

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Unidade avaliada:
**Ouvidoria do Hospital Universitário
Clementino Fraga Filho - HUCFF**

Rio de Janeiro • 2023

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

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

VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO

Ministro da Controladoria-Geral da União

VÂNIA LÚCIA RIBEIRO VIEIRA

Secretária-Executiva

CLÁUDIO TORQUATO DA SILVA

Secretário-Executivo Adjunto

RONALD DA SILVA BALBE

Secretário Federal de Controle Interno

RICARDO WAGNER DE ARAÚJO

Corregedor-Geral da União

ANA TÚLIA DE MACEDO

Secretária Nacional de Acesso à Informação

ARIANA FRANCES CARVALHO DE SOUZA

Ouvidora-Geral da União

IZABELA MOREIRA CORREA

Secretária de Integridade Pública

MARCELO PONTES VIANNA

Secretário de Integridade Privada

CARLOS HENRIQUE DE CASTRO RIBEIRO

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

LAURA APARECIDA BIBERG CORRALEIRO

Supervisora (OGU)

CARLA CRISTINA GOMES ARÊDE

Coordenadora (NAOP/RJ)

EQUIPE DE AVALIAÇÃO:

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. Boa prática adotada pela Ouvidoria • 11

1.1. Tratativas junto ao Serviço de Psiquiatria para iniciar discussões acerca da temática “Relação entre médico e paciente” • 11

2. Achados • 13

2.1. Ausência de informações mínimas em transparência ativa na página inicial do HUCFF ou na página da Ouvidoria • 13

2.2. Ausência de manuais ou normativos definindo os fluxos para tratamento das manifestações de Ouvidoria • 15

2.3. Uso de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas • 16

2.4. Ausência de atualização da Carta de Serviços ao Usuário no sítio eletrônico do HUCFF • 17

2.5. Ausência de promoção de ações de ouvidoria ativa • 19

RECOMENDAÇÕES • 20

CONCLUSÃO • 21

APÊNDICES • 22

Apêndice A • Informações Detalhadas da Unidade Avaliada • 22

A.1 Informações Gerais • 22

A.2 Competências • 22

A.3 Normativos Internos • 23

A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física • 23

A.5 Mandato do Ouvidor • 24

A.6 Canais de Atendimento • 24

A.7 Sistemas Informatizados • 25

A.8 Fluxo Interno de Tratamento • 25

A.9 Acompanhamento da Carta de Serviços aos Usuários • 29

A.10 Gestão e Ações de Melhoria dos Serviços Prestados • 30

A.11 Promoção da Participação Social e Resolução Pacífica de Conflitos • 31

A.12 Dados do Painel Resolveu? e Atendimento dos Prazos Legais e Satisfação do Usuário • 31

Apêndice B • Relato da Análise da Amostra • 33

B.1 Metodologia para Obtenção e Análise da Amostra • 33

B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra • 34

B.3 Avaliação Final • 40

Apêndice C • Manifestação da Unidade Avaliada e Análise da Equipe de Avaliação • 42

Apêndice D • Plano de Ação da Unidade • 43

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria do Hospital Universitário Clementino Fraga Filho - HUCFF

Município: Rio de Janeiro/RJ

Objetivo: realizar a atividade de avaliação da Ouvidoria do HUCFF, conforme disposto nos arts. 7º e 8º do Decreto nº 9.492/2018.

Período avaliado das manifestações: 01/11/2021 a 31/10/2022

Data de execução: fevereiro a julho de 2023

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria do Hospital Universitário Clementino Fraga Filho - HUCFF, 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 parcial, 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 – Atuar junto ao HUCFF 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; e
- II – Atuar junto ao HUCFF para que a Carta de Serviços ao Usuário Publicar seja atualizada no sítio eletrônico da instituição, conforme determina o art. 7º da Lei nº 13.460/2017;

Lista de Siglas e Abreviaturas

CGU: Controladoria-Geral da União

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

HUCFF: Hospital Universitário Clementino Fraga Filho

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 Universitário Clementino Fraga Filho

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. Interlocuções 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 **01/11/2021 a 31/10/2022** constantes da Plataforma Fala.BR, sendo que somente manifestações com resposta conclusiva foram separadas, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria, o que levou a um total de **100 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 interlocuções 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 Universitário Clementino Fraga Filho - HUCFF, 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 Ouvidoria do HUCFF/UFRJ é ligada diretamente ao nível estratégico de gestão da instituição, conforme Portaria Interna nº 104/2000, possui plena independência funcional e acesso livre e irrestrito à Direção Geral do hospital para tratar situações extraordinárias ou ordinárias.

As informações da UA foram coletadas da Plataforma Fala.BR, do Painel Resolveu?, do sítio eletrônico do HUCFF, do Questionário de Avaliação e dos Relatórios de Gestão da UA. Mais detalhes sobre a Ouvidoria do HUCFF 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 Universitário Clementino Fraga Filho - HUCFF.

1. Boa prática adotada pela Ouvidoria

1.1. Tratativas junto ao Serviço de Psiquiatria para iniciar discussões acerca da temática “Relação entre médico e paciente”

Foi informado pela UA, por meio de resposta ao questionário de avaliação, que foi estabelecido junto ao Serviço de Psiquiatria, em encontro informal, as bases para iniciar discussões acerca da temática da relação entre médico e paciente, fator historicamente importante como gerador de demandas de Ouvidoria.

A este respeito, reconhecemos que, psicologicamente, há inúmeras recompensas inerentes às profissões relacionadas à área da saúde. Aliviar a dor e o sofrimento, curar doenças, salvar vidas, diagnosticar corretamente, sentir-se competente, ensinar, aconselhar, educar, prevenir doenças, receber reconhecimento e gratidão são algumas das características psicológicas muito atraentes e gratificantes.

No entanto, é inegável que o ambiente hospitalar também é naturalmente estressante e o profissional pode se sentir sobrecarregado, sobrevivendo, assim, o desenvolvimento de ansiedade no grau mais elevado, o que pode ocasionar o surgimento de depressão ou outras doenças mentais.

Em um estudo prospectivo de Nogueira-Martins⁴, realizado na Escola Paulista de Medicina com residentes de 12 programas de Residência Médica, os resultados mostraram que as principais dificuldades encontradas na tarefa assistencial foram:

- a quantidade de pacientes;
- a comunicação com pacientes de baixo nível socioeconômico-cultural;
- pacientes hostis e/ou reivindicadores;
- pacientes que vêm a falecer;
- pacientes com alteração de comportamento;
- as comunicações dolorosas (comunicar ao paciente e/ou à família situações graves ou de morte);
- os dilemas éticos;
- medo de contrair infecções durante a realização de atos médicos.

Nesse estudo, as principais fontes de estresse identificadas pelos residentes foram:

- medo de cometer erros;
- fadiga, cansaço;
- falta de orientação;
- estar constantemente sob pressão;
- plantão noturno;
- excessivo controle por parte dos supervisores;
- lidar com as exigências internas (por exemplo, “ser um médico/aquele que não falha”);
- falta de tempo para lazer, família, amigos, necessidades pessoais.

Neste sentido, reconhecemos a importância das tratativas junto ao Serviço de Psiquiatria do HUCFF para iniciar discussões acerca da temática que envolve a relação entre médico e paciente. Tal iniciativa pode vir a prevenir inúmeras doenças mentais que advêm dessa relação e contribuir para a construção de um ambiente organizacional mais saudável e acolhedor. Além disso, entendemos que o cuidado dos profissionais de saúde que necessitam também ser cuidados aumenta a motivação para tratar do próximo e a qualidade dos serviços oferecidos aos cidadãos.

De acordo com o artigo “O cuidado de si como condição para o cuidado dos outros na prática de saúde”, publicado na Revista Latino Americana Enfermagem, n. 12, nov.-dez. 2004:

“Quem cuida de modo adequado de si mesmo, encontra-se em condições de relacionar-se, de conduzir-se adequadamente na relação com os demais... O cuidado de si constitui-se em parar, dirigir o olhar para nossa vida”. (LUNARDI et al., 2004, p. 935)

4. Nogueira-Martins LA, Residência Médica: um estudo prospectivo sobre dificuldades na tarefa assistencial e fontes de estresse. [Tese] São Paulo: Escola Paulista de Medicina; 1994

2. Achados

2.1. Ausência de informações mínimas em transparência ativa na página inicial do HUCFF ou na página da Ouvidoria

Em consulta realizada à página do HUCFF (<https://www.hucff.ufrj.br/>) em 31/03/2023 não foram localizadas nenhuma das informações mínimas listadas no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021.

DAS OBRIGAÇÕES DE TRANSPARÊNCIA

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.*

O cidadão, ao clicar no link “Ouvidoria” no sítio eletrônico do HUCFF, é encaminhado à página da Ouvidoria da UFRJ, que contém informações específicas daquela unidade. A UA informou que a página da Ouvidoria no site do HUCFF se encontra em fase de reformulação e as informações estão momentaneamente inacessíveis. Sobre a questão, a UA pontuou que na data aproximada de 24/04/2023 o sítio eletrônico da Ouvidoria do HUCFF estaria novamente disponível. Em nova pesquisa realizada em 27/04/2023, observou-se que a situação identificada permanecia sem alteração.

Neste contexto, observamos que a falta de informações no 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.

Assim sendo, recomendamos que, enquanto perdurar o período de reformulação do sítio eletrônico da Ouvidoria do HUCFF, conste na página principal do hospital as informações mínimas demandadas no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021, de forma que os usuários possam se informar sobre seu funcionamento de maneira adequada.

A este respeito, ressalta-se a ausência de publicação do Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria no site do HUCFF, que 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. (Grifamos)

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. (Grifamos)

A este respeito, a UA informou que, em função das dificuldades impostas e das alterações em diversas rotinas provocadas pela pandemia de COVID-19, os Relatórios de Gestão estão indisponíveis tanto devido à reforma no sítio eletrônico do HUCFF, como pelo fato de estarem sendo revisados para adequação a classificações compatíveis com as existentes na Plataforma Fala.BR de maneira

a produzirem séries históricas de dados padronizadas e relevantes. Neste contexto, a UA afirmou que quando o site estiver funcionando normalmente as informações do Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria de 2022 estarão disponíveis.

Em resposta a questionamento desta equipe de avaliação, a UA asseverou que, em conversa com a Assessoria de Imprensa do HUCFF, encarregada da atualização do sítio eletrônico do hospital, foi obtida a informação de que o profissional responsável está em gozo de período de férias e retornará às suas atividades no dia 10/04/2023. Assim sendo, foi informado que na data aproximada de 24/04/2023 o site estará no ar novamente, com atualizações aderentes à legislação em vigor. Mais uma vez ressaltamos que, em nova pesquisa realizada em 27/04/2023, o site ainda se encontrava sem a referida atualização.

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

Em que pese a informação de que a Portaria HUCFF nº 104/2000 está sendo revisada para abranger questões relevantes para o funcionamento da UA, observa-se que, atualmente, a UA não possui um normativo próprio que estabeleça suas atribuições. A referida Portaria, atualmente em vigor, trata basicamente das atribuições do Ouvidor, sem abordar temas essenciais como os fluxos para tratamento das manifestações recebidas, a competência da Ouvidoria, sua estrutura, a condução de diligências na UA (nos termos do art. 17 da Portaria CGU nº 581/2021) e a forma de escolha do Ouvidor.

A respeito especificamente dos fluxos internos para tratamento das manifestações, independentemente da forma escolhida (normativo interno ou roteiro institucional, por exemplo), sua definição formalizada 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, envolvimento da autoridade apuratória, 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;
- c) estipular os prazos e definir as responsabilidades específicas das áreas internas do HUCFF durante o processo; e
- d) descrever os procedimentos para casos específicos, tais como as demandas de ouvidoria interna e outras a critério da própria unidade.

A elaboração de um normativo estabelecendo as atribuições da Ouvidoria e definindo os fluxos internos de tratamento das manifestações dos usuários é, também, uma oportunidade para o realinhamento das competências da unidade (como a atribuição legal do ouvidor para acompanhar o processo interno de apuração de denúncias e reclamações dos interessados contra a atuação do HUCFF), da definição de papéis e atribuições dos atores de sua estrutura, abarcando especificidades de cada tipologia de manifestação.

Esta ausência de normativos internos impacta diretamente no tratamento dado às manifestações de ouvidoria recebidas na UA, a exemplo da informação recebida via resposta ao QA, de que **no tratamento das denúncias e comunicações, preliminarmente, a UA efetua contato com as diversas áreas do hospital buscando informações que corroborem ou não o conteúdo dos relatos.** Se forem encontrados indícios mínimos que lhes deem consistência, a manifestação é enviada para apreciação da Direção Geral do HUCFF, que delibera sobre abertura de procedimento apuratório. Cabe registrar que a realização de diligências é vedada conforme disposto na Portaria CGU nº 581/2021:

“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 envolvidos nos fatos relatados.”

Outro procedimento que também está em desacordo com as boas práticas e normativos vigentes é o fato de a UA não manter qualquer tipo de acompanhamento/monitoramento quanto aos resultados conclusivos de apurações ou de Processos Administrativos Disciplinares – PADs – referentes às denúncias ou comunicações de irregularidades recepcionadas na unidade e encaminhadas para apuração e não acompanhar a efetiva implementação, por parte das áreas internas, dos compromissos de melhoria dos serviços firmados a partir de manifestações dos cidadãos.

Para avaliar como as manifestações vêm sendo tratadas, foram selecionadas 100 manifestações constantes da Plataforma Fala.BR, registradas no período de **01/11/2021 a 31/10/2022.**

As manifestações foram analisadas 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 se encontra no **Apêndice B**, abrangendo a análise dos quesitos avaliados, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma das manifestações. O resultado é apresentado por meio de gráficos estatísticos, considerando o total de 100 manifestações, sendo que na avaliação geral com relação ao tratamento técnico dado pela Ouvidoria para as manifestações, observou-se um desempenho de 94% com avaliação adequada e 6% parcialmente adequada.

Cabe mencionar que foi informado que a Portaria HUCFF nº 104/2000 já está sendo revisada para tratar de relevantes questões não abrangidas na referido normativo, como a formalização do fluxograma de tratamento das manifestações de Ouvidoria, o que pode mitigar o risco de ocorrência de tal inconsistência. Tal revisão, conforme explanado pela UA, tem previsão de ser finalizada por volta da data de 19/05/2023.

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

Em resposta ao QA, foi apontado que é aplicada a pseudonimização automática de denúncias. Após análise preliminar sobre sua aptidão, a denúncia é exportada da plataforma Fala.BR sem os dados pessoais da parte autora e tarjado o conteúdo que possa contribuir para sua identificação, ainda que não se trate de dados pessoais sensíveis, antes de encaminhá-lo à autoridade apuratória.

Em que pese o mecanismo de preservação listado acima mitigar parte do risco de identificação do denunciante, o processo de pseudonimização descrito no Decreto nº 10.153/2019 vai além do trazido pela UA, motivo pelo qual foi disponibilizado o módulo de Triagem e Tratamento do Fala.BR com vistas a suprir esta lacuna.

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.

2.4. Ausência de atualização da Carta de Serviços ao Usuário no sítio eletrônico do HUCFF

A UA informou em seu questionário de avaliação que a Carta de Serviços ao Usuário do HUCFF não vem sendo atualizada pelo hospital, tendo em vista que esta atribuição era da Comissão de Direitos do Paciente e foi absorvida pela Ouvidoria a partir da legislação vigente.

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. (Grifamos)

No caso específico da Carta de Serviços da UFRJ, publicada em seu sítio eletrônico, observamos que não há descrição dos serviços oferecidos pelo HUCFF (<https://cartadeservicos.ufrj.br/servico/431>), conforme determina o inciso I do art. 7º da Lei nº 13.460/2017.

Neste contexto, temos que a falta de atualização da Carta de Serviços ao Usuário, 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 HUCFF, dificultando a possibilidade de controle popular e de participação do cidadão no exercício das atividades da Administração Pública.

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

Assim sendo, uma campanha realizada pelo HUCFF que permitisse a avaliação perante os usuários acerca dos serviços prestados pelo hospital, com linguagem simples e objetiva, seria de grande valia para o desempenho dos objetivos da instituição.

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 HUCFF, em ordem de prioridade:

- I – Atuar junto ao HUCFF 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;
- II – 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;
- III – Atuar junto à gestão do HUCFF para que a Carta de Serviços ao Usuário Público seja atualizada no sítio eletrônico da instituição, conforme determina o art. 7º da Lei nº 13.460/2017; e
- IV – Realizar ou acompanhar os gestores do HUCFF na avaliação periódica dos serviços públicos prestados pelo hospital, além de realizar campanha de divulgação do HUCFF acerca de suas competências e das competências da Ouvidoria especificamente, incluindo a realização de ações de ouvidoria ativa para estes fins.

CONCLUSÃO

A partir das análises realizadas conclui-se que a unidade avaliada desempenha de forma parcialmente satisfatória as atividades de ouvidoria, restando algumas 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 HUCFF.

É importante mencionar que a UA informou, por meio do questionário de avaliação, que a Portaria HUCFF nº 104/2000, a qual instituiu a Ouvidoria do hospital, já está sendo revisada para atender ao disposto no Decreto nº 9.492/2018 e tratar de relevantes questões não abrangidas na referida portaria, como, por exemplo, as competências da Ouvidoria, sua estrutura, procedimento formal de revisão de respostas com aderência aos princípios estabelecidos na Lei nº 13.460/2017 e a atualização de manuais de atendimento e revisão do fluxograma relativo ao recebimento e ao tratamento das manifestações na Ouvidoria.

Para subsidiar a análise por parte da OGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de amostra das manifestações do período de **01/11/2021 a 31/10/2022**, 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; 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	Setor do HUCFF subordinado diretamente à Direção Geral do Hospital
E-mail	ouvidoria@hucff.ufrj.br
Página na Internet	https://www.hucff.ufrj.br/
Endereço	Av. Prof. Rodolpho Paulo Rocco, nº 255, 1º andar - Cidade Universitária - Ilha do Fundão - CEP: 21941-913 - Rio de Janeiro/RJ
Canais de Atendimento	- Telefone: (21) 3938-6005 - E-mail: ouvidoria@hucff.ufrj.br - Fala Br - Presencialmente.
Horário de funcionamento	De segunda a sexta-feira, das 8h às 17h.
Ouvidor	Márcio de Amorim Mantovani
Ouvidor Substituto	Marize Barbosa Silva

Fonte: elaboração própria.

A.2 Competências

A UA declarou, em resposta ao questionário de avaliação, que a Portaria HUCFF nº 104/2000 (a qual institui a Ouvidoria do hospital) está sendo revisada para, dentre outros temas, dispor sobre suas competências. Assim sendo, observamos que não há ainda a disposição formal das competências da Ouvidoria do HUCFF.

No entanto, a UA informou que a Ouvidoria do HUCFF sempre exerceu todas as competências estabelecidas pela Portaria CGU nº 581/2021 em seus artigos 6 e 7, exceto:

- Condução das atividades relacionadas ao Conselho de Usuários (foi informado que a UA está assumindo esta tarefa);
- Atualização da Carta de Serviços ao Cidadão, função que cabia à Comissão de Direitos do

Paciente e está sendo pela UA; e

- Mediação de conflitos, eminentemente exercida pelo setor de acompanhamento sócio funcional da Divisão de Recursos Humanos da instituição, e que também será assumida pela UA.

A.3 Normativos Internos

No âmbito do HUCFF, os trabalhos da Ouvidoria submetem-se apenas aos termos da Portaria HUCFF nº 104/2000, que, conforme previamente explanado, está sendo revisada para, dentre outras atualizações:

Atender ao Decreto nº 9.492/2018 no que concernir:

- À nomeação e exoneração de ouvidores;
- Ao prazo regulamentar de resposta ao usuário;
- À designação da Ouvidoria como coordenadora do mapeamento dos serviços da instituição (Carta de Serviços) com competência para atualização e revisão crítica da carta; e
- À designação da Ouvidoria como estrutura de coordenação das atividades de coleta e análise de dados relacionados à satisfação do usuário (Conselho de usuários), com interlocução formalmente estabelecida entre conselheiros e gestores, periodicidade anual de elaboração de relatórios de desempenho e perfil dos usuários;

Incluir:

- Competência da Ouvidoria;
- Forma de escolha do Ouvidor;
- Atribuições do Ouvidor;
- Estrutura da Ouvidoria;
- Vinculação da Ouvidoria;
- Indicação dos canais de atendimento que serão utilizados e dos prazos que serão aplicados;
- Previsão para plano de capacitação dos integrantes;
- Procedimento formal de revisão de respostas com aderência aos princípios estabelecidos na Lei nº 13.460/2017; e
- Integração formal à estrutura de mediação de conflitos da instituição.

A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física

A equipe da Ouvidoria do HUCFF é composta por 3 membros: Ouvidor, Ouvidora Adjunta e Secretária. A rotatividade de seus membros não acontece com frequência.

De acordo com a UA, **a composição atual da força de trabalho não é adequada ao cumprimento da missão institucional da Ouvidoria**. Considerando o porte da unidade de saúde, o número de atendimentos e as múltiplas tarefas que compõem sua missão institucional, a UA avalia que a Ouvidoria do HUCFF necessita de acréscimo de pessoal. Considerando, entretanto, a importante deficiência de efetivo na área assistencial, que imprime prejuízos de grande impacto na vida dos

cidadãos, a unidade entende não ser este o momento mais adequado às tratativas para adequação de equipe de natureza administrativa.

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.

O Ouvidor participou de diversos cursos nos últimos dois anos, tais como: Certificação em Ouvidoria (Escola Virtual.GOV), LAI x LGPD (PROFOCO), Implantação e gestão de ouvidorias (PROFOCO). De acordo com a UA, busca-se sempre orientar a equipe em relação à aplicação das normas vigentes aproveitando as diversas situações enfrentadas na atividade diária como exemplos. No entanto, a UA informou que ainda não há um programa regular de treinamento.

A respeito da estrutura física da UA, foi pontuado que há a necessidade de aprimoramentos para garantir o adequado funcionamento da Ouvidoria e oferecer o melhor atendimento possível aos usuários. Há solicitação de melhorias veiculada por intermédio do processo SEI nº 23079.255067/2022-95, folha de informação 2740021, encaminhada pela Direção Geral do HUCFF à Divisão de Engenharia da unidade para verificação da possibilidade de atendimento.

Apesar disso, foi relatado que os equipamentos e os sistemas informatizados disponibilizados pelo HUCFF são suficientes para a realização das atividades da Ouvidoria, que conta com um computador para cada membro da equipe, acesso à internet com velocidade adequada, impressora, copiadora, digitalizadora e linha telefônica.

A.5 Mandato do Ouvidor

O atual Ouvidor foi designado em 02/07/2019 para um mandato de três anos e reconduzido por igual período em 26/09/2022 pelas Portarias UFRJ nº 6.578/2019 e nº 8.850/2022, respectivamente.

A.6 Canais de Atendimento

Os canais de atendimento disponibilizados pela UA são:

- Atendimento presencial (sala da Ouvidoria, dias úteis, das 08h às 17h, sem interrupção. Não há descentralização nos atendimentos presenciais. Todos são realizados nas dependências da Ouvidoria;
- Plataforma Fala.BR;
- Atendimento telefônico personalizado (21 3938-6005), dias úteis, das 08h às 16h, sem interrupção;
- Atendimento por e-mail (ouvidoria@hucff.ufrj.br).

Os canais de atendimento disponibilizados à sociedade pela Ouvidoria também são divulgados ao público interno do órgão/entidade por meio da página da Ouvidoria no site do HUCFF, porém este canal se encontra em fase de reformulação e as informações estão momentaneamente inacessíveis.

Embora a revisão no manual de atendimento da UA ainda não esteja pronta e, portanto, não tenha nele incluído formalmente o procedimento para o registro de manifestações, todas aquelas recebidas, seja qual for o canal de entrada, são registradas na Plataforma Fala.BR desde setembro de 2022.

A respeito do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) do HUCFF, foi informado que este não é um canal vinculado à Ouvidoria. O SIC da UFRJ se concentra na Reitoria da Universidade e é con-

duzido pela equipe da Ouvidoria-Geral da instituição. Se a solicitação de informação for atinente ao HUCFF, o núcleo de tratamento SIC a encaminha à UA ou solicita a parte da informação requerida que se encontrar sob sua guarda.

O programa de integridade da UFRJ é conduzido pela Unidade de Gestão de Integridade (instituída pela Portaria nº 8.933/2021) da Reitoria, a quem o HUCFF está subordinado mediante integração à estrutura do Centro de Ciências da Saúde, mas a UA não participa de ações promovidas pela área de integridade.

A.7 Sistemas Informatizados

Na atual configuração da Ouvidoria, o único sistema utilizado é o Fala.BR, acessado pelo Ouvidor e pela Ouvidora adjunta com perfil de gestor, e pela Secretária da UA com perfil de colaboradora.

Para melhor analisar a conjuntura das manifestações recebidas pela UA, assim como para decidir que área do órgão será eventualmente acionada, é realizado o acesso ao Pront-HU, sistema de prontuário eletrônico com todas as atividades dos pacientes na instituição, sejam elas em ambulatório, emergência, internação em enfermarias, cirurgias, realização de exames, laudos, prescrições e evoluções médicas.

A UA informou 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. Há planos de utilização das informações do painel Resolveu?, porém a UA julga que a base de dados ainda não tem quantitativo e recorte temporal suficientes para análises relevantes, já que boa parte destes sofreu influência dos efeitos da pandemia de COVID-19 e, conseqüentemente, o retrato da realidade extraído seria distorcido.

Finalmente, a UA pontuou que entende que a Plataforma Fala.BR vem atendendo muito bem às suas necessidades e julga que o único aprimoramento importante seria no motor de busca, que constantemente retorna com a mensagem “registro não encontrado”, tornando necessário limpar todos os campos de preenchimento a cada nova busca.

A.8 Fluxo Interno de Tratamento

Considerando que os manuais de atendimento e a revisão do fluxograma para total aderência à legislação em vigor ainda estão em fase de atualização, foi disponibilizado pela UA o atual fluxo relativo ao recebimento e ao tratamento das manifestações na Ouvidoria:

“RECLAMAÇÕES E SOLICITAÇÕES

Atendimento presencial

- 1 - *Acolhe-se o usuário e ouve-se seu relato de forma atenta;*
- 2 - *Preliminarmente, se a manifestação tratar de assunto relacionado à assistência em saúde, como na expressiva maioria dos casos, e considerando que muitos relatos são imprecisos, fazemos consulta ao sistema de prontuário eletrônico da instituição, no qual verificam-se dados como especialidade médica envolvida, datas de consulta, exames, internações etc., a fim de garantir a consistência das informações recebidas;*
- 3 - *Fornecem-se as orientações gerais sobre as rotinas da instituição conforme o caso;*
- 4 - *Se houver necessidade de abertura de manifestação, informamos sobre o sistema Fala.BR e oferecemos a possibilidade de registro por conta própria, conforme a condição de cada*

usuário, uma vez que muitos comparecem à Ouvidoria em horário restrito de visita a pacientes internados, ou durante espera por consulta de ambulatório/realização de exames, e geralmente preferem registrar manifestação em momento posterior, com mais tranquilidade;

5 - Se o usuário não possuir meios adequados ao registro da manifestação por conta própria, ou se informar dificuldade no manejo das ferramentas necessárias, ou, ainda, se desejar registro imediato, solicitamos identificação conforme determinação das Leis 12.527/2011 e 13.460/2017 e abrimos registro no sistema Fala.BR resumindo o conteúdo da manifestação a termo, conforme art. 10 da 13.460/2017;
6 – Informamos ao usuário sobre os direitos relacionados à proteção de seus dados pessoais e, caso a identificação seja fundamental à formulação de resposta personalizada, solicitamos consentimento para divulgação das informações sensíveis necessárias ao adequado tratamento da manifestação. Se a identificação for prescindível, ou se o usuário informar o desejo de manter sigilo sobre seus dados pessoais, promovemos a pseudonimização do conteúdo caso seu envio para apreciação de outra área da unidade seja necessário;

7 - O resumo da manifestação é lido para conhecimento e concordância do usuário e finaliza-se o registro;
8 - Imprimimos protocolo com dados de acesso à manifestação e informamos sobre trâmite e prazo de resposta, que é transmitida ao usuário conforme sua preferência: pelo sistema Fala.BR, por telefone ou por e-mail.

OBS: Os passos acima são executados por todos os membros da equipe da Ouvidoria.

9 – Análise aprofundada do conteúdo da manifestação e deliberação sobre caminho a ser seguido (passo normalmente executado pelo Ouvidor ou pela Ouvidora Adjunta): solicitação de mais informações da área demandada com vistas à formulação de resposta ou envio a sua chefia para pronunciamento/providências.

10 – Ao recebermos resposta, procedemos à análise do conteúdo com observância da necessidade de utilização de linguagem simples e acessível. Revemos eventuais ocorrências de siglas ou jargões profissionais incompreensíveis à população e esclarecemos seus significados de modo a fornecer a resposta mais clara e objetiva possível.

Atendimento por e-mail

Inicialmente, seguimos os passos 2 e 3 do atendimento presencial. Avançamos para o passo 6 e procedemos ao registro no sistema Fala.BR, com envio de e-mail ao usuário informando a abertura da manifestação e dados de acesso, bem como prazo de atendimento. Avançamos aos passos 9 e 10, após o qual, além de encerramento da manifestação no sistema Fala.BR, copiamos o conteúdo da resposta e enviamos ao e-mail do usuário, pois muitos informam encontrar dificuldade no acesso e manejo do sistema.

-

Atendimento telefônico

Seguimos os passos de 1 a 4 do atendimento presencial. Havendo necessidade de divulgação de dados sensíveis do demandante para formulação da resposta, e se este for paciente cadastrado em nossa instituição, solicitamos confirmação do número de algum documento pessoal (identidade, CPF ou CNS), comparamos com nossa base de dados e procedemos ao registro da manifestação, avançando para o passo 6. Informamos número de protocolo, código de acesso e prazo de atendimento. A partir deste ponto, avançamos para o passo 9.

===

ELOGIOS

Em nossa rotina de unidade de saúde, é bastante comum que o usuário faça questão de ter seu nome conhecido pelo servidor elogiado. Assim, ao recebermos este tipo de manifestação, damos esclarecimentos sobre os direitos relacionados à proteção de dados pessoais e pedimos autorização para sua divulgação, se for o caso. Em seguida, o conteúdo, identificado ou pseudonimizado, é encaminhado para conhecimento do servidor mencionado e de sua chefia imediata, o que sempre fizemos, mesmo antes do advento do comando legal do Decreto nº 9.492/2018, art. 19.

===

ACESSO À INFORMAÇÃO

Há um núcleo de tratamento de pedidos de acesso à informação na Reitoria da UFRJ, que encaminha as solicitações às unidades da Universidade conforme o caso. Quando nos chegam, as solicitações já estão cobertas por sigilo e são enviadas aos setores do hospital responsáveis pela guarda das informações requisitadas. Vale assinalar, entretanto, que não são incomuns pedidos de acesso a dados pessoais (resultados de exames) feitos diretamente a nós por email. Em casos assim, conforme determinação do Decreto nº 7.724/2012, art. 60, informamos que é necessária certificação de identidade, o que pode ser obtido por meio do sistema Fala.BR com login Gov.BR.

===

DENÚNCIAS E COMUNICAÇÕES

A análise das denúncias e comunicações busca indícios de materialidade e autoria de possíveis ilícitos ou irregularidades e observa a competência de nossa unidade para a apuração eventualmente requerida. Assim, preliminarmente, fazemos contato com as diversas áreas do hospital buscando informações que corroborem ou não o conteúdo dos relatos. Se forem encontrados indícios mínimos que lhes deem consistência, a manifestação é enviada para apreciação da Direção Geral do HUCFF, que delibera sobre abertura de procedimento apuratório. Na resposta à manifestação, conforme determinação do art. 22 do Decreto nº 9.492/2018, informamos se o conteúdo foi considerado inapto por falta de indícios ou se foi encaminhado para apreciação da autoridade competente.

===

SUGESTÕES

As sugestões normalmente têm caráter geral e abrangente. São analisadas quanto à plausibilidade e razoabilidade, pseudonimizadas e encaminhadas às áreas atinentes, que respondem sobre a possibilidade/viabilidade de atendimento. Ainda não temos cronograma definido para acompanhamento de efetiva implementação das sugestões, cujo número é muito reduzido em confronto com outras modalidades de manifestação.

===

SIMPLIFIQUE

A exemplo do que ocorre com os pedidos de acesso à informação, as manifestações registradas nesta modalidade são tratadas pela Ouvidoria-Geral da UFRJ e eventualmente encaminhadas às unidades de ouvidoria da Universidade. Nunca recebemos pedido de SIMPLIFIQUE, seja diretamente ou por encaminhamento da Ouvidoria-Geral”.

Ainda que todas as manifestações de ouvidoria sejam encaminhadas à UA pelos diversos setores do hospital por se tratar de procedimento já sedimentado junto ao corpo funcional da instituição, ainda não há normativo formalizando o encaminhamento de manifestações eventualmente recebidas em outras áreas. Este ponto integra o rol de atualizações normativas necessárias à atividade da Ouvidoria e se encontra em fase de elaboração. Esta elaboração, conforme explanado pela UA em resposta a questionamento desta equipe de avaliação, deverá estar finalizada por volta da data de 19/05/2023.

As manifestações de ouvidoria interna, embora consideradas suas especificidades, seguem o roteiro geral de atendimento às reclamações e, caso seja identificada necessidade de intervenção com vistas à melhoria do ambiente de trabalho para o servidor, seja de forma isolada ou coletiva, cada caso é discutido com o setor de atendimento e acompanhamento socio-funcional da Divisão de Recursos Humanos.

Não há periodicidade definida para o acompanhamento dos dados do Painel Resolveu? por parte da UA. Em relação ao número total de atendimentos anuais, muitos dos quais com desfecho imediato, a proporção de manifestações registradas na Plataforma Fala.BR ainda é pouco representativa. A UA esclareceu que o universo de usuários dos serviços do HUCFF requer um importante componente de humanização na atividade de ouvidoria. Assim, considerável quantidade de horas e força de trabalho é dedicada à tarefa pedagógica de esclarecer aos usuários as muitas rotinas institucionais que os diferem das instituições de saúde comuns (de baixa complexidade), cuja incompreensão é fator gerador de demandas relacionadas à insatisfação com a prestação de serviços. Isto considerado, a UA julga que o retrato oferecido pelos relatórios anuais, que contemplam os atendimentos registrados na Plataforma Fala.BR e os que não geram abertura de manifestação, é mais ilustrativo da qualidade dos serviços prestados e do nível de satisfação dos usuários.

No que tange à proteção dos dados pessoais dos manifestantes no âmbito dos trabalhos da Ouvidoria, a UA pontuou que, a partir de setembro de 2022, todas as manifestações passaram a ser registradas na Plataforma Fala.BR, que garante a devida proteção dos dados pessoais dos usuários nos termos da legislação em vigor.

Embora haja necessidade de proteção conforme o comando do Decreto nº 9.492/2018, em função da natureza da unidade, quase todas as manifestações recebidas são de cunho pessoal e demandam soluções individuais personalizadas, razão pela qual, de acordo com a UA, é impossível apresentar respostas satisfatórias se houver pseudonimização automática, nos termos do Decreto nº 10.153/2019. Nesses casos, a UA esclareceu que sempre é solicitado o consentimento expresso do usuário para a divulgação dos dados pessoais que forem necessários à formulação da melhor resposta possível à demanda.

Por outro lado, todas as manifestações que versem sobre temas gerais são pseudonimizadas antes do envio a outras áreas da instituição. Além disso, a UA informou ter o cuidado, na análise e tratamento das manifestações registradas pelo próprio usuário na Plataforma Fala.BR, de tarjar eventuais trechos no texto do relato que possam conduzir à identificação da autoria.

No caso de denúncias, apenas os servidores efetivos tratam este tipo de manifestação, sem que haja norma oficialmente definida para tanto. Além disso, foi informado que é aplicada a pseudonimização automática. Após análise preliminar sobre a aptidão da denúncia, a UA exporta da Plataforma Fala.BR seu teor sem os dados pessoais da parte autora, tarjando o conteúdo que possa contribuir para sua identificação, ainda que não se trate de dados pessoais sensíveis, antes de encaminhá-lo à autoridade apuratória.

A UA informou que não existem gargalos comprometendo o fluxo de tratamento das manifestações. Os problemas com prazo de atendimento, de pequena monta em relação ao total de manifestações, geralmente advêm de dificuldades no encontro de soluções adequadas aos problemas apresentados, considerada a natureza de instituição de saúde de alta complexidade, sensível aos múltiplos e conhecidos problemas desta área de atuação do serviço público. Foi informado, ainda, que não há estoque de manifestações não tratadas pela Ouvidoria oriundo de outro sistema anterior ao Fala.BR.

É realizado mapeamento na Ouvidoria para verificar quais assuntos são mais demandados. Segundo a UA, os assuntos mais demandados, historicamente, se relacionam com dificuldade na marcação de exames de alta complexidade, no agendamento de consulta especializada e na demora em realização de cirurgias. De acordo com a UA, foram implementadas edições na Plataforma Fala.BR, no campo “assunto”, que aproximam as classificações da plataforma à realidade da instituição, o que promoverá a alimentação do sistema com dados relevantes para a produção dos relatórios de gestão.

A Ouvidoria não realiza um acompanhamento programado do tratamento de questões relacionadas aos servidores do HUCFF e que são temas recorrentes de denúncias, comunicações ou reclamações. O que é feito, na medida do possível, é obter informações junto aos setores demandados, quando o tempo permite. A este respeito, a UA informou que estabeleceu, junto ao Serviço de Psiquiatria, em encontro informal, as bases para iniciar discussões acerca da temática da relação entre médico e paciente, fator historicamente importante como gerador de demandas de Ouvidoria.

A UA pontuou que realiza análise quanto às manifestações que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância por meio de relatório anual com informações quantitativas e qualitativas sobre as demandas mais recorrentes. Os últimos relatórios, entretanto, estão indisponíveis em função da reforma no site do HUCFF e estão sendo revisados para adequação a classificações compatíveis com as existentes na Plataforma Fala.BR de maneira a produzirem séries históricas de dados padronizadas e relevantes.

Em relação à interação entre a Ouvidoria e a alta administração do HUCFF, a UA relatou que é realizada de forma plena e pode se dar de diversas formas - por meio de relatórios, informes, reuniões ou correio eletrônico.

Finalmente, 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 a atualização da Carta de Serviços era atribuição da Comissão de Direitos do Paciente e foi absorvida pela Ouvidoria a partir da legislação vigente. Acrescentou que não foi possível, desde então, promover sua atualização.

A.10 Gestão e Ações de Melhoria dos Serviços Prestados

A UA informou que é realizada análise periódica, formulação de relatórios e estatísticas sobre as manifestações recebidas e analisadas na Ouvidoria por meio dos Relatórios Anuais de Gestão da Ouvidoria. Os relatórios contêm informações sobre o total de manifestações recebidas, manifestações por área, por tipo e perfil dos usuários. No entanto, em função das dificuldades impostas e das alterações em diversas rotinas provocadas pela pandemia de COVID-19, os Relatórios de Gestão estão em fase de revisão, adequação e aderência do formato antigo às classificações da Plataforma Fala.BR.

Foi informado pela UA que a Ouvidoria não avalia os serviços prestados pelo HUCFF e, em relação ao Plano de Dados Abertos (Decreto nº 8.777/2016 e Resolução nº 3/2017 do CGINDA), a UA pontuou que não participa de sua elaboração. A este respeito, foi relatado que a elaboração do PDA compete ao nível estratégico de gestão da UFRJ.

A Ouvidoria possui competência para demandar melhorias e correções no curso das atividades realizadas nas demais Unidades do HUCFF no que se refere às questões de ouvidoria mediante a identificação de problemas que se tornem recorrentes em determinado exercício e exposição destes à Direção Geral do HUCFF, com sugestão de discussão de possíveis melhorias, seja por meio de relatórios de gestão tempestivos ou por comunicação extemporânea, sempre que considerado necessário.

Segundo análise da UA, há necessidade de revisão/alteração de normas no âmbito do HUCFF. Como a Ouvidoria do HUCFF foi instituída antes do microssistema legal que passou a regulamentar sua atividade, a UA vislumbra a necessidade de revisão para recepcioná-lo formalmente. O principal impacto positivo da revisão/alteração dessas normas internas seria a melhora sensível no atendimento aos prazos e na qualidade das respostas. No entanto, de acordo com a UA, impactos positivos já vêm sendo notados há algum tempo, após divulgação, junto ao corpo funcional da instituição, das leis em vigor.

Foi pontuado pela UA que as maiores dificuldades no desempenho de suas funções não se relacionam propriamente com a atividade da Ouvidoria, porém têm grande impacto em seu trabalho e advêm da natureza da instituição de saúde à qual pertence, que realiza mais de dois mil atendimentos diários entre consultas ambulatoriais, exames, internações e cirurgias. Os múltiplos problemas típicos de unidades como o HUCFF, que são pressionadas tanto pela escassez de recursos quanto pela grande demanda de atendimento, notadamente de populações de baixa renda, moradia distante e em situação de vulnerabilidade social, sempre e inevitavelmente comprometem a eficiência dos resultados da Ouvidoria, seja na qualidade da resposta oferecida, na resolutividade dos problemas apresentados ou na satisfação dos usuários.

Quanto à identificação de melhorias e oportunidades, a UA entende que o advento da atual legislação e da Plataforma Fala.BR promoveu sensível melhora em suas perspectivas e expectativas, se não no índice de resolutividade, ao menos na qualidade das respostas, no atendimento aos prazos e na satisfação dos usuários dos serviços.

Por fim, a UA relatou que ainda não mapeou a necessidade de ampliação da transparência sobre os temas mais recorrentes em sua atividade.

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 HUCFF.

Além disso, foi informado que a Ouvidoria não promove a mediação e a conciliação entre o usuário e o HUCFF. Normalmente, o processo de mediação é promovido pelo setor de atendimento sócio funcional da Divisão de Recursos Humanos - DRH, quando se trata de ouvidoria interna, e da equipe de psicólogos da DRH, se o assunto envolver usuário da instituição.

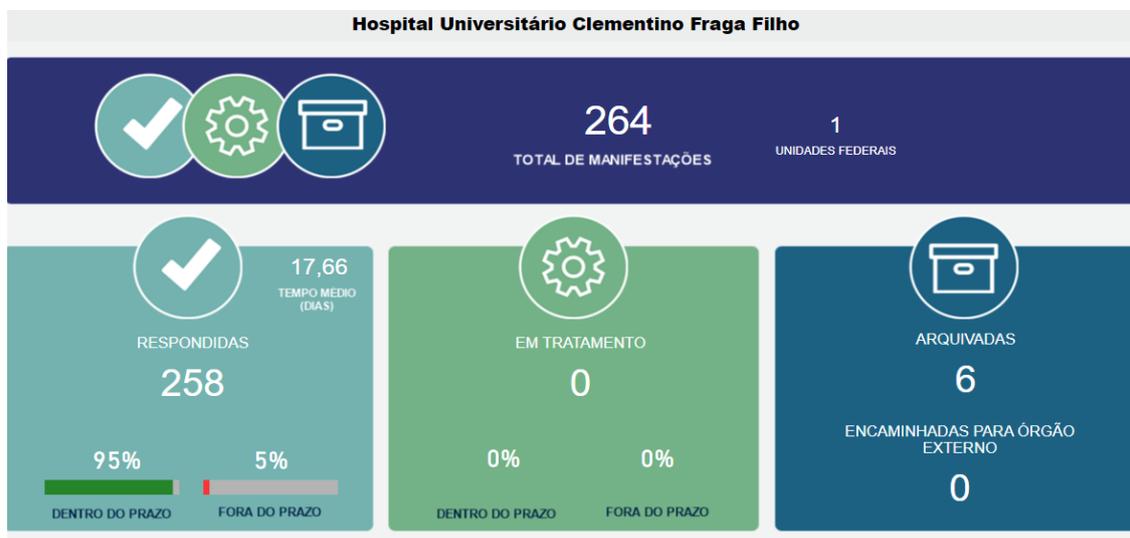
A.12 Dados do Painel Resolveu? e Atendimento dos Prazos Legais e Satisfação do Usuário

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 (01/11/2021 a 31/10/2022)⁵, e especificamente atinentes ao HUCFF.

a) Quantitativo Geral:

FIGURA 01: QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES – 01/11/2021 A 31/10/2022.



5. 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.

b) Tipologia das manifestações:

FIGURA 02: QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES - 01/11/2021 A 31/10/2022



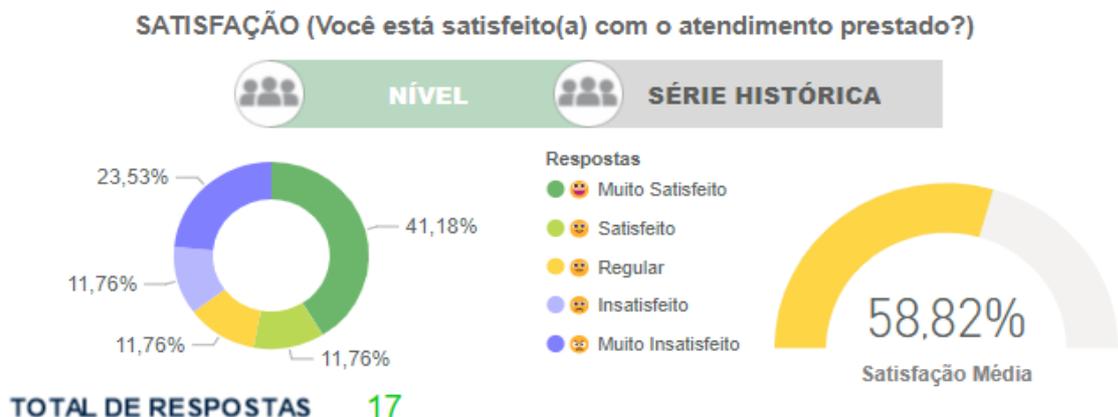
c) Resolutividade da demanda:

FIGURA 03: QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES - 01/11/2021 A 31/10/2022



d) Satisfação com a resposta:

FIGURA 04: QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES - 01/11/2021 A 31/10/2022



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 01/11/2021 a 31/10/2022, compreendendo 100 manifestações.⁶

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 100 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	19	26,47
Denúncia	2	5,5
Elogio	4	0,25
Reclamação	46	18,30
Simplifique	-	-
Solicitação	29	20,97
Sugestão	-	-
TOTAL	100	19,95

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

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

a) Prazo de atendimento da manifestação: atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017, e no art. 12, inciso III § 2º da Portaria CGU nº 581/2021; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar

6. 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.

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;

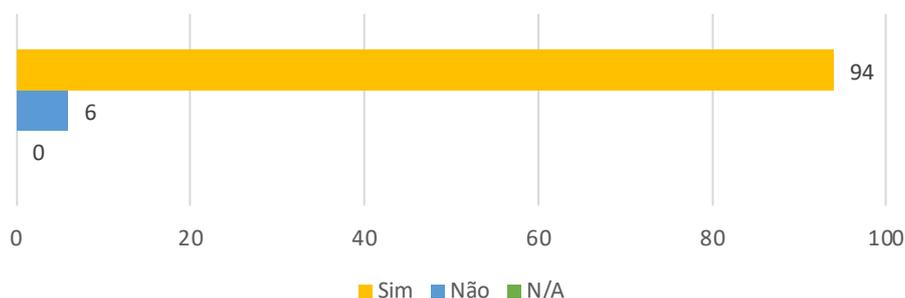
c) Qualidade no tratamento da manifestação: no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018, são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada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

B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra

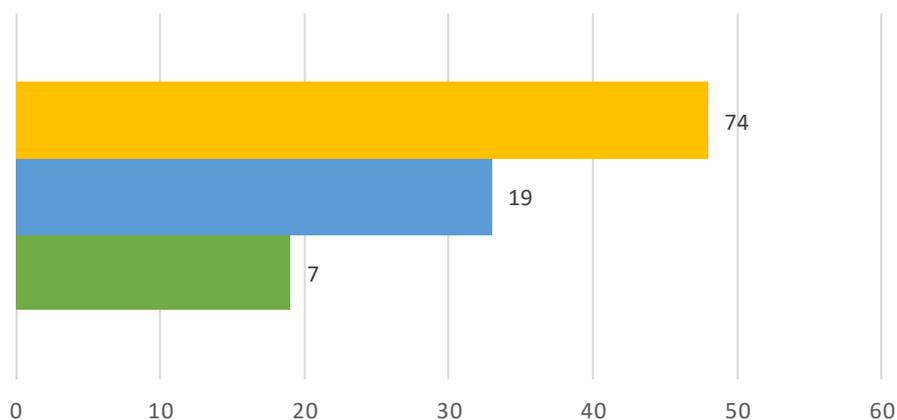
GRÁFICO 01: A UA CUMPRIU O PRAZO DE RESPOSTA DE 30 DIAS, PRORROGÁVEL POR IGUAL PERÍODO?



Fonte: elaboração própria.

Como se observa no gráfico, a UA respondeu 94 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?

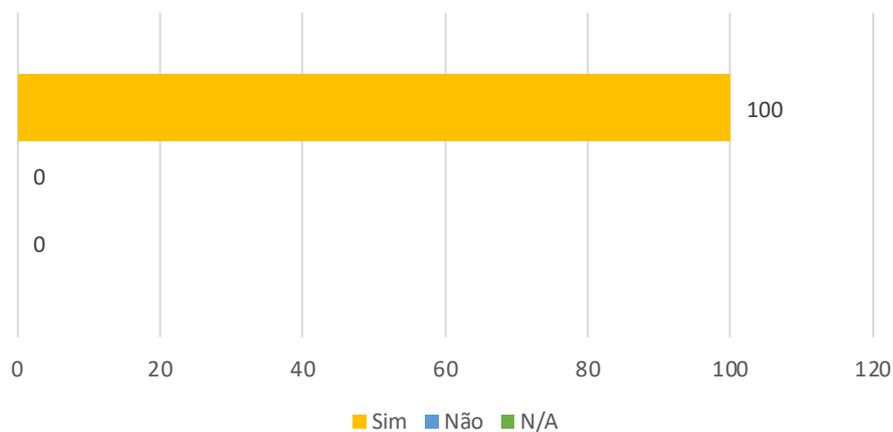


Fonte: elaboração própria.

Quanto à classificação das manifestações, observa-se que, das 81 manifestações nas quais a pergunta 2 se aplica, 74 foram classificadas corretamente contra 7 manifestações classificadas incorretamente.

Relativo às demais 19 manifestações, convém destacar que, de acordo com o art. 23, § 2º, do Decreto nº 9.492/2018, a comunicação de irregularidade se trata 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.

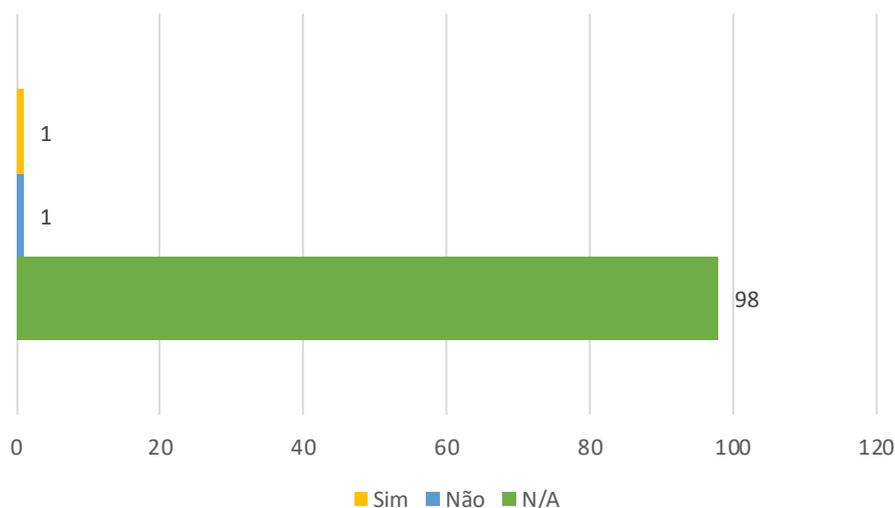
GRÁFICO 03: AS INFORMAÇÕES CONTIDAS NA RESPOSTA FORAM APRESENTADAS COM CLAREZA E OBJETIVIDADE?



Fonte: elaboração própria.

Em relação à objetividade e clareza, observa-se que todas as respostas foram consideradas claras e objetivas.

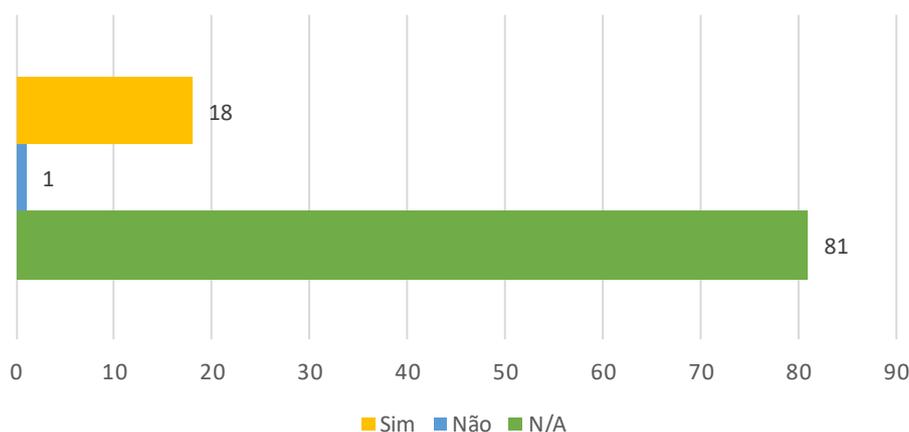
GRÁFICO 04: A OUVIDORIA ESCLARECEU QUE O ASSUNTO NÃO ERA DE SUA COMPETÊNCIA E INFORMOU QUAL ÓRGÃO EXTERNO AO FALA.BR SERIA RESPONSÁVEL PELO TEMA?



Fonte: elaboração própria.

Do gráfico acima, verifica-se que em 1 manifestação a UA respondeu corretamente que a demanda não era de sua competência, não informando, entretanto, o órgão responsável pelo tema. Em outra manifestação, a UA respondeu corretamente e indicou o órgão responsável pelo tema. Nos demais 98 casos, a pergunta não se aplica pois tratava-se de demanda de sua competência.

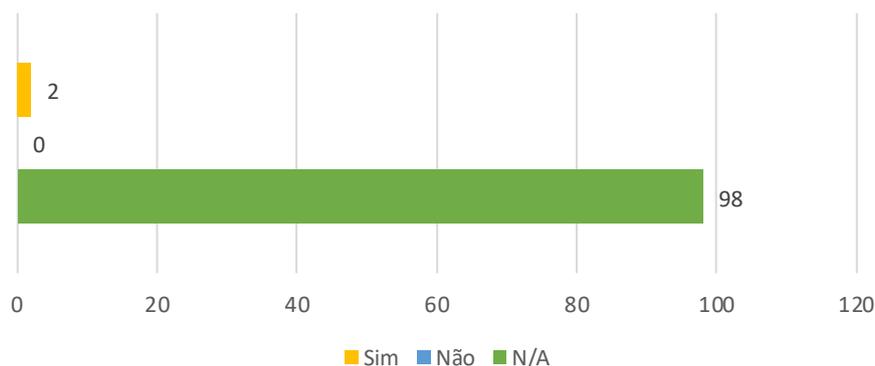
GRÁFICO 05: A RESPOSTA DA COMUNICAÇÃO CONTÉM INFORMAÇÃO SOBRE AS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E O SEU ENCAMINHAMENTO ÀS UNIDADES DE APURAÇÃO COMPETENTES OU A JUSTIFICATIVA PARA O SEU ARQUIVAMENTO?



Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Comunicação, das 19 comunicações presentes na amostra, 18 apresentaram resposta conclusiva contendo informações sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. As demais 81 manifestações, por sua vez, não se enquadram como comunicação.

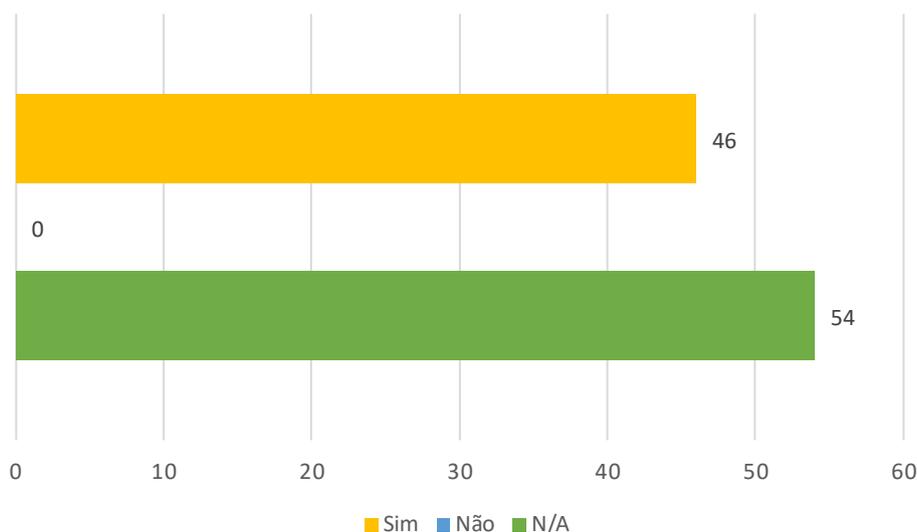
GRÁFICO 06: A RESPOSTA DA DENÚNCIA CONTÉM INFORMAÇÃO SOBRE AS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E O SEU ENCAMINHAMENTO ÀS UNIDADES DE APURAÇÃO COMPETENTES OU A JUSTIFICATIVA PARA O SEU ARQUIVAMENTO?



Fonte: elaboração própria.

Das 2 denúncias analisadas, verifica-se que em todos os casos as respostas informaram sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. As demais 98 manifestações, por sua vez, não se enquadram como denúncia.

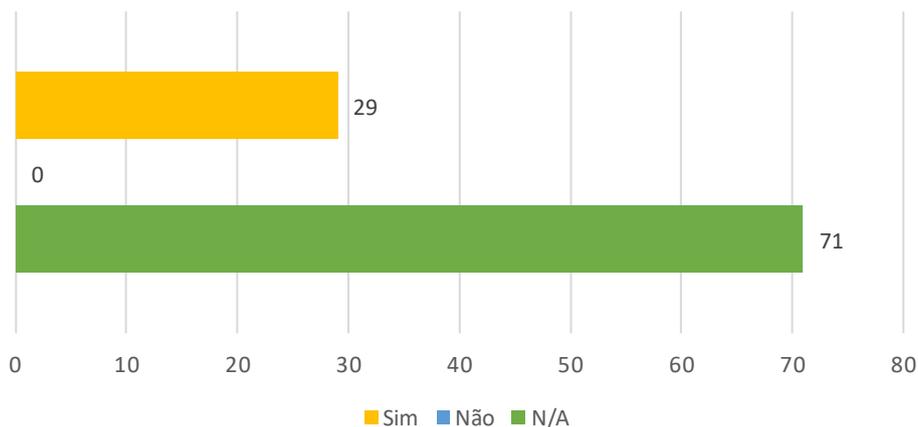
GRÁFICO 07: A RESPOSTA DA RECLAMAÇÃO PRESTOU ESCLARECIMENTOS A RESPEITO DO FATO RECLAMADO?



Fonte: elaboração própria.

No gráfico acima relativo ao tipo Reclamação, observa-se que, em todas as 46 reclamações em análise, a resposta conclusiva prestou esclarecimentos sobre o fato reclamado. As demais 54 manifestações, por seu turno, não se enquadram como reclamação.

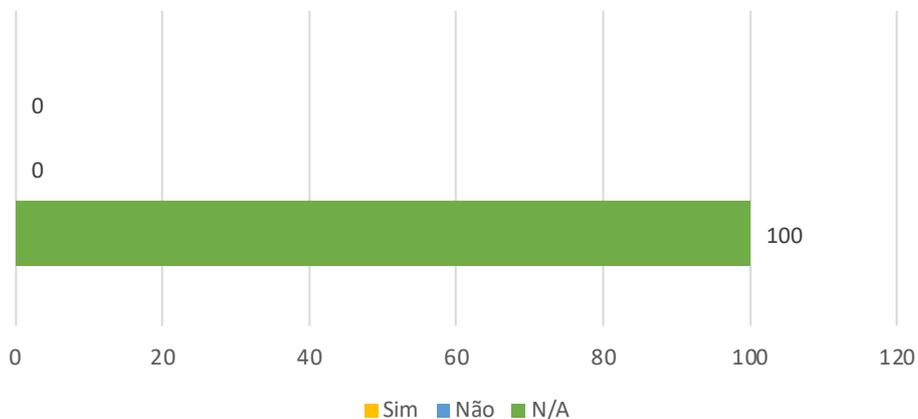
GRÁFICO 08: A RESPOSTA DA SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIAS EXPLICA SOBRE A ADOÇÃO DA PROVIDÊNCIA SOLICITADA OU JUSTIFICA SUA IMPOSSIBILIDADE?



Fonte: elaboração própria.

Em relação às 29 manifestações recebidas com conteúdo de solicitação, observa-se que em todos os casos foi dada resposta conclusiva, contendo explicações sobre adoção de providências ou justificativa de impossibilidade. As demais 71 manifestações não se enquadram como solicitação.

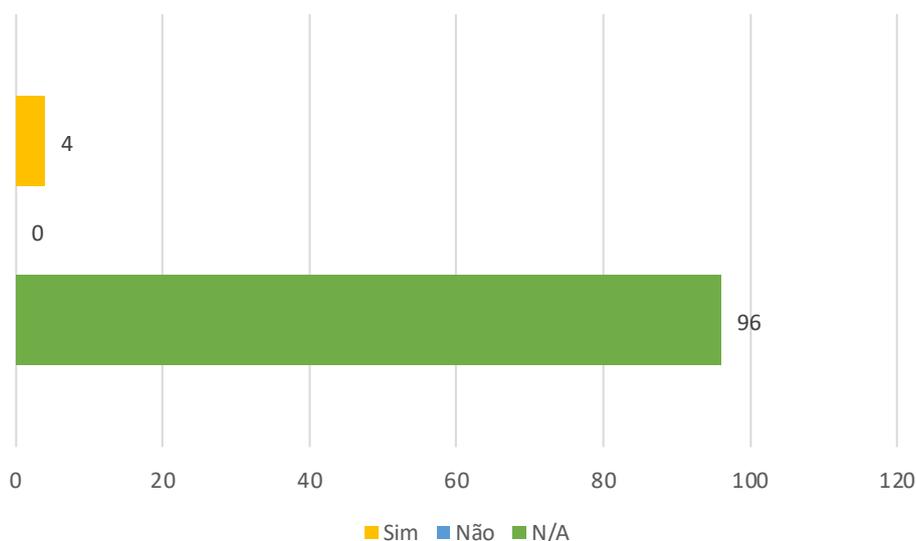
GRÁFICO 09: A RESPOSTA DA SUGESTÃO CONTÉM MANIFESTAÇÃO ACERCA DA POSSIBILIDADE DE ADOÇÃO DA MEDIDA SUGERIDA EMITIDA POR AUTORIDADE DIRETAMENTE RESPONSÁVEL?



Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Sugestão, não houve nenhuma ocorrência desse tipo de manifestação dentro da amostra analisada. Portanto, 100% das respostas foram marcadas com “N/A”.

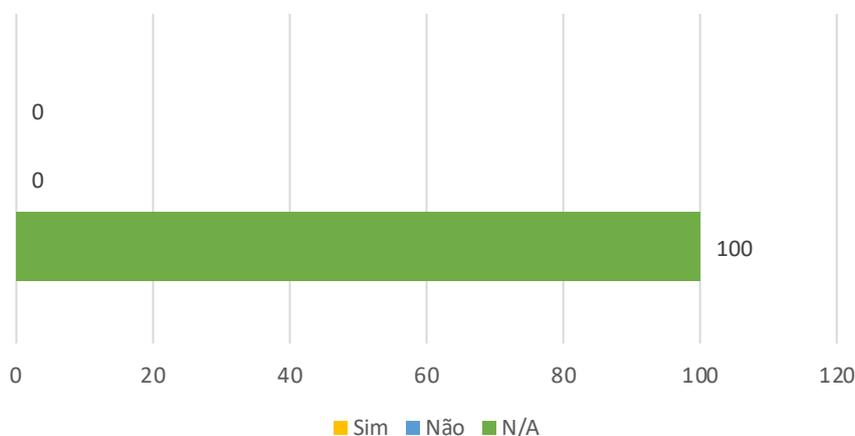
GRÁFICO 10: A RESPOSTA DO ELOGIO INFORMOU SOBRE A CIÊNCIA AO AGENTE PÚBLICO OU AO RESPONSÁVEL PELO SERVIÇO PÚBLICO PRESTADO E À SUA CHEFIA IMEDIATA?



Fonte: elaboração própria.

No que tange aos elogios, dos 4 elogios analisados, verifica-se que todas as respostas informaram a ciência ao agente público objeto do elogio e à sua chefia. As demais 96 manifestações, por sua vez, não se enquadram como comunicação.

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?



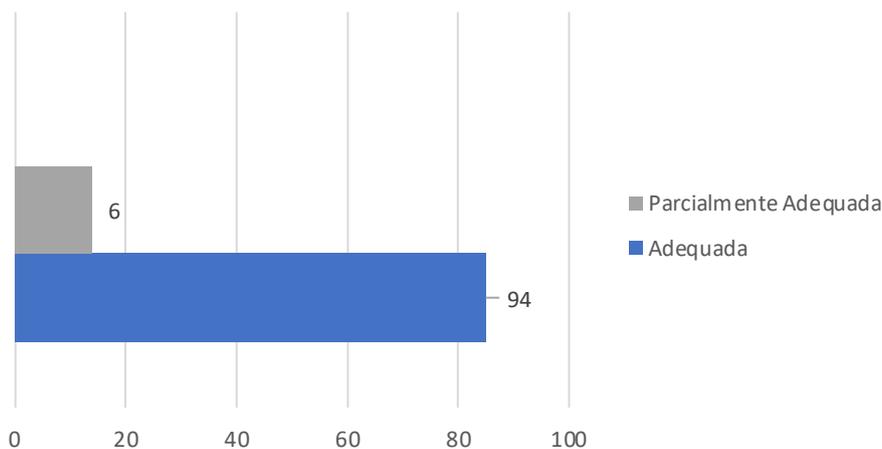
Fonte: elaboração própria.

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

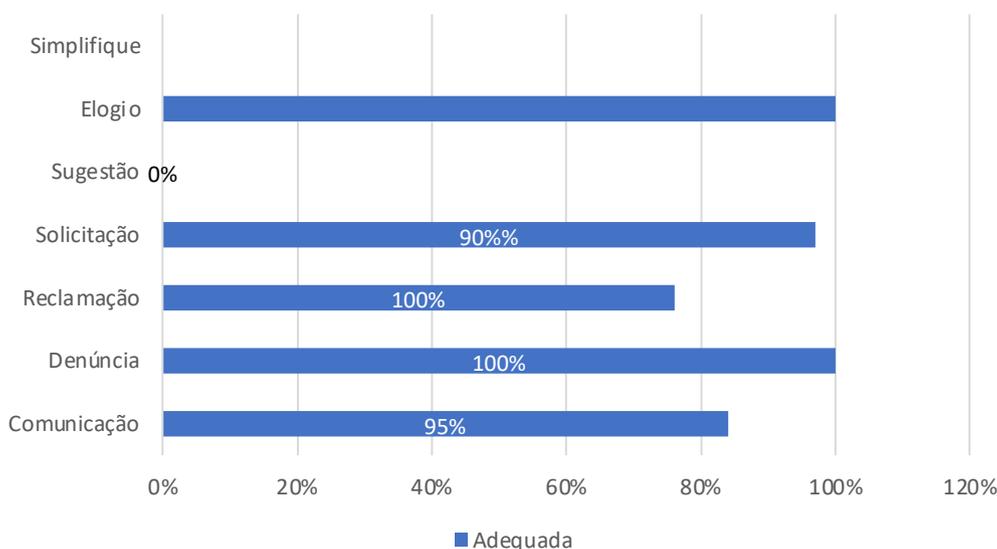
Por fim, baseado nas perguntas avaliadas e, especialmente, no tratamento dado pela Ouvidoria para as manifestações da amostra, foi realizada uma avaliação geral quanto aos procedimentos de tratamento. Das 100 manifestações analisadas, verifica-se que: 94 foram consideradas adequadas e 6 parcialmente adequadas.

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 6 manifestações parcialmente adequadas, observa-se: 1 comunicações e 5 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 comunicação considerada inadequada.

Ante o exposto, o gráfico da Avaliação Técnica Final mostra um bom desempenho, podendo ser aprimorado, especialmente no que se refere à classificação das manifestações, considerando a amostra examinada.

Finalmente, a lista das 100 manifestações da amostra, especificadas por tipo, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma, configura a chamada Análise Individual das Manifestações⁷. 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.

7. 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 **15/06/2023**, 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 **04/07/2023**, ou seja, após a data limite previamente acordada para manifestação por parte da UA sobre o relatório, foram discutidos 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, a UA apresentou por correspondência eletrônica, em **17/07/2023**, um plano de ação contendo medidas para atender as deliberações propostas e corrigir os problemas identificados durante a avaliação. Tal plano de ação é reproduzido na íntegra o qual é reproduzido na íntegra no **Apêndice D**.

Análise da Equipe de Avaliação

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

A respeito da Recomendação 1, que trata da atualização do site e possui um cunho mais operacional, cabe registrar que também resta necessário serem consideradas as ações necessárias à atualização/manutenção do referido conteúdo.

A Recomendação 2, que trata do uso do módulo de Triagem e Tratamento, implica no mapeamento dos pontos focais em cada área, os quais devem ainda ser treinados e registrados na ferramenta de modo a que o processo de trâmite e tratamento de manifestações via o referido módulo possa ser efetivamente realizado, motivo pelo qual o prazo estimado para a sua execução foi considerado adequado.

Em relação à Recomendação 3, 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>.

O atendimento à Recomendação 4, que trata da avaliação dos serviços prestados e realização de ações de Ouvidoria Ativa, deve considerar o uso da Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos <https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br/inicio>.

Apêndice D • Plano de Ação da Unidade

RECOMENDAÇÃO	AÇÃO	RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	ESTADO ATUAL*	BENEFÍCIO ESPERADO
I – Atuar junto ao HUCFF 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;	<p>Incisos I, II-a, II-b, II-d e II-f do art. 71 atendidos;</p> <p>P/ atender inciso II-c: publicar relatórios de gestão a partir de 2019 em formato compatível com universo Fala.BR.</p> <p>P/ atender inciso II-e: necessária fase inicial de implantação do conselho de usuários, em atraso, porém em desenvolvimento.</p> <p>P/ atender inciso II-g: elaboração de portaria estabelecendo, dentre outras determinações, o fluxo de tratamento das manifestações de ouvidoria.</p>	<p>-----</p> <p>Márcio Mantovani (Ouvidor)</p> <p>Márcio Mantovani (Ouvidor); Marize Barbosa (Ouvidora Adjunta); Marcos Freire (Diretor Geral)</p> <p>Márcio Mantovani (Ouvidor)</p>	<p>-----</p> <p>29/09/23 (relatório 2019); 20/10/23 (relatório 2020); 10/11/23 (relatório 2021) e 24/11/23 (relatório 2022).</p> <p>29/12/2023 (fase de implantação); 01/04/2024 (elaboração do primeiro relatório em atendimento ao art. 59 da Portaria CGU nº 581/2021).</p> <p>29/09/23 (Publicação de fluxogramas); 20/10/23 (Portaria).</p>	<p>Atendida</p> <p>Em atraso</p> <p>Em atraso</p> <p>4. Em andamento</p>	<p>Transparência na atuação da Ouvidoria; aumento da percepção de segurança e confiança do cidadão nas instituições públicas; apontamento, a partir da reformulação dos relatórios de gestão, de situações ordinárias e extraordinárias que requeiram atuação do setor estratégico da unidade; aumento da participação do cidadão na formulação de políticas públicas a partir das consultas ao conselho de usuários; facilitação do acesso e compreensão do usuário em relação às possibilidades e impossibilidades na atuação da Ouvidoria.</p>
II – 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;	<p>1. Cadastramento e treinamento das subunidades iniciais;</p> <p>2. Inserção das subunidades iniciais na plataforma Fala. BR</p> <p>3. Cadastramento e treinamento das demais subunidades;</p> <p>4. Inserção das demais unidades na Plataforma Fala.BR</p>	<p>1. Márcio Mantovani (Ouvidor)</p> <p>2. Márcio Mantovani (Ouvidor); Marize Barbosa (Ouvidora Adjunta)</p> <p>3. Márcio Mantovani (Ouvidor); Marize Barbosa (Ouv. Adjunta)</p> <p>4. Márcio Mantovani (Ouvidor); Marize Barbosa (Ouv. Adjunta)</p>	<p>1. 31/07/2023</p> <p>2. 25/08/2023</p> <p>3. 17/11/2023</p> <p>4. 01/12/2023</p>	<p>1. Em andamento</p> <p>2. Prevista</p> <p>3. Prevista</p> <p>4. Prevista</p>	<p>Maior confiabilidade no armazenamento, tratamento, segurança de dados e rastreabilidade das manifestações; maior controle no fluxo das manifestações e prazos de atendimento; promoção do envolvimento direto das chefias de subunidades no tratamento, atendimento e resposta às manifestações; percepção de que todos os servidores podem e devem estar envolvidos na contribuição com melhorias para os serviços públicos oferecidos pela unidade.</p>

RECOMENDAÇÃO	AÇÃO	RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	ESTADO ATUAL*	BENEFÍCIO ESPERADO
III – Atuar junto à gestão do HUCFF para que a Carta de Serviços ao Usuário Público seja atualizada no sítio eletrônico da instituição, conforme determina o art. 7º da Lei nº 13.460/2017;	<ol style="list-style-type: none"> 1. Contato com as divisões, coordenações e serviços da unidade para atualização de informações; 2. Elaboração de carta atualizada; 3. Publicação 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Márcio Mantovani (Ouvidor) 2. Márcio Mantovani (Ouvidor); Marize Barbosa (Ouvidora Adjunta) 3. Márcio Mantovani (Ouvidor); Marize Barbosa (Ouv. Adjunta) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 20/10/2023 2. 10/11/2023 3. 17/11/2023 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Em andamento 2. Prevista 3. Prevista 	Transparência na atuação da instituição; aumento da percepção de segurança e confiança do cidadão nas instituições públicas; facilitação do acesso e compreensão do usuário em relação aos serviços oferecidos pela instituição e conhecimento dos responsáveis pela prestação destes serviços.
IV – Realizar ou acompanhar os gestores do HUCFF na avaliação periódica dos serviços públicos prestados pelo hospital, além de realizar campanha de divulgação do HUCFF acerca de suas competências e das competências da Ouvidoria especificamente, incluindo a realização de ações de ouvidoria ativa para estes fins.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reunião para deliberação sobre serviço a ser avaliado e discussão de metodologia e critérios para a realização da consulta. 2. Engajamento de conselheiros/ elaboração da consulta 3. Realização da consulta 4. Elaboração e implementação de calendário para promoção de ações de ouvidoria ativa para divulgação de competências da Ouvidoria e do HUCFF 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Márcio Mantovani (Ouvidor); Marcos Alpoim Freire (Diretor Geral) 2. Márcio Mantovani (Ouvidor); Marize Barbosa (Ouvidora Adjunta) 3. Márcio Mantovani (Ouvidor); Marize Barbosa (Ouvidora Adjunta) 4. Márcio Mantovani (Ouvidor); Marize Barbosa (Ouv. Adjunta) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 24/11/2023 2. 01/12/2023 3. 15/03/2024 4. 01/12/2023 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prevista 2. Prevista 3. Prevista 4. Prevista 	Transparência na atuação da Ouvidoria e do HUCFF; apontamento, a partir dos relatórios sobre as consultas aos conselheiros, de situações ordinárias e extraordinárias que requeiram atuação do setor estratégico da unidade; aumento da participação do cidadão na formulação de políticas públicas; facilitação do acesso e compreensão do usuário em relação às possibilidades e impossibilidades na atuação da Ouvidoria e da instituição como um todo.

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

ser classificado em: “Atendida”, “Não Atendida”, “Prevista”, “Em Andamento” e “Em Atraso”.