimos três anos que antecedem à indicação de que trata o art. 2º;

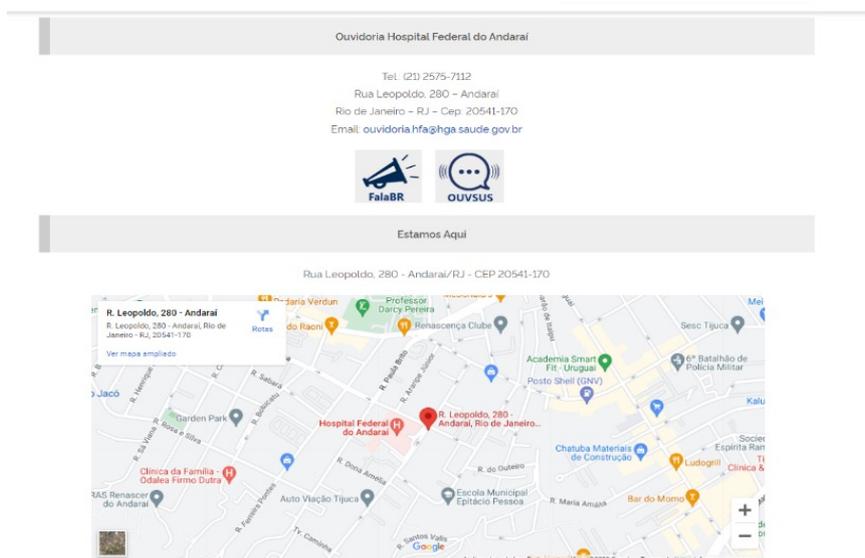
III - consignação, na declaração de que trata o inciso I do art. 3º, do compromisso de conclusão da Certificação em Ouvidoria, disponibilizada no âmbito do PROFOCO, no prazo máximo de cento e oitenta dias, contado da nomeação ou designação ao cargo ou função, como condicionante para manutenção da aprovação da indicação (...).

Diante do exposto, vislumbra-se o risco de descumprimento de normativos, a exemplo da inadequação das respostas às manifestações dos usuários.

A.6 Canais de Atendimento

Os canais de atendimento do HFA constam na Figura 1 adiante:

FIGURA 1 – CANAIS DE ATENDIMENTO DO HFA



Fonte: HFA (<https://www.gov.br/saude/pt-br/composicao/se/dgh/hospitais-federais/andaraí>).

Em acréscimo, a UA informou que:

- a) Há o atendimento presencial com registro no OUIDORSUS;
- b) Não existe fluxo formalizado no órgão/entidade para que as manifestações de ouvidoria eventualmente recebidas em outras áreas sejam encaminhadas para registro e tratamento na Ouvidoria (art. 13, § 3º, da Portaria CGU nº 581/2021).
- c) O HFA não possui Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

O Decreto nº 9.492/2018 estabelece que as manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR (art. 16). Tendo em vista que a UA dispõe de outro canal (OuvidorSUS), as manifestações ali recebidas devem ser digitalizadas e inseridas imediatamente na plataforma Fala.BR (art. 13, I e II, da Portaria CGU nº 581/2021 - <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/legislacao/portarias/portaria-no-581-consolidada-v2.pdf/view>).

Por fim, não consta no portal do HFA/Ouvidoria o que segue:

- I. Relatórios de gestão da unidade de ouvidoria (art. 71, II, c, da Portaria CGU nº 581/2021);
- II. *link* de acesso ao “Painel resolveu?” (art. 71, II, d);
- III. Nome, currículo e a data de ingresso no cargo do titular da unidade da ouvidoria (art. 71, II, f);
- IV. Normas vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria (art. 71, II, g).

A.7 Sistemas Informatizados

A UA utiliza o Fala.BR, conforme as disposições do art. 16 do Decreto nº 9.492/2018, e o sistema da Ouvidoria-Geral do Sistema Único de Saúde – OuvidorSUS (<https://www.gov.br/saude/pt-br/canais-de-atendimento/ouvidoria-do-sus>).

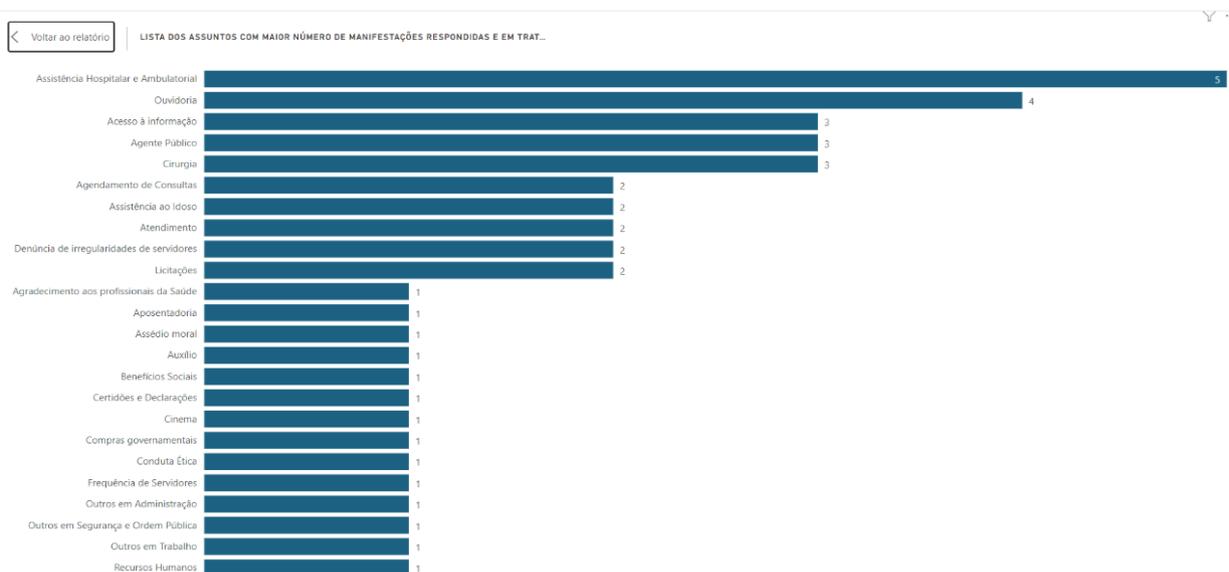
Segundo a Ouvidoria, o intercâmbio de informações entre os sistemas ocorre de forma manual, não sendo utilizado o módulo de Triagem e Tratamento do Fala.BR e nenhum outro sistema para o tramite de informações internas. Ademais, também foi registrada a percepção de que a plataforma Fala.BR poderia ser aprimorada, fornecendo acesso mais simples e sem excesso de e-mails informando as demandas registradas.

A.8 Fluxo Interno de Tratamento

A UA informou que:

- Não dispõe de fluxos relativos ao recebimento e ao tratamento das manifestações na Ouvidoria.
- Não há acompanhamento dos dados do Painel “Resolveu?”.
- Existem dificuldades de resolução imediata de problemas que envolvem gestão e estrutura (porém tais dificuldades não foram especificadas).
- Anatomia patológica é o assunto mais demandado, não apresentando correlação com os assuntos do Fala.BR.
- Todos os processos administrativos disciplinares do HFA (PAD’s) encontram-se na Comissão de Ética.
- As manifestações que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância, são sanadas, via Direção.

FIGURA 2 – ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES ENDEREÇADAS AO HFA



Fonte: Painel Resolveu?.

Com relação ao item d, o painel “Resolveu?” (Figura 2) mostra que o assunto “assistência hospitalar e ambulatorial” foi o mais demandado dentre as manifestações registradas na plataforma Fala.BR no período de 01/11/2021 a 31/10/2022.

Com relação ao item f, cabe registrar que não foi localizado no site e nem recebido como evidência de resposta ao QA, o relatório anual de gestão da Ouvidoria, contendo a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas (art. 52, § 1º, IV, da Portaria CGU nº 581/2021).

Por fim, vale ressaltar que apesar da falta de fluxos formalizados, verificou-se que em 76,19% das manifestações a informação sobre resolutividade foi preenchida adequadamente (Apêndice B, gráfico 03).

A.9 Acompanhamento da Carta de Serviços aos Usuários

No portal do HFA constam as seguintes informações:

FIGURA 3 – SERVIÇOS OFERECIDOS PELO HFA

The screenshot shows the HFA website interface. At the top, there is a search bar with the text "O que você procura?" and a magnifying glass icon. Below the search bar, there is a navigation menu with the text "Ministério da Saúde" and a hamburger menu icon. The main content area is divided into two sections: "Serviços Ambulatoriais" and "Serviços com Internação". Each section contains a grid of service names.

Serviços Ambulatoriais			
- Centro de Tratamento do Queimados (CTQ)	- Clínica Médica	- Mastologia	- Ortopedia e Traumatologia
- Cirurgia Geral	- Coloproctologia	- Neurocirurgia	- Otorrinolaringologia
- Cirurgia Plástica	- Gastroenterologia	- Nutrição	- Pneumologia
- Cirurgia Torácica	- Ginecologia	- Odontologia	- Reumatologia
- Cirurgia Vascular	- Hematologia	- Oncologia	- Urologia
Serviços com Internação			
- Centro de Tratamento dos Queimados (CTQ)	- Cirurgia Torácica	- Emergência Pediátrica	- Ortopedia e Traumatologia
- Cirurgia Bariátrica	- Cirurgia Vascular	- Gastroenterologia	- Otorrinolaringologia
- Cirurgia Buco Maxilo Facial	- Clínica Médica	- Ginecologia	- Pneumologia
- Cirurgia Geral	- Coloproctologia	- Hematologia	- Urologia
- Cirurgia Plástica	- Emergência	- Neurocirurgia	- UTI Adulto

Fonte: HFA (<https://www.gov.br/saude/pt-br/composicao/se/dgh/hospitais-federais/andarai>).

Observe-se, porém, que não foi possível localizar a Carta de Serviços ao Usuário com as informações previstas no art. 45 da Portaria CGU nº 581/2021.

A.10 Gestão e Ações de Melhoria dos Serviços Prestados

A Ouvidoria informou que avalia os serviços prestados pelo HFA na prática, resolvendo as necessidades imediatas. Contudo, o resultado dessa avaliação não é publicado, além do que não houve implementação de melhorias na prestação dos serviços nos últimos dois anos decorrente desse tipo de análise.

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

A Ouvidoria informou que não realiza trabalho participativo direto com a sociedade. Por outro lado, embora não esteja oficialmente registrado no OuvidorSUS, foi informado que atualmente 90% das demandas estão resolvidas e que vem sendo adotada a prática de efetuar reuniões com os servidores para tratar de questões recorrentes, diante do que se deduz que mecanismos de resolução pacífica de conflitos são adotados.

A.12 Dados do Painel Resolveu e Atendimento dos Prazos Legais e Satisfação do Usuário

a) Quantitativo Geral:

FIGURA 3 - QUANTITATIVO GERAL - 01/11/2021 A 31/10/2022



Fonte: Painel Resolveu (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>)

Conforme se verifica na Figura 03, apenas 33% das respostas do HFA às manifestações foram dadas dentro do prazo estabelecido no art. 18 do Decreto nº 9.492/2018. Entende-se que a capacitação deficiente dos servidores responsáveis pelas atividades de ouvidoria e a ausência de fluxo formalizado de tratamento das manifestações contribuem para este baixo percentual.

b) Tipologia das manifestações:

FIGURA 4 - TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES - 01/11/2021 A 31/10/2022



Fonte: Painel Resolveu (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>)

O percentual significativo de reclamações pode ser interpretado como um indicador de deficiência nos serviços prestados pelo HFA.

c) Resolutividade da demanda:

FIGURA 5 - RESOLUTIVIDADE DA DEMANDA - 01/11/2021 A 31/10/2022



Fonte: Painel Resolveu (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>)

A Figura 5 mostra que para a maior parte dos manifestantes que responderam à pesquisa de satisfação (54%), a resposta conclusiva da Ouvidoria não resolveu totalmente as demandas trazidas nas manifestações, o que é um dado conflitante com o apontado pela UA em sua resposta ao item A.11.

d) Satisfação com a resposta:

FIGURA 6 - SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA - 01/11/2021 A 31/10/2022



Fonte: Painel Resolveu (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>)

A Figura 6 mostra que a maior parte dos manifestantes (72,72%) está satisfeita com as respostas às suas manifestações.

Apêndice B • Relato da Análise da Amostra

B.1 Metodologia para Obtenção dos Dados

Os dados foram obtidos a partir da seleção de todas as manifestações recebidas pela UA no período de 01/11/2021 a 31/10/2022, num total de 42 manifestações, divididas nos seguintes tipos:

QUADRO 01: COMPOSIÇÃO DA AMOSTRA E TEMPOS MÉDIOS DE RESPOSTA.

TIPO	QUANTIDADE	TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA (EM DIAS)
Comunicação	6	116,33
Denúncia	6	75,33
Elogio	2	82,50
Reclamação	17	71,12
Simplifique	0	0
Solicitação	11	64,55
Sugestão	0	0
TOTAL	42	77

Fonte: elaboração própria a partir dos dados selecionados 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.

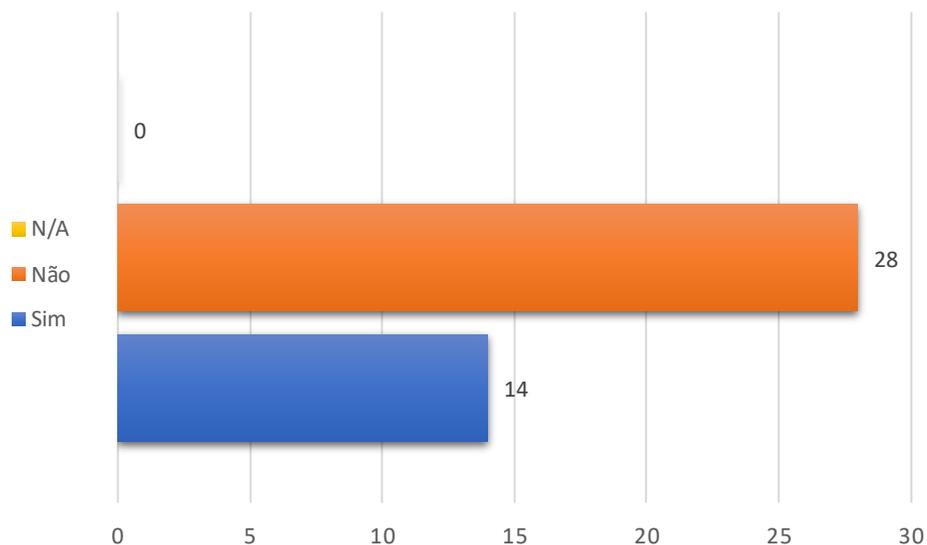
c) Qualidade no tratamento da manifestação: no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018, são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada 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 onze perguntas detalhadas no item 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 (PERGUNTA 1)?

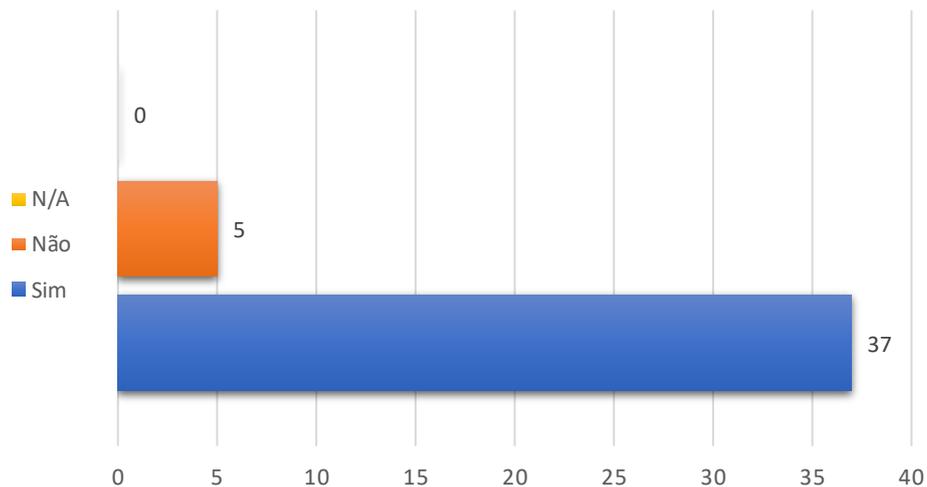


Fonte: manifestações disponibilizadas pela OGU.

Conforme se observa no gráfico 01 acima, 66,67% das manifestações foram respondidas fora do prazo estipulado na legislação.

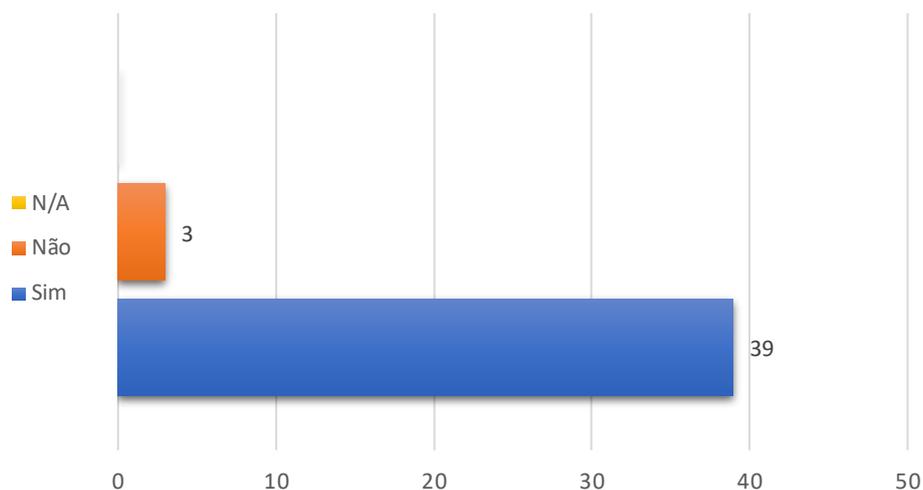
GRÁFICO 02: O CAMPO “ASSUNTO” DA MANIFESTAÇÃO FOI PREENCHIDO CORRETAMENTE (PERGUNTA 2)?

Fonte: manifestações disponibilizadas pela OGU.



O gráfico 02 mostra que em 88,10% das manifestações o campo “Assunto” foi preenchido corretamente.

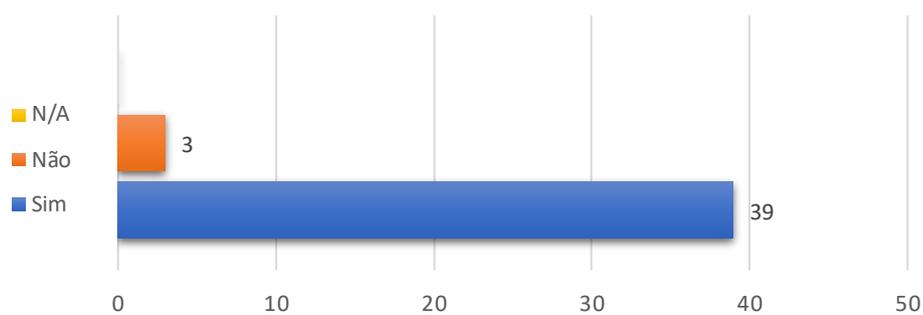
GRÁFICO 03: A INFORMAÇÃO SOBRE RESOLUTIVIDADE FOI PREENCHIDA ADEQUADAMENTE (PERGUNTA 3)?



Fonte: manifestações disponibilizadas pela OGU.

O gráfico 03 mostra que em 92,86% das manifestações a informação sobre resolutividade foi preenchida adequadamente.

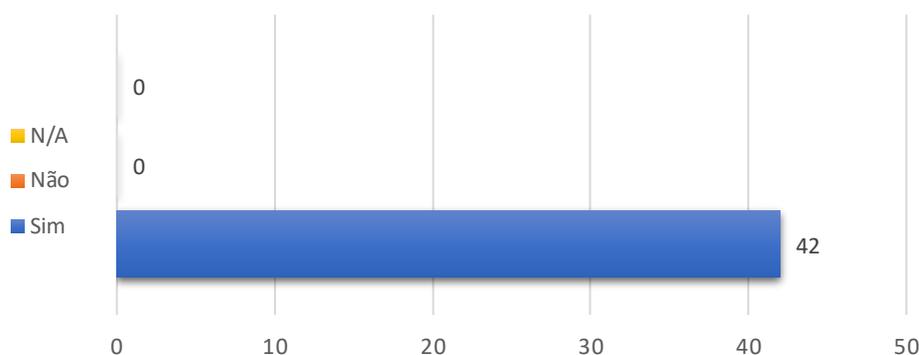
GRÁFICO 04: A MANIFESTAÇÃO FOI CLASSIFICADA CORRETAMENTE (PERGUNTA 4)?



Fonte: manifestações disponibilizadas pela OGU.

O gráfico 04 mostra que 92,86% das manifestações foram classificadas corretamente.

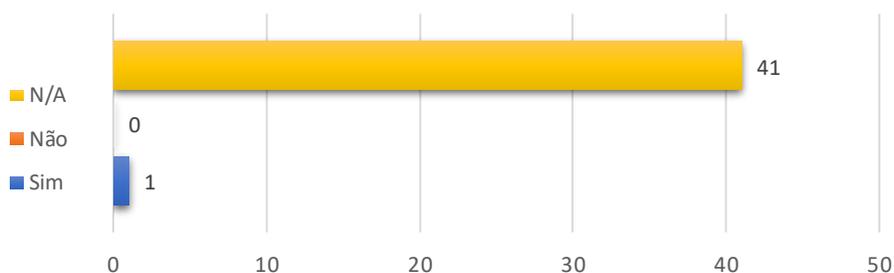
GRÁFICO 5: AS INFORMAÇÕES CONTIDAS NA RESPOSTA FORAM APRESENTADAS COM CLAREZA E OBJETIVIDADE (PERGUNTA 5)?



Fonte: manifestações disponibilizadas pela OGU.

O gráfico 05 mostra que todas as informações contidas nas respostas às manifestações foram apresentadas com clareza e objetividade.

GRÁFICO 6: A OUVIDORIA ESCLARECEU QUE O ASSUNTO NÃO ERA DE SUA COMPETÊNCIA E INFORMOU QUAL ÓRGÃO EXTERNO AO E-OUV SERIA RESPONSÁVEL PELO TEMA (PERGUNTA 6)?

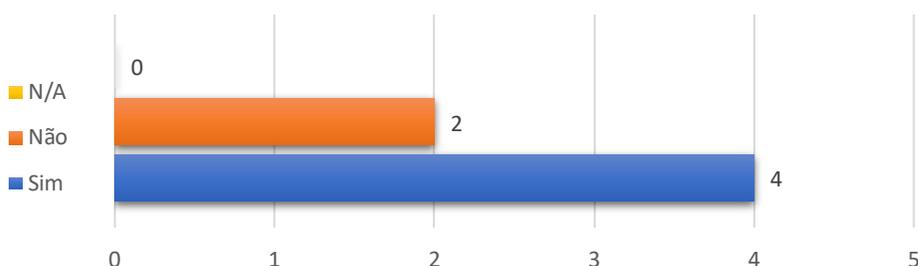


Fonte: manifestações disponibilizadas pela OGU.

O gráfico 06 mostra somente uma manifestação na qual a Ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo seria responsável pelo tema.

Trata-se da manifestação nº 250720XXXXX/2022-XX, na qual a manifestante informa que não tem renda, está desempregada e não consegue receber auxílio. Em resposta, a Ouvidoria orientou a manifestante a procurar uma unidade de Centro de Referência da Assistência Social (CRAS) mais próxima de sua residência para que possa obter maiores informações.

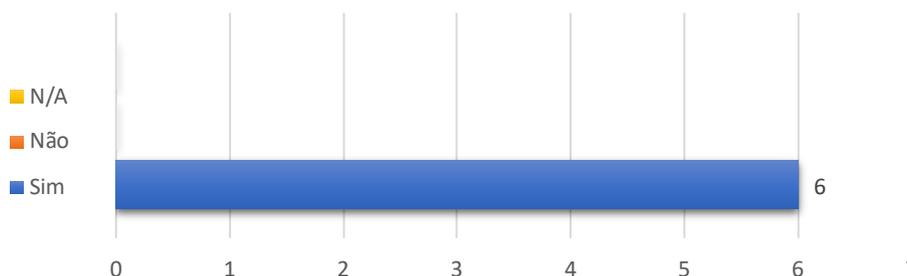
GRÁFICO 07: A RESPOSTA DA COMUNICAÇÃO CONTÉM INFORMAÇÃO SOBRE AS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E O SEU ENCAMINHAMENTO ÀS UNIDADES DE APURAÇÃO COMPETENTES OU A JUSTIFICATIVA PARA O SEU ARQUIVAMENTO (PERGUNTA 7)?



Fonte: manifestações disponibilizadas pela OGU.

O gráfico 07 mostra que as respostas conclusivas da Ouvidoria a 66,67% das comunicações contêm informação sobre as providências adotadas e o encaminhamento às unidades de apuração competentes, ou a justificativa para o arquivamento.

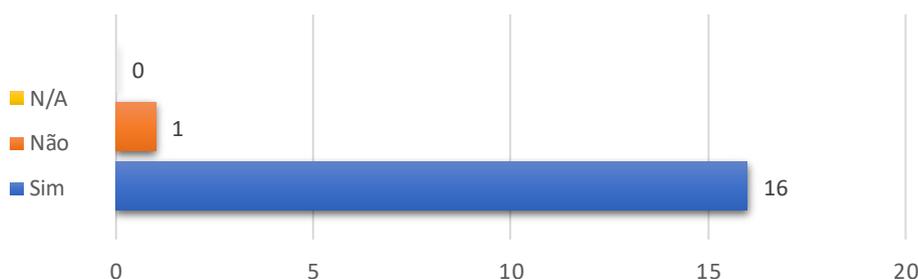
GRÁFICO 08: A RESPOSTA DA DENÚNCIA CONTÉM INFORMAÇÃO SOBRE AS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E O SEU ENCAMINHAMENTO ÀS UNIDADES APURATÓRIAS COMPETENTES OU A JUSTIFICATIVA PARA O SEU ARQUIVAMENTO (PERGUNTA 8)?



Fonte: manifestações disponibilizadas pela OGU.

O gráfico 08 mostra que todas as respostas às denúncias contêm informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento.

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



Fonte: manifestações disponibilizadas pela OGU.

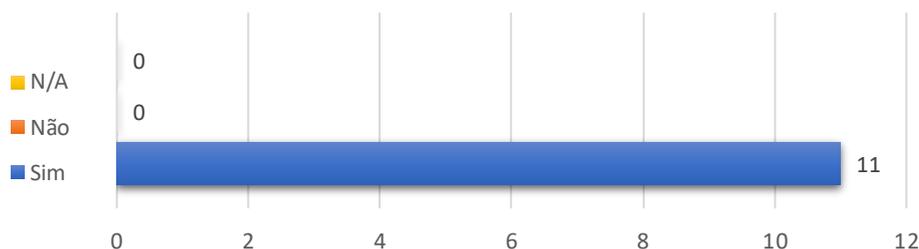
O gráfico 09 mostra somente uma reclamação cuja resposta conclusiva da Ouvidoria não prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado.

Trata-se da manifestação nº 250720XXXXX/2021-XX, na qual o manifestante alega que está tentando receber um adicional por plantão hospitalar (APH), de dezembro de 2018. Em acréscimo, o manifestante aduz que assinou um documento vindo da ouvidoria, renunciando a judicialização dessa demanda.

A Ouvidoria, por sua vez, respondeu que a demanda em apreço foi encaminhada pela Direção do HFA ao Serviço de Administração de Pessoas (SEAPE), para pronunciamento e resposta, sendo que deveria ter sido incluída a resposta da unidade, visto que na verdade se trata de uma solicitação.

Diante do exposto, constata-se que na resposta conclusiva da Ouvidoria não consta informação objetiva acerca da análise do fato apontado (art. 19, II, da Portaria CGU nº 581/2021), mas somente o encaminhamento ao SEAPE.

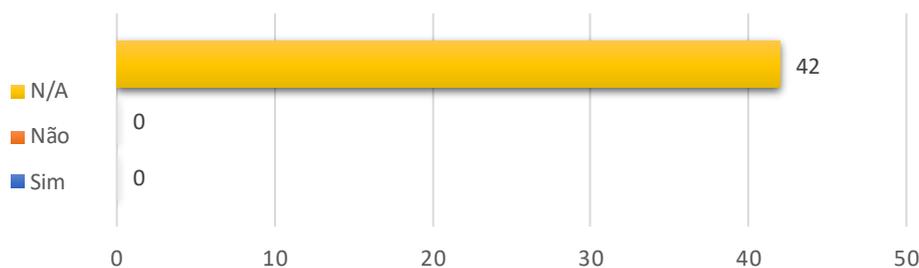
GRÁFICO 10: A RESPOSTA DA SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIAS EXPLICA SOBRE A ADOÇÃO DA PROVIDÊNCIA SOLICITADA OU JUSTIFICA SUA IMPOSSIBILIDADE (PERGUNTA 10)?



Fonte: manifestações disponibilizadas pela OGU.

O gráfico 10 mostra que todas as respostas conclusivas da Ouvidoria às solicitações explicam sobre a adoção das providências solicitadas ou justificam a impossibilidade.

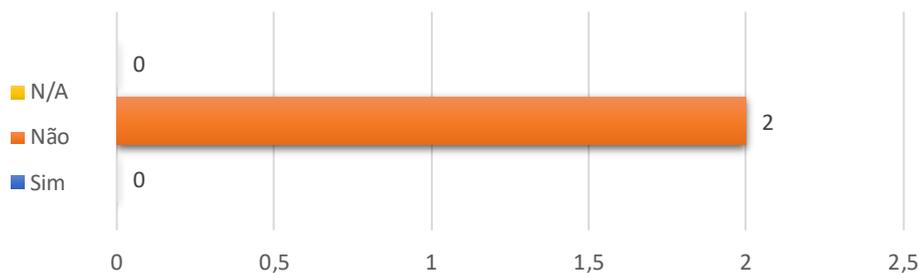
GRÁFICO 11: A RESPOSTA DA SUGESTÃO CONTÉM MANIFESTAÇÃO ACERCA DA POSSIBILIDADE DE ADOÇÃO DA MEDIDA SUGERIDA EMITIDA POR AUTORIDADE DIRETAMENTE RESPONSÁVEL (PERGUNTA 11)?



Fonte: manifestações disponibilizadas pela OGU.

O gráfico 11 mostra que não há manifestações registradas como sugestão.

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



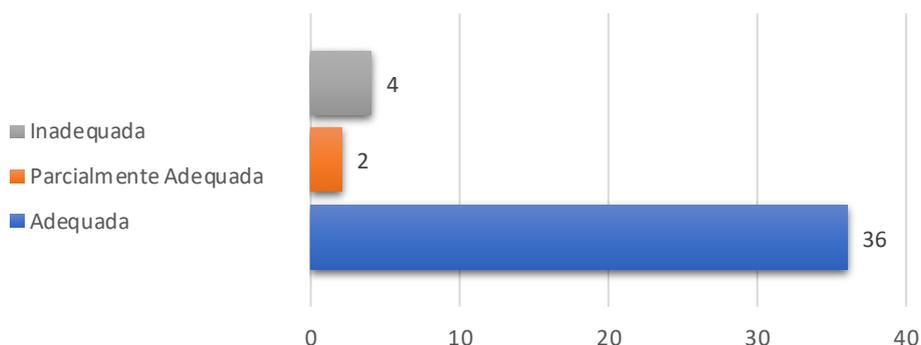
Fonte: manifestações disponibilizadas pela OGU.

Nas respostas conclusivas da Ouvidoria às duas manifestações registradas como elogio (nº 250720XXXXX/2022-XX e nº 250720XXXXX/2022-XX), não constam informações sobre o encaminhamento e cientificação dessas manifestações aos agentes públicos ou aos responsáveis pelo serviço público prestado (art. 19, I, da Portaria CGU nº 581/2021).

B.3 Avaliação Final

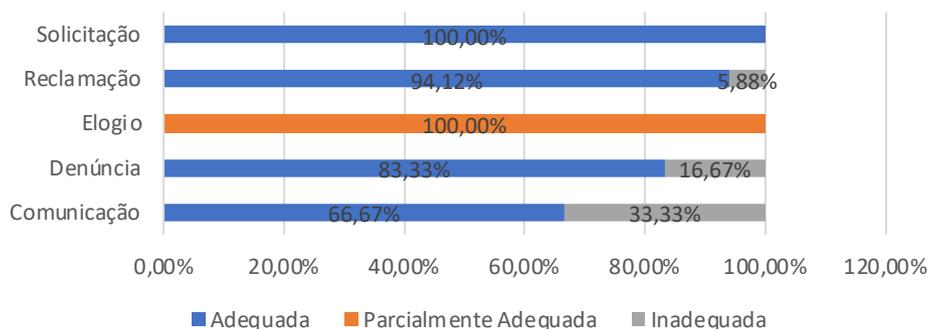
Com base nas perguntas avaliadas e, especialmente, no tratamento dado pelo HFA para as manifestações, foi realizada uma avaliação geral quanto aos procedimentos de tratamento. Das 42 manifestações analisadas, verifica-se que: 36 foram consideradas adequadas, 2 parcialmente adequadas e 4 inadequadas (gráfico 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 essas 2 manifestações parcialmente adequadas, observa-se dois elogios (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, verificam-se quatro manifestações inadequadas: duas comunicações, uma denúncia e uma reclamação.

Ante o exposto, o gráfico 06 da Avaliação Técnica Final mostra um desempenho aprimorável, considerando-se que 85,71% das análises técnicas dadas pela UA às manifestações constantes da amostra foi considerada adequada.

Cabe observar que a lista das 42 manifestações, 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 e-mail datado de **02/05/2023**, foi dado um prazo quinze dias para a UA se manifestar acerca das constatações encontradas.

Durante a reunião de busca conjunta de soluções, realizada em **18/05/2023**, ocasião em que a Ouvidoria titular esteve ausente em virtude de ter passado mal no dia, foram discutidos com o Diretor Geral, o Coordenador Administrativo e um dos membros da equipe de Ouvidoria, os achados encontrados e as recomendações sugeridas, oportunidade em que também foram informadas as providências já em curso quanto aos elementos apontados no Relatório Preliminar.

Na sequência, após diversas reiteraões por parte da equipe de avaliação, o Diretor Geral enviou por e-mail datado de **07/06/2023**, um plano de ação contendo medidas para atender as deliberações propostas e corrigir os problemas identificados durante a avaliação, 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 (em que pese a coluna ter sido preenchida com os “beneficiados” em vez dos “benefícios” propriamente ditos) com a implementação das ações para atendimentos das recomendações propostas pela OGU.

A respeito da Recomendação 1, que trata do registro de todas as manifestações na plataforma Fala.Br, cabe apontar que além das ações indicadas, resta importante que seja efetuada uma gestão junto ao MS, ainda que via DGH, para que haja uma integração entre a Plataforma e o sistema Ouvidor SUS, pois esta seria, em nossa avaliação a solução mais segura e adequada não apenas para o HFA, mas para todas as demais UAs que vivenciam situação semelhante.

Quanto à Recomendações 2, que trata da elaboração / formalização dos fluxos de trabalho, cabe ressaltar que tal atividade deve envolver os diversos interlocutores dentro do HFA 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.

A Recomendação 3, que trata da atualização do site, pode ter um atendimento mais tempestivo, visto ser uma questão de cunho mais operacional, uma vez que as informações estejam disponíveis, ao passo as ações propostas se referem mais a etapa posterior de manutenção das informações existentes.

Em relação à Recomendação 4, que trata da elaboração e publicação da Carta de Serviços, em que pese ter sido considerada atendida, tal fato só será realidade quando o referido documento estiver publicado no site do HFA, lembrando ainda 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.

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

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

Apêndice D • Plano de Ação da Unidade Avaliada

RECOMENDAÇÃO	AÇÃO	RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	ESTADO ATUAL*	BENEFÍCIO
1) Registrar e tratar todas as demandas de ouvidoria por meio da Plataforma Fala.Br, de uso obrigatório pelas unidades do SisOuv;	Orientar e acompanhar junto a equipe, de acordo com o fala.br, para que o uso e preenchimento obrigatório desta plataforma seja atendido.	Ouvidoria Equipes	6 meses	Em construção	Usuário e colaboradores
2) 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, observando o disposto na Lei nº 13.608/2018, na Portaria CGU nº 581/2021 e demais normativos vigentes;	Criação de equipe de trabalho para elaboração dos fluxos com a atenção a proteção do informante. Análise sistemática sobre o trabalho em execução	Gestão do HFA Ouvidoria	4 meses	Em construção	Usuário e colaboradores
3) Atuar junto à gestão do HFA 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;	Solicitação e organização de metodologia de informação dos parceiros da unidade a fim de que qualquer alteração em dados seja atualizado e informado no sítio eletrônico	Equipe técnica em construção	4 meses	Em construção	Colaboradores

RECOMENDAÇÃO	AÇÃO	RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	ESTADO ATUAL*	BENEFÍCIO
4) Atuar junto à gestão do HFA para que a Carta de Serviços ao Usuário seja elaborada e publicada no sítio eletrônico da instituição, conforme determina o art. 7º da Lei nº 13.460/2017;	(1) Elaboração da carta buscando informação junto às clínicas do HFA e serviços (2) Criado SEI para os setores e clínicas enviarem o material. 25000138557/2022-67	Planejamento e CASS	De acordo com a Ouvidoria DGH	Atendida	Usuário
5) 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;	Envio seguro Envio da notificação com segurança Preservando o sigilo da informação dos dados transmitidos.	Ouvidoria	Em construção 6 meses	Em construção	Usuário
6) Fomentar a avaliação dos serviços prestados pelo HFA por meio do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.	Elaboração de questionários para a avaliação dos serviços prestados, montar as equipes de escuta ativa no hospital	Equipe de ouvidoria	4 meses	Em construção	Usuário e Unidade
7) Realizar tratativas junto à alta gestão do HFA, inclusive sustentada pelos resultados desta avaliação, para a adequação da estrutura da UA (aos moldes da Lei nº 13.460/2017, art. 5º) e para 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.	Criação de relatórios para a informação do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria para ciência da gestão. - solicitar reuniões de rotina para análise das informações e propagação da informação e dando ciência para a alta Gestão do serviço prestado pela nossa Ouvidoria assim como pelos nossos usuários internos e externos.	Gestão Ouvidoria Usuario interno e externo	6 meses	Em construção	Usuário e unidade em geral

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