

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade avaliada:
Ouvidoria do Hospital Federal de Ipanema

Rio de Janeiro • 2023

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

Setor de Indústrias Gráficas (SIG), Quadra 02, Lotes 530 a 560
Edifício Sohestre - 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

SIMONE MAGALHÃES

Suversora (OGU)

CARLA CRISTINA GOMES ARÊDE

Coordenadora (NAOP/RJ)

EQUIPE DE AVALIAÇÃO:

Maria Claudia Rio Branco Nabuco de Gouvêa

Obra atualizada até agosto de 2023

Diagramação: Assessoria de Comunicação Social • Ascom / CGU

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

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

Copyright © 2023 Controladoria-Geral da União



CONTEÚDO

Lista de Siglas e Abreviaturas • 7

APRESENTAÇÃO • 8

OBJETO • 9

OBJETIVO E ESCOPO • 9

METODOLOGIA • 10

UNIDADE AVALIADA • 11

RESULTADOS DOS EXAMES • 11

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

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 • 26
- A.8 Fluxo Interno de Tratamento • 26
- A.9 Acompanhamento da Carta de Serviços aos Usuários • 27
- A.10 – Gestão e Ações de Melhoria dos Serviços Prestados • 28
- A.11 – Promoção da Participação Social e Resolução Pacífica de Conflitos • 28
- A.12 - Dados do Painel Resolveu e Atendimento dos Prazos Legais e Satisfação do Usuário • 28

Apêndice B • Relato da Análise da Amostra • 31

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

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

B.3 Avaliação Final • 38

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

Apêndice D • Plano de Ação da Unidade • 42

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria do Hospital Federal de Ipanema - HFI

Município: Rio de Janeiro/RJ

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

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

Data de execução: janeiro de 2023 a junho de 2023

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria do Hospital Federal de Ipanema - HFI, unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes a serviços públicos prestados por aquela entidade.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado 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, 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. Registrar e tratar todas as demandas de ouvidoria por meio da Plataforma Fala. Br, de uso obrigatório pelas unidades do SisOuv;
- II. Atuar junto ao HFI para que o Site Eletrônico da entidade seja atualizado de modo a constar as informações previstas no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021, contribuindo para a promoção da transparência ativa; e
- III. Elaborar norma sobre funcionamento da ouvidoria, formalizando seus fluxos de trabalho, incluindo previsão atualizada acerca da proteção do denunciante, mecanismos de representação contra represálias decorrentes da denúncia, observado o disposto na Lei nº 13.608/2018, na Portaria CGU nº 581/2021 e demais normativos vigentes.

Lista de Siglas e Abreviaturas

CGU: Controladoria-Geral da União

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

HFI: Hospital Federal de Ipanema

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 Instituto de Pesquisas Jardim Botânico do Rio de Janeiro

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 01/12/2021 a 30/11/2022 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 **01/12/2021 a 30/11/2022** constantes da Plataforma Fala.BR, sendo que somente manifestações com resposta conclusiva foram analisadas, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria, o que levou a um total de **33 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 Federal de Ipanema - HFI, vinculada ao Ministério da Saúde (MS) e integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv e, portanto, sujeita à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central (OGU/CGU).

A UA é dirigida por uma titular da unidade de Ouvidoria indicada pela Diretora Geral do Hospital Federal de Ipanema, através do processo SEI 33401.140725/2022-90, com mandato de 3 (três) anos, podendo ser reconduzido, uma única vez, por igual período. Ela deve exercer suas funções com independência e autonomia, visando zelar pela dignidade do ser humano.

A UA está diretamente vinculada, ainda que informalmente, à Direção Geral do Hospital Federal de Ipanema e é regida pela Portaria nº 2.416/2014, que estabelece diretrizes para a organização e funcionamento dos serviços de ouvidoria do Sistema Único de Saúde – SUS e suas atribuições.

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

RESULTADOS DOS EXAMES

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

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

Na execução deste trabalho de avaliação foi perguntado à UA sobre sua estrutura hierárquica e esta informou que o posicionamento da Ouvidoria na estrutura do HFI é “informal, está diretamente ligada à Direção Geral”. Em outras palavras, a Ouvidoria não possui estrutura própria dentro do organograma do HFI.

Nesse caso, de acordo com o inciso II do art. 6º do Decreto nº 9.492/2018, a UA realiza atividades típicas de ouvidoria, mas necessita de uma formalização mínima que envolva, ao menos, suas competências.

Quanto à atuação com grau de independência funcional que permita o exercício pleno das suas atividades, segundo a UA, apesar de não possuir uma unidade administrativa própria, tem autonomia para atuar no atendimento pleno das suas funções.

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

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

Em consulta realizada à página principal do HFI (<https://www.gov.br/saude/pt-br/composicao/saes/dgh/hospitais-federais/ipanema>) em 15/03/2023, não foram localizadas algumas informações mínimas listadas no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021, tais como relatórios de gestão da unidade de ouvidoria, serviços prestados e link de acesso ao “Painel resolveu?”.

Neste contexto, ressalta-se a ausência de publicação do Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria no site do HFI.

O Relatório Anual de Gestão constitui instrumento fundamental no diagnóstico do desempenho dos serviços prestados no âmbito das ouvidorias integrantes do SisOuv, de modo a garantir a transparência das ações e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade por tais unidades.

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

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

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

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

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

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

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

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

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

II - disponibilizado integralmente na internet.

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

Art. 52. As unidades do SisOuv deverão elaborar relatórios de gestão com periodicidade mínima anual, a ser publicado no sítio eletrônico do órgão ou entidade até o primeiro dia do mês de abril de cada ano, abrangendo informações referentes ao ano anterior.

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

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

II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

III - análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações;

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

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

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

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

A este respeito, a UA informou que a Ouvidoria gera relatório com as informações do setor que é primeiramente enviado para o Núcleo de Planejamento, área responsável por elaborar o Relatório de Gestão do HFI, e posteriormente para o Ministério da Saúde. Assim sendo, a Ouvidoria, bem como o HFI, não publica Relatório de Gestão em nenhum website.

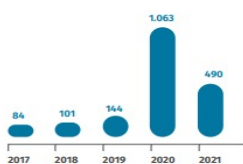
Neste contexto, observa-se, ainda, que foi localizado, no sítio eletrônico do Ministério da Saúde – MS, o “Relatório Integrado de Gestão do Ministério da Saúde – 2021” (https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/relatorio_gestao_2021.pdf), em que alguns aspectos referentes ao HFI são tratados nas páginas 114 e 115, sem que nenhum deles estivesse relacionado às atividades da Ouvidoria do hospital.

Além disso, no Relatório de Gestão da Ouvidoria-Geral do SUS (https://www.gov.br/saude/pt-br/canais-de-atendimento/ouvidoria-do-sus/ouvidoria-em-numeros/relatorios-de-gestao/relatorio-ouvsus-versao-final_ascom_compressed.pdf/view) não há qualquer menção às atividades realizadas pela Ouvidoria do HFI.



EIXO DE PROMOÇÃO, PREVENÇÃO E VIGILÂNCIA

A vigilância epidemiológica tem como finalidade fornecer subsídios para execução de ações de controle de doenças e agravos (informação para a ação) e, devido a isso, necessita de informações atualizadas sobre a ocorrência dos mesmos. O HFI registrou, no ano de 2021, 490 casos de Doenças e/ou Agravos de Notificação Compulsória entre as incluídas na lista do Sistema de Informação de Agravos de Notificação (SINAN), sendo 420 (86%) relacionados à covid-19. Apesar da diminuição quanto ao número total de notificações em relação ao ano de 2020, percebe-se o impacto causado pela pandemia de covid-19 no perfil do Hospital.

AGRAVOS NOTIFICADOS

Fonte: Núcleo Planejamento, Informação e Epidemiologia;
Núcleo de Qualidade e Segurança do paciente.
*Início da coleta em 2021

EIXO PANDEMIA DE COVID-19**PRINCIPAIS ATIVIDADES REALIZADAS**

1. Manter a sala no 2º andar do prédio de internação para atendimento a pacientes suspeitos ou confirmados.
2. Manutenção do fluxo de manejo de óbitos por covid-19.
3. Reestruturação de fluxo de comunicação com os parentes de pacientes hospitalizados.
4. Notificação na plataforma ESUS notifica dos casos ambulatoriais e hospitalares de pacientes e funcionários não graves – SG – SÍNDROME GRIPAL.
5. Realização de teste rápido para admissão dos pacientes agendados para internação/cirurgias ambulatoriais e endoscopia.
6. Realização de teste rápido para detecção qualitativa do antígeno SARS-Cov2 ou RT-PCR para pacientes ou funcionários com sintomas.
7. Reorganização dos leitos hospitalares com coorte exclusivo para atendimento de SRAG e covid-19.
8. Bloqueio do 5º andar para internações de pacientes suspeitos ou confirmados com covid-19.



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

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

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

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

Conforme informado pela UA mediante resposta ao questionário de avaliação, não há manuais ou normativos definindo os fluxos para tratamento das manifestações de ouvidoria. Também não existe fluxo formalizado para que as manifestações de ouvidoria eventualmente recebidas em outras áreas sejam encaminhadas para registro e tratamento na Ouvidoria. Na prática, os normativos que regulamentam o trabalho da Ouvidoria Pública Federal e legislação correlata são os norteadores utilizados para cada situação enfrentada.

Apesar disso, foi apresentado pela Ouvidora o fluxo relativo ao recebimento e ao tratamento das manifestações na Ouvidoria, conforme consta no item A.8 do Apêndice A deste Relatório.

Importante ressaltar que não ficou demonstrada diferenciação do tratamento das manifestações por tipo (denúncias, elogios, reclamações, solicitações, sugestões, simplifique e comunicações), além

do que o tratamento da manifestação do tipo Comunicação segue o mesmo fluxo dos demais tipos de manifestações de ouvidoria, sendo que esta tipologia deve seguir o fluxo de denúncia, conforme preceitua a Portaria CGU nº 581/2021:

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

A este respeito, independentemente da forma escolhida (normativo interno ou roteiro institucional, por exemplo), a definição dos fluxos internos para cada tipologia de manifestação do usuário seria de extrema importância e traria benefícios para atividades da unidade, incluindo a redução dos prazos de resposta, o aumento dos índices de satisfação, a melhor interlocução com as demais unidades do hospital e a identificação, de modo mais ágil, de possíveis gargalos em processos que demandem alterações, uma vez que por meio dessa definição de fluxos será possível, em especial:

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

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

4. Inconsistência no tratamento de manifestações

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

No caso da UA, foi gerada a seleção das 33 manifestações constantes da Plataforma Fala.BR, registradas no período 01/01/2022 a 31/12/2022, na qual nenhuma das manifestações foi arquivada. É importante ressaltar que o baixo quantitativo de manifestações recebidas no período de um ano evidencia que o Fala.BR não é o canal de ouvidoria principal da unidade avaliada.

A seleção foi analisada utilizando-se treze quesitos, divididos em quatro dimensões distintas: prazo de atendimento da manifestação, satisfação do usuário, qualidade no tratamento da manifestação e qualidade da resposta conclusiva. O objetivo foi mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários na Plataforma Fala.BR e apontar a necessidade de correções e, ainda, reconhecer boas práticas.

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

A análise dos treze quesitos foi apresentada por meio de gráficos estatísticos, considerando o total de 33 manifestações.

Conforme demonstrado no Apêndice B, da avaliação geral com relação ao tratamento técnico dado pela Ouvidoria para as manifestações, observou-se um desempenho de 70% com avaliação adequada, entretanto é importante destacar que as manifestações recebidas por outros meios não foram registradas na Plataforma Fala.BR, reduzindo bastante a amplitude de análise das manifestações.

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

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

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

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

Cerca de 71% das manifestações analisadas não foram classificadas corretamente. Na maioria dos casos, o que ocorreu foi que as manifestações que se enquadravam no conceito de “solicitações” foram confundidas com “reclamações”. Tal inadequação adveio do fato de os manifestantes terem confundido a tentativa de realização de uma consulta, de um exame ou de uma cirurgia com uma reclamação. No entanto, o objetivo fundamental do manifestante era o de solicitar o atendimento de seu pleito.

A este respeito, observamos que o preenchimento/reclassificação do campo “Tipo de manifestação” pela Ouvidoria facilita no encaminhamento da manifestação e geração de relatórios gerenciais sobre as manifestações.

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

“Art. 15. Na análise preliminar, deverão ser coletados elementos necessários para atuação da ouvidoria e realizada a adequação, quando cabível, da tipologia e do assunto ou serviço indicado pelo manifestante.”

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

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

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

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

...

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

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

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

...

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

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

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

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

Cabe ressaltar que, conforme o disposto no art. 16 no Decreto nº 9.492/2018, o registro de todas as manifestações de ouvidoria deve ser feito na Plataforma Fala.BR:

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

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

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

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

[...]

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

6. Ausência de publicação da Carta de Serviços ao Usuário no sítio eletrônico do HFI

Foi verificado que a Carta de Serviços ao Usuário não se encontra publicada no sítio eletrônico do HFI.

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

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

A respeito da Carta de Serviços ao Usuário elaborada pelo HFI em 2022, repisamos que esta não foi publicada no sítio eletrônico do hospital (<https://www.gov.br/saude/pt-br/composicao/saes/dgh/hospitais-federais/ipanema>). Assim sendo, ainda que a instituição tenha elaborado documento formal sobre os serviços por ela prestados à sociedade, a falta de publicidade que facilite o acesso do cidadão à informação causa prejuízos, inclusive, aos objetivos primordiais da elaboração da Carta de Serviços ao Usuário.

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

7. 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 HFI. 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 HFI. 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 foram envidados esforços para a implementação de tais ações. Cabe destacar que a implementação das ações de ouvidoria ativa seria de grande importância para a UA, uma vez que, durante a análise das manifestações, a Equipe de Avaliação constatou que parte dos usuários confunde as competências do HFI com as de outras instituições relacionadas à área de saúde pública.

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

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

RECOMENDAÇÕES

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

- I. Registrar e tratar todas as demandas de ouvidoria por meio da Plataforma Fala.Br, de uso obrigatório pelas unidades do SisOuv;
- II. Atuar junto ao HFI para que o Site Eletrônico da entidade seja atualizado de modo a constar as informações previstas no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021, contribuindo para a promoção da transparência ativa;
- III. Elaborar norma sobre funcionamento da ouvidoria, formalizando seus fluxos de trabalho, incluindo previsão atualizada acerca da proteção do denunciante, mecanismos de representação contra represálias decorrentes da denúncia, observado o disposto na Lei nº 13.608/2018, na Portaria CGU nº 581/2021 e demais normativos vigentes;
- IV. Publicar na página do site eletrônico do HFI a Carta de Serviços ao Usuário, conforme determina o art. 7º, § 4º da Lei nº 13.460/2017;
- V. Utilizar o módulo de triagem e tratamento do sistema Fala.BR para distribuição interna das manifestações, a fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade no envio de manifestações para áreas responsáveis e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração;
- VI. Realizar ou acompanhar os gestores do HFI na avaliação periódica dos serviços públicos prestados pelo hospital, além de realizar campanha de divulgação do HFI acerca de suas competências e das competências da Ouvidoria especificamente, incluindo a realização de ações de ouvidoria ativa para estes fins;
- VII. Realizar tratativas junto à alta gestão do HFI, inclusive sustentada pelos resultados desta avaliação, para que a ouvidoria seja institucionalizada mediante a sua inserção formal no organograma da instituição, participando como instância do processo de tomada de decisões sobre gestão de serviços e políticas públicas do hospital.

CONCLUSÃO

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

Nesse sentido, o foco dos trabalhos foi agregar valor à ouvidoria avaliada, contribuindo para a melhoria da gestão na prestação de serviços públicos e para a facilitação do acesso do usuário aos instrumentos de participação na defesa de seus direitos, tendo em vista as principais fragilidades que podem concorrer para a diminuição na qualidade da prestação de serviços públicos pelo HFI.

Para subsidiar a análise por parte da OGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de amostra das manifestações do período de 01/12/2021 a 30/11/2022, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com os gestores da unidade.

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 HFI ligado à Direção Geral do HFI
E-mail	ouvidoriahi@hgi.rj.saude.gov.br
Página na Internet	https://www.gov.br/saude/pt-br/composicao/se/dgh/hospitais-federais/ipanema
Endereço	Rua Antônio Parreiras, 67/69 – 3º Andar UPI - Ipanema Rio de Janeiro – RJ – Cep: 22411-020
Canais de Atendimento	Espaço físico da Ouvidoria do HFI para o atendimento ao cidadão de forma presencial, por telefone através do número (21) 3111.2368, pelo e-mail institucional ouvidoriahi@hgi.rj.saude.gov.br , o Disque Saúde 136 da Ouvidoria Geral do SUS, além do canal externo FALA.BR (falabr.cgu.gov.br), que é a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação.
Horário de funcionamento	Segunda a sexta-feira, das 8h às 16h.
Ouvidor	Leiliane Figueiredo do Nascimento
Ouvidor Substituto	Renata de Souza Assunção

Fonte: elaboração própria.

A.2 Competências

Segundo o artigo 5º da Portaria nº 2.416/2014, compete aos serviços de ouvidoria do SUS no âmbito de cada ente federativo:

- I - analisar, de forma permanente, as necessidades e os interesses dos usuários do SUS, recebidos por meio de sugestões, denúncias, elogios e reclamações relativas às ações e serviços de saúde prestados pelo SUS;
- II - detectar, mediante procedimentos de ouvidoria, as reclamações, sugestões, elogios e denúncias, para subsidiar a avaliação das ações e serviços de saúde pelos órgãos competentes;

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

De acordo com a UA, dentre as atribuições da Ouvidoria do HFI se destacam o atendimento aos usuários do Hospital, recebendo denúncias, elogios, informações, reclamações, solicitações e sugestões, que chegam ao setor pelos seguintes canais: contato telefônico, carta, correspondência oficial, e-mail ou pessoalmente. As manifestações são registradas e tratadas no sistema informatizado OuvidorSUS, de onde são extraídos dados, os quais são organizados, analisados e compartilhados, por meio de relatórios, com os gestores e áreas afins, o que contribui para a tomada de decisão do HFI.

A.3 Normativos Internos

Segundo a UA, não há normativos internos que regem a atuação da Ouvidoria, devendo esta observar a Portaria da CGU nº 581/2021; Lei nº 8.080/1990 – Lei Orgânica da Saúde; Decreto nº 7.508/2011 – Organização e Planejamento do SUS; Lei nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI); Lei nº 13.460/2017 – Proteção e Defesa dos Direitos do Usuário dos Serviços Públicos; Lei nº 13.709/2018 – Lei de Proteção dos Dados Pessoais (LGPD).

A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física

A força de trabalho na Ouvidoria é composta por duas pessoas: a Ouvidora, Leiliane Figueiredo do Nascimento e a Agente Administrativo, Renata de Souza Assunção. Segundo a UA, a rotatividade de componentes da equipe não acontece com frequência e a composição atual da força de trabalho de duas pessoas é considerada inadequada ao cumprimento da missão institucional da Ouvidoria, tendo em vista que, segundo a UA, um terceiro componente ficaria responsável por tratar os e-mails e atender as ligações, pois algumas se perdem quando a equipe se encontra em atendimento presencial.

A Ouvidora, no cargo desde 01/10/2022, possui formação em Administração de Empresas e Administração Pública e possui como atribuição o tratamento de todas as demandas em todos os canais, ao passo que a Agente possui a mesma atribuição da Ouvidora e se encontra no cargo desde maio de 2022.

Não há metas individuais definidas para os servidores e colaboradores da Ouvidoria e nem definição de equipe específica para tratar de manifestações do tipo denúncia, sendo as duas integrantes da equipe da UA responsáveis por tratar de todos os tipos de manifestação, sem distinção.

Foi pontuado que a estrutura física (instalações) disponibilizada pelo HFI é insuficiente para a realização de todas as atividades da Ouvidoria. Sobre este aspecto, a UA observou que o ambiente é pequeno e não possibilita privacidade no atendimento, permitindo que os dados a serem tratados fiquem

expostos para quem entrar ou estiver na sala (PROCESSO DE ADEQUAÇÃO 33401.031493/2022-80). No entanto, a UA avaliou que os equipamentos e os sistemas informatizados disponibilizados pelo órgão/entidade são suficientes para a realização das atividades da Ouvidoria.

Por fim, foi indicado que não há avaliação periódica da equipe da Ouvidoria (servidores e/ ou colaboradores), ao passo que nos últimos dois anos, a UA informou que foram realizados os seguintes cursos: Gestão em Ouvidoria, Tratamento de Denúncias em Ouvidoria, Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias, Acesso à Informação, Defesa do Usuário e Simplificação, Avaliação da Qualidade de Serviços como Base para a Gestão e Melhoria de Serviços Públicos, Controle Social, Introdução à Gestão de Projetos, Excelência em Ouvidoria.

A.5 Mandato do Ouvidor

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

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

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

A UA informou que foram enviados os documentos relativos à indicação da Ouvidora para os e-mails cgououvidor@cgu.gov.br, ouvidoria.dgh@saude.gov.br, sno@saude.gov.br. No entanto, informou que ainda não obteve resposta quanto à aprovação, provavelmente por terem enviado a documentação para os e-mails errados. Por fim, a UA informou que, mais recentemente, a documentação foi reenviada para o e-mail: cgouv@cgu.gov.br.

A este respeito, observa-se que o Processo SEI nº 00190.109557/2022-39, o qual trata da nomeação da Ouvidora do HFI, foi aprovado e enviado para os e-mails hospitaldeipanema@hgi.rj.saude.gov.br e cgu-rj-nap@cgu.gov.br em 27/10/2022 19:31:23, depois reenviado para LNASCIMENTO@HGI.RJ.SAUDE.GOV.BR, gchabo@hgi.rj.saude.gov.br e julia.t.menezes@gmail.com em 01/11/2022.

A.6 Canais de Atendimento

Os canais de atendimento disponibilizados pela UA são:

- Espaço físico da Ouvidoria do HFI para o atendimento ao cidadão de forma presencial;
- Telefone - (21) 3111.2368;
- E-mail institucional - ouvidoriahi@hgi.rj.saude.gov.br;
- Disque Saúde 136 da Ouvidoria Geral do SUS;
- FALA.BR (falabr.cgu.gov.br), que é a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação.

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

Ouvidoria Hospital Federal de Ipanema

Tel.: (21) 3111-2368

Localização: Rua Antônio Parreiras, 67/69 – 3º Andar UPI - Ipanema

Rio de Janeiro – RJ – Cep: 22411-020

Email: ouvidoriahi@hgi.rj.saude.gov.br



Estamos Aqui

Rua Antônio Parreiras, 67/69 - Ipanema/RJ - CEP 22411-020

Fonte: Sítio do HFI, consulta realizada em fevereiro/2023.

Foi informado pela UA que o atendimento presencial é feito diretamente pela Ouvidoria, em sua sede, de forma centralizada. Os canais de atendimento disponibilizados à sociedade pela Ouvidoria também são divulgados ao público interno do HFI por meio da colocação de cartazes em locais de grande circulação, como elevadores, corredores de todos os andares da UPI (Unidade de Pacientes Internos) e da UPE (Unidade de Pacientes Externos), e na intranet.

A respeito do registro de manifestações recebidas pelos canais de atendimento, a UA informou que no caso de relatos com dados incompletos e que impossibilitem a análise do caso, é solicitada uma complementação de informações para que o seu registro seja feito com melhor detalhamento e qualidade. Essas informações devem ser suficientes para que possam dar encaminhamento à demanda do cidadão nas áreas internas da unidade e possibilite que estas possam analisar e responder, satisfatoriamente, ao cidadão.

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

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) do HFI é um canal vinculado à Ouvidoria, sendo que o HFI recebeu e respondeu apenas 4 SIC-LAI no ano de 2022. No entanto, a Coordenação de Transparência, em Brasília, e o DGH acharam melhor direcionar para que uma pessoa fosse responsável pelas respostas, ficando a Ouvidoria do DGH como o ponto focal que recebe e administra as demandas para os Hospitais Federais.

O HFI possui programa de integridade art. 19 do Decreto nº 9.203/2017 e a UA participa de ações promovidas pela área de integridade, a exemplo de uma palestra ministrada pela Ouvidora anterior, Cristiane Brettas.

A.7 Sistemas Informatizados

As manifestações dos usuários são registradas e tratadas no OuvidorSus. Quando necessária alguma informação (como, por exemplo, número do prontuário), a UA acessa o sistema próprio para tratamento das manifestações (E-SUS) para consulta. As manifestações recebidas no canal Fala.BR são registradas no OuvidorSus, de forma manual.

Todos os integrantes da Ouvidoria têm acesso a todos os sistemas necessários, sendo a Ouvidora a Gestora no OuvidorSus e Fala.BR e a outra integrante da UA, Técnico no OuvidorSus e Gestor no Fala.BR.

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. Ademais, ainda que os integrantes da equipe da UA tenham participado de capacitação oferecida pela Ouvidoria Geral do SUS sobre o Paineiro Resolvido, a UA informou que não acompanha os dados da ferramenta, tendo em vista que ainda não a utiliza com destreza.

A UA informou não possuir parâmetros para propor aprimoramentos a plataforma Fala.BR devido a pouca experiência da equipe na Ouvidoria.

A.8 Fluxo Interno de Tratamento

O atendimento e tratamento das manifestações na UA ocorrem na seguinte ordem, sendo adotado o mesmo fluxo de trabalho independente da ouvidoria ser externa ou interna.

- 1º) acolher o usuário
- 2º) coletar dados
- 3º) confirmar as informações recebidas pelo usuário
- 4º) buscar informações na área demandada
- 5º) verificar informações da demanda recebida na área demandada
- 6º) retornar com a resposta da demanda
- 7º) informar ao usuário sobre a resposta recebida
- 8º) cadastrar a demanda no OuvidorSus
- 9º) lançar informações na planilha de controle
- 10º) gerar protocolo de atendimento
- 11º) se a demanda for resolvida, encerrá-la no OuvidorSus, se não resolvida, tarjar os dados pessoais do usuário
- 12º) emitir GRD (por que estamos sem SEI), colocar em envelope lacrado junto com o espelho da demanda tarjado
- 13º) entregar na CASS (Coordenação Assistencial)
- 14º) aguardar o retorno da área demandada
- 15º) fechar demanda no OuvidorSus
- 16º) fechar a demanda na planilha
- 17º) envio de resposta da demanda, via e-mail ou telefone, para o usuário.

Antes de serem encaminhadas aos setores para serem respondidas, os dados pessoais do manifestante são tarjados no espelho da demanda, que são colocadas em envelopes lacrados, junto com Guia de remessa.

Como gargalo que tem comprometido o fluxo de tratamento das manifestações, a UA identificou que alguns chefes de clínicas demoram muito para responder as demandas, comprometendo o cumprimento dos prazos por parte da Ouvidoria do HFI.

Em relação ao estoque de manifestações não tratadas pela UA oriundo de outro sistema anterior ao Fala.BR, foi informado que tais manifestações vêm sendo processadas, ainda que de forma lenta, pela equipe da Ouvidoria. Na maioria das vezes, o contato com o usuário é via telefone.

A UA não faz o acompanhamento dos resultados conclusivos de apurações ou de Processos Administrativos Disciplinares – PADs – referentes às denúncias ou comunicações de irregularidades recepcionadas na unidade e encaminhadas para apuração e nem do tratamento de questões relacionadas aos servidores do HFI e que sejam temas recorrentes de denúncias, comunicações ou reclamações.

Na prática, atualmente é a Ouvidoria do DGH quem realiza uma análise quanto às denúncias que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância, fazendo o levantamento e enviando para as unidades de Ouvidorias individualmente para serem trabalhadas.

É realizado, ainda, um mapeamento na Ouvidoria para verificar quais assuntos são mais demandados via OuvidorSus e Ouvidoria DGH, e o relatório de teor das denúncias é enviado à UA para abordar ação, frente ao tema apresentado.

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 que a Ouvidoria participa do processo de atualização anual da Carta de Serviços do HFI, nos termos do Decreto nº 9.094/2017 (processo SEI nº 33401.074637/2022-92).

A UA disponibilizou, por meio de resposta ao QA, arquivo contendo a Carta de Serviços do HFI, atualizada no ano de 2022. No entanto, em consulta ao sítio do hospital, verificou-se que não houve sua publicação conforme determina a Lei nº 13.460/2017.

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 com base nas informações disponíveis no OuvidorSus e na Planilha de controle de Demandas, sendo o Relatório é enviado à Direção Geral do HFI. No entanto, a UA pontuou que não há fluxo definido para a interação entre a Ouvidoria e alta administração do HFI.

Foi relatado, ainda, que na gestão da antiga Ouvidoria era enviado relatório específico para a Direção Geral mensalmente, no qual era feito um informe sobre a quantidade de manifestações recebidas e as manifestações pendentes por falta de resposta das clínicas.

A Ouvidoria não avalia os serviços prestados pelo órgão/entidade, mas acompanha a efetiva implementação, por parte das áreas internas, dos compromissos de melhoria dos serviços firmados a partir de manifestações dos cidadãos. Como exemplo, a UA citou que manifestações de reclamação de colaboradores terceirizados foram encaminhadas à empresa desses empregados, a qual se comprometeu a aplicar treinamento para melhoria do serviço. Pela percepção da UA, tal medida surtiu efeito, uma vez que houve redução nas reclamações.

Também foi informado que a UA ainda não participa da reunião de gestão, o que compromete a sua competência para demandar melhorias e correções no curso das atividades realizadas nas demais Unidades do HFI, no que se refere às questões de ouvidoria.

Com relação ao tratamento das denúncias recebidas, a UA pontuou que a Ouvidoria do DGH faz a análise quanto às manifestações que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância e envia para as unidades de Ouvidorias individualmente para serem trabalhadas.

A UA informou, também, que o Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria, antes da publicação/disponibilização na internet, é submetido à Direção Geral do HFI.

Foi reportada ainda a necessidade de revisão/alteração de normas no âmbito do órgão/entidade de modo a permitir o atendimento das solicitações e sugestões demandadas pelos usuários, mormente relativas ao funcionamento do hospital. Em relação à necessidade de ampliação da transparência sobre os temas mais recorrentes tratados na unidade, foi pontuado que tal mapeamento ainda não foi realizado.

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

A UA informou que a Ouvidoria não realiza qualquer tipo de trabalho participativo direto com a sociedade ou projeto voltado ao engajamento do usuário dos serviços prestados pelo HFI.

A Ouvidoria promove a mediação e a conciliação entre o usuário e o HFI. A UA ouve as partes envolvidas separadamente e articula um diálogo entre elas para que se encontre a solução.

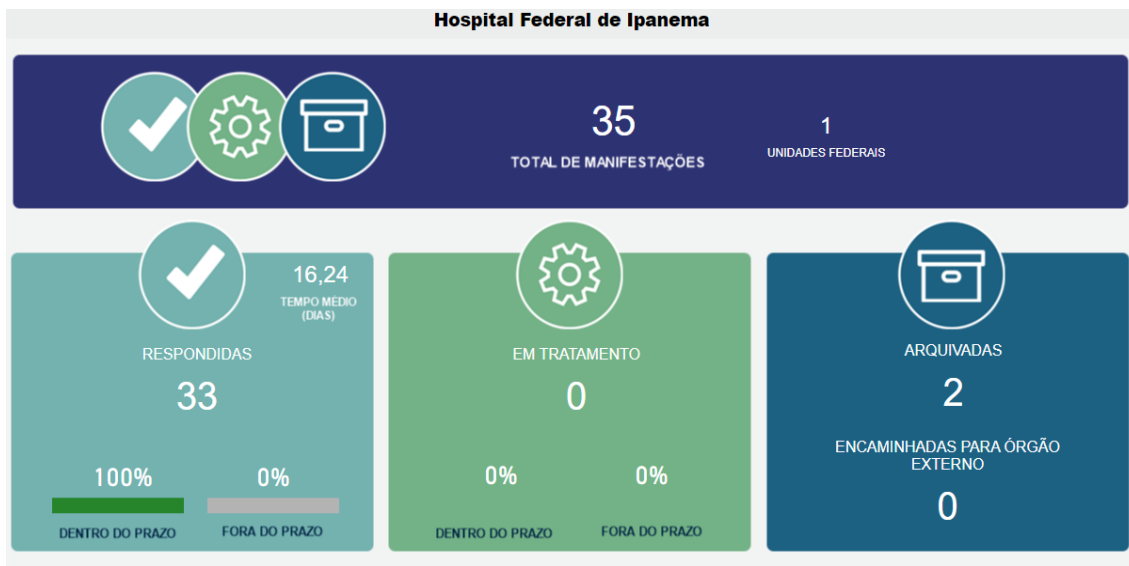
A.12 - Dados do Painel Resolveu e Atendimento dos Prazos Legais e Satisfação do Usuário

O Painel Resolveu? é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria - denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios, pedidos de simplificação e, mais recentemente, pedidos de acesso à informação - que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pela Plataforma Fala.BR. A aplicação, disponibilizada no sítio <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Nessa esteira, demonstram-se, a seguir, os dados estatísticos retirado do Painel Resolveu?, referentes ao período sob exame (01/12/2021 a 30/11/2022)⁵, e especificamente atinentes ao HFI.

a) Quantitativo geral de manifestações recebidas na UA:

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



b) Tipologia das manifestações:

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

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO		
🗨️	RECLAMAÇÃO	21 (63,6%)
📄	SOLICITAÇÃO	8 (24,2%)
🗣️	DENÚNCIA	1 (3,0%)
💬	SUGESTÃO	1 (3,0%)
👍	ELOGIO	0 (0,0%)
🔄	SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)
📢	COMUNICAÇÃO	2 (6,1%)

*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

5. A consulta foi realizada em 28/02/2023. 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.

c) Resolutividade da demanda:

FIGURA 03: RESOLUTIVIDADE DA DEMANDA - [01/01/2022 A 31/12/2022].



d) Satisfação com a resposta:

FIGURA 04: SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA - [01/12/2021 A 30/11/2022].



Apêndice B • Relato da Análise da Amostra

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

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

B.1 Metodologia para Obtenção e Análise da Amostra

A amostra foi realizada sobre a totalidade das manifestações recebidas pela unidade avaliada, cadastradas e concluídas no Fala.BR entre 01/12/2021 a 30/11/2022, compreendendo 33 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 33 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	2	118,5
Denúncia	1	24
Elogio	-	-
Reclamação	21	11,33
Simplifique	-	-
Solicitação	8	14,25
Sugestão	1	14
TOTAL	33	15,55

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

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

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

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.

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

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

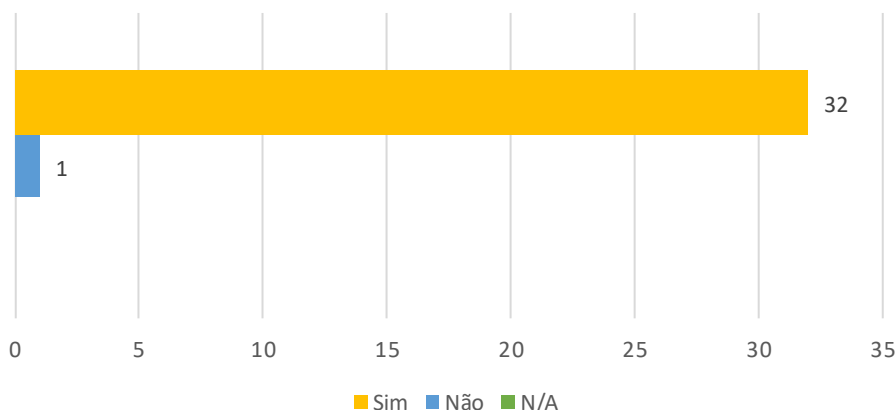
c) Qualidade no tratamento da manifestação: no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018, são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada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

d) Qualidade da resposta conclusiva: avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, a Lei nº 13.460/2017 e a Portaria CGU nº 581/2021 dispõem em seus arts. 5º e 18º, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

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

B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra

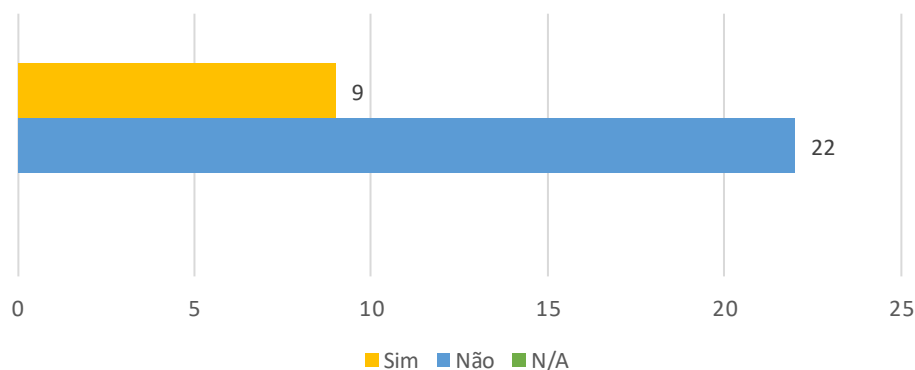
GRÁFICO 01: A UA CUMPRIU O PRAZO DE RESPOSTA DE 30 DIAS, PRORROGÁVEL POR IGUAL PERÍODO?



Fonte: elaboração própria.

Como se observa no gráfico, a UA só não respondeu uma manifestação no prazo estipulado na legislação, considerando a eventual prorrogação de prazo prevista na legislação.

GRÁFICO 02: A MANIFESTAÇÃO FOI CLASSIFICADA CORRETAMENTE?

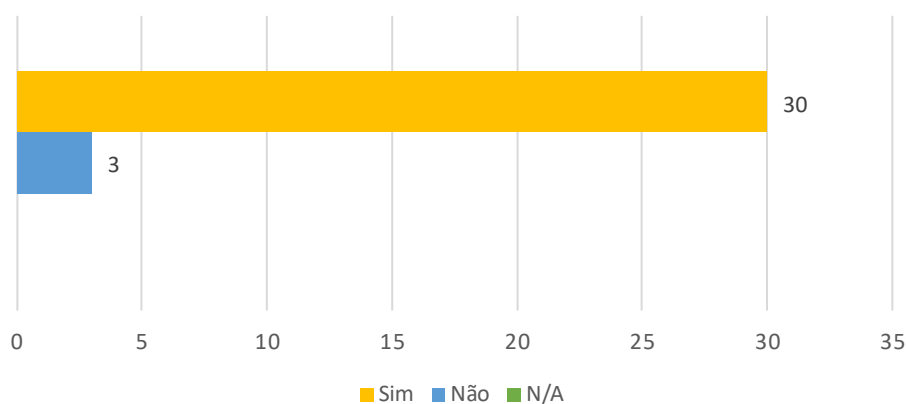


Fonte: elaboração própria.

Quanto à classificação das manifestações, observa-se que, das 31 manifestações nas quais a pergunta 2 se aplica, 9 foram classificadas corretamente contra 22 manifestações classificadas incorretamente. Logo, 29% das manifestações analisadas foram classificadas corretamente.

Relativo as demais 2 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.

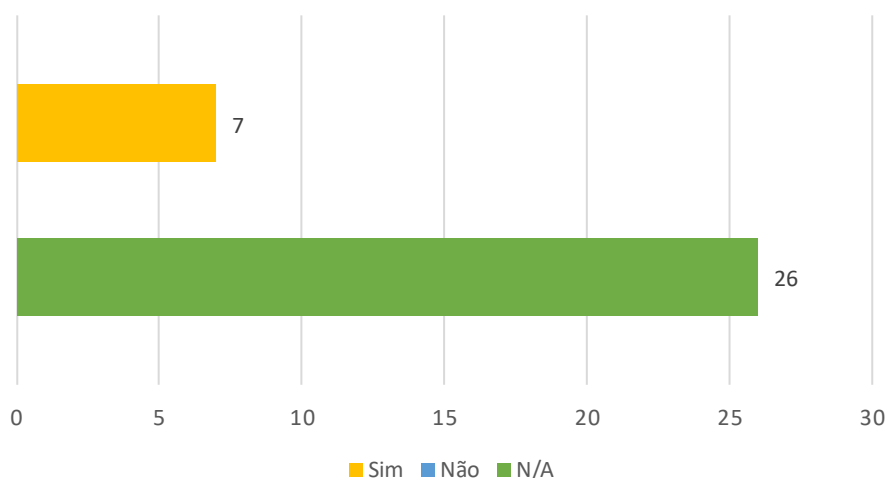
GRÁFICO 03: AS INFORMAÇÕES CONTIDAS NA RESPOSTA FORAM APRESENTADAS COM CLAREZA E OBJETIVIDADE?



Fonte: elaboração própria.

Em relação à objetividade e clareza, observa-se que 3 respostas não foram consideradas claras e objetivas. Dentre elas, algumas não apresentaram, por exemplo, informações sobre o encaminhamento da manifestação aos órgãos responsáveis, enquanto outras não esclareceram todos os fatos apontados pelos manifestantes.

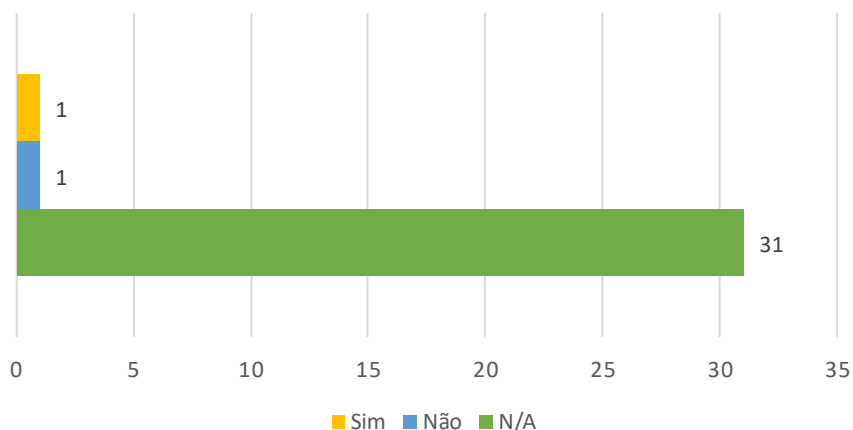
GRÁFICO 04: A OUVIDORIA ESCLARECEU QUE O ASSUNTO NÃO ERA DE SUA COMPETÊNCIA E INFORMOU QUAL ÓRGÃO EXTERNO AO FALA.BR SERIA RESPONSÁVEL PELO TEMA?



Fonte: elaboração própria.

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

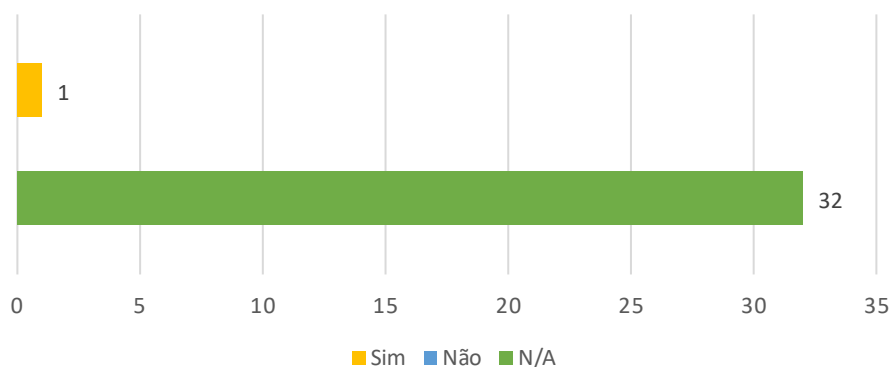
GRÁFICO 05: A RESPOSTA DA COMUNICAÇÃO CONTÉM INFORMAÇÃO SOBRE AS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E O SEU ENCAMINHAMENTO ÀS UNIDADES DE APURAÇÃO COMPETENTES OU A JUSTIFICATIVA PARA O SEU ARQUIVAMENTO?



Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Comunicação, das 2 comunicações presentes na amostra, 1 apresentou resposta conclusiva contendo informações sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento, enquanto na outra a resposta conclusiva não apresentou os devidos esclarecimentos. As demais 31 manifestações, por sua vez, não se enquadram como comunicação.

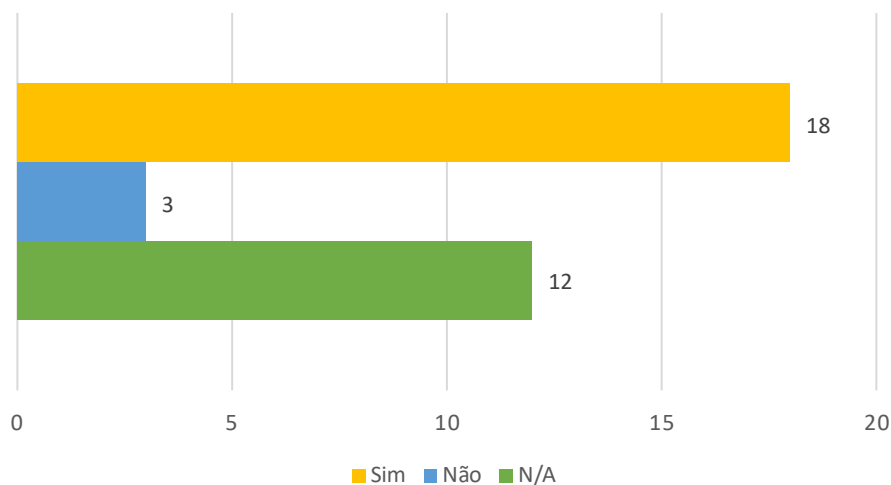
GRÁFICO 06: A RESPOSTA DA DENÚNCIA CONTÉM INFORMAÇÃO SOBRE AS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E O SEU ENCAMINHAMENTO ÀS UNIDADES DE APURAÇÃO COMPETENTES OU A JUSTIFICATIVA PARA O SEU ARQUIVAMENTO?



Fonte: elaboração própria.

Da única denúncia analisada, verifica-se que a resposta informou sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. As demais 32 manifestações, por sua vez, não se enquadram como denúncia.

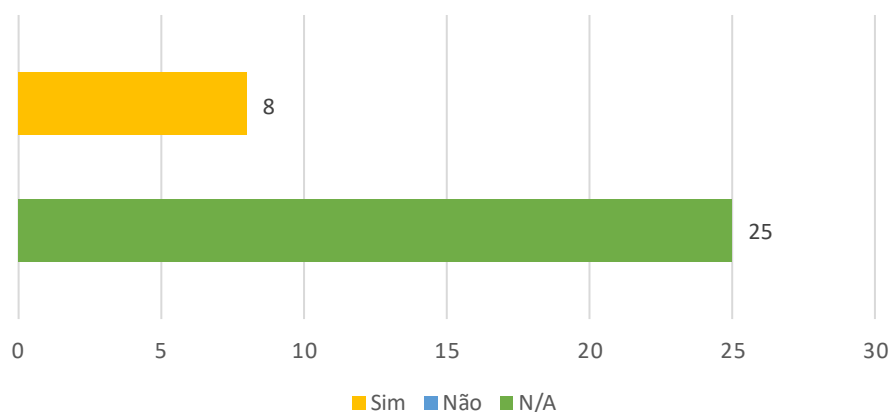
GRÁFICO 07: A RESPOSTA DA RECLAMAÇÃO PRESTOU ESCLARECIMENTOS A RESPEITO DO FATO RECLAMADO?



Fonte: elaboração própria.

No gráfico acima relativo ao tipo Reclamação, observa-se que, em 18 das 21 reclamações em análise, a resposta conclusiva prestou esclarecimentos sobre o fato reclamado. Em 3 reclamações, entretanto, a resposta não continha análise e esclarecimentos de todos os fatos relatados pelo manifestante. As 12 demais manifestações, por seu turno, não se enquadram como reclamação.

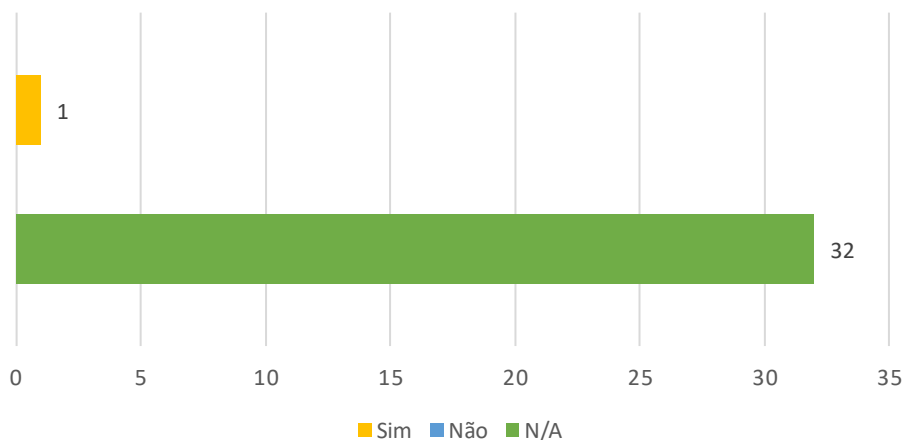
GRÁFICO 08: A RESPOSTA DA SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIAS EXPLICA SOBRE A ADOÇÃO DA PROVIDÊNCIA SOLICITADA OU JUSTIFICA SUA IMPOSSIBILIDADE?



Fonte: elaboração própria.

Em relação às manifestações com conteúdo de solicitação, observa-se que, das 8 solicitações, em todos os casos foi dada resposta conclusiva, contendo explicações sobre adoção de providências ou justificativa de impossibilidade. As demais 25 manifestações não se enquadram como solicitação.

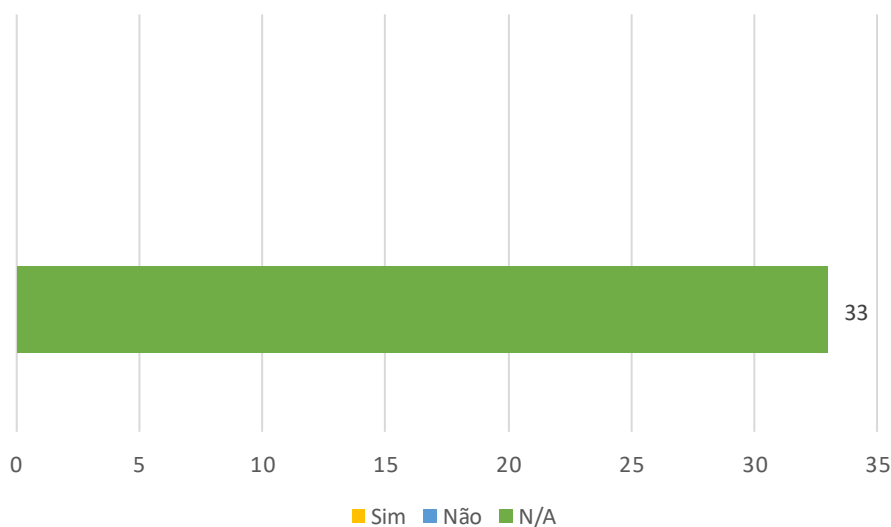
GRÁFICO 09: A RESPOSTA DA SUGESTÃO CONTÉM MANIFESTAÇÃO ACERCA DA POSSIBILIDADE DE ADOÇÃO DA MEDIDA SUGERIDA EMITIDA POR AUTORIDADE DIRETAMENTE RESPONSÁVEL?



Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Sugestão, dentre os 33 itens da amostra, foi analisada 1 manifestação, sendo que consideramos que foi classificada de forma incorreta, tratando-se de uma solicitação. No caso, a resposta encaminhada pela UA foi considerada adequada. As demais 32 manifestações não se enquadram como sugestão.

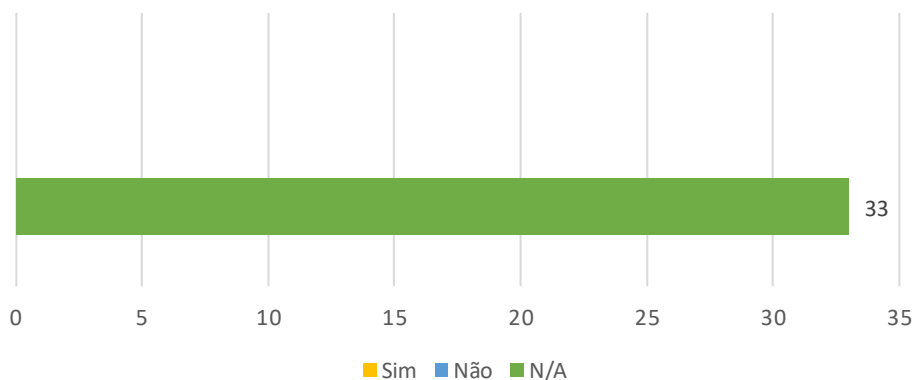
GRÁFICO 10: A RESPOSTA DO ELOGIO INFORMOU SOBRE A CIÊNCIA AO AGENTE PÚBLICO OU AO RESPONSÁVEL PELO SERVIÇO PÚBLICO PRESTADO E À SUA CHEFIA IMEDIATA?



Fonte: elaboração própria.

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

GRÁFICO 11: A RESPOSTA DO SIMPLIFIQUE SEGUIU CORRETAMENTE O FLUXO DE TRATAMENTO, INFORMANDO SOBRE A DECISÃO DO COMITÊ PERMANENTE DE DESBUROCRATIZAÇÃO DO ÓRGÃO, QUANDO FOR O CASO, E POSSÍVEL MONITORAMENTO PELO CIDADÃO SOBRE O DESCUMPRIMENTO DE SIMPLIFICAÇÃO QUANDO A DECISÃO FOR TOTAL OU PARCIALMENTE FAVORÁVEL?



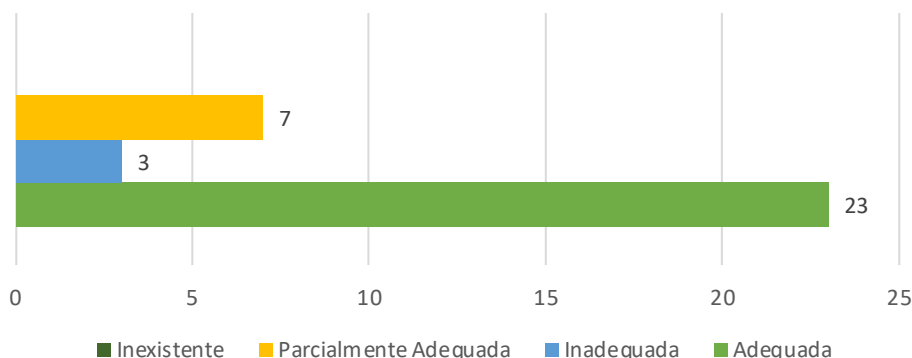
Fonte: elaboração própria.

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

B.3 Avaliação Final

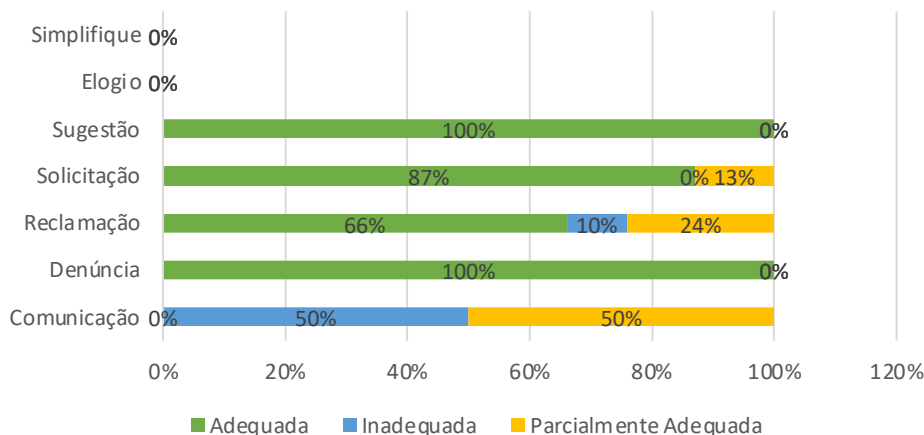
Por fim, baseado nas perguntas avaliadas e, especialmente, no tratamento dado pela Ouvidoria para as manifestações da amostra, foi realizada uma avaliação geral quanto aos procedimentos de tratamento. Das 33 manifestações analisadas, verifica-se que: 23 foram consideradas adequadas, 7 parcialmente adequadas e 3 inadequadas.

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 7 manifestações parcialmente adequadas, observa-se: 1 comunicação, 5 reclamações e 1 solicitação.

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 dentre as 3 manifestações inadequadas 1 comunicação e 2 reclamações.

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

Finalmente, a lista das 33 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 e Análise da Equipe de Avaliação

Após encaminhamento do Relatório Preliminar via correspondência eletrônica em **22/05/2023**, foi dado um prazo de 15 (quinze) dias para a UA se manifestar acerca das constatações encontradas.

Durante a reunião de busca conjunta de soluções, realizada em **29/05/2023**, foram discutidos os achados encontrados e as recomendações sugeridas, oportunidade em que a UA informou as providências já em curso quanto aos elementos apontados no Relatório Preliminar.

Na sequência, a UA apresentou por correspondência eletrônica, em **07/06/2023**, um plano de ação contendo medidas para atender as deliberações propostas e corrigir os problemas identificados durante a avaliação. Tal plano de ação é reproduzido na íntegra o qual é reproduzido na íntegra no **Apêndice D**.

Análise da Equipe de Avaliação

A UA consignou no Plano de Ação da Unidade os responsáveis, prazos, estado atual e benefícios esperados com a implementação das ações para atendimentos das recomendações propostas pela OGU.

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

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

A Recomendação 2, que trata da atualização do site, possui um cunho mais operacional, diante do que o prazo previsto de 30 dias é considerado adequado, lembrando que também devem ser consideradas as ações necessárias à atualização/manutenção do referido conteúdo.

Quanto à Recomendação 3, que trata da elaboração/formalização dos fluxos de trabalho, cabe ressaltar que tal atividade deve envolver os diversos interlocutores dentro do HFI assim como os responsáveis pelas áreas apuratórias ao longo de sua elaboração além de que deve haver ampla divulgação dos resultados uma vez conclusos os trabalhos. Ademais, a proteção do denunciante é apenas um dos aspectos que devem ser contemplados, diante do que os benefícios esperados são muito mais amplos e relevantes, a exemplo do que foi indicado no item 3 da seção Achados.

Em relação à Recomendação 4, que trata da elaboração e publicação da Carta de Serviços, cabe ressaltar que os serviços também devem ser incluídos no portal <https://www.gov.br/pt-br/servicos>.

A Recomendação 5, que trata do uso do módulo de Triagem e Tratamento, depende em parte do atendimento à Recomendação 1, visto que o uso do módulo de Triagem e Tratamento está atrelado ao uso da Plataforma Fala.BR para registro de todas as manifestações. Além disso, há necessidade de serem definidos os pontos focais de cada área, os quais devem ainda ser treinados e registrados na ferramenta de modo a que o processo de trâmite e tratamento de manifestações via o referido módulo possa ser efetivamente realizado.

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

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

Cabe ainda registrar que, em 16/06/2023, dentro do período concedido para a UA se manifestar sobre a necessidade de tarjamento de alguma informação sensível na versão final do relatório, a Ouvidoria do HFI encaminhou e-mail cujo conteúdo segue transcrito na íntegra a seguir:

“Prezadas Senhoras.

Cumprimentando-as,

Em atenção ao RELATORIO PRELIMINAR DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA, segue algumas considerações julgadas relevantes pelo HFI.

A ouvidoria do HFI segue as orientações do Ouvidor Geral, as demandas deverão ser lançadas no sistema do ouvidorsus. Em que pese tal exigência da CGU na utilização do sistema FALABR, estamos aguardando orientações do Ouvidor Geral.

A respeito da matéria de ouvidoria não ter sido publicada no relatório de gestão do Ministério da saúde, esclarecemos que as informações contidas que dizem respeito a ouvidoria são enviadas ao Ministério da saúde, à quem compete selecionar as matérias que serão públicas.

O HFI não possui um site próprio e, sim, uma página no site do DGH. Considerando as mudanças ocorridas no período da pandemia e as sucessivas trocas dos recursos humanos, tanto no HFI como no DGH, trouxeram prejuízos na alimentação desta página. Atualmente já se iniciou uma atualização atendendo assim as exigências da lei de transparência.

No HFI a ouvidoria é uma área que recebe qualquer tipo de manifestação dos usuários, tanto interno quanto externo.

O HFI tem programa de integridade onde a ouvidoria participa das ações promovidas pela área, entretanto, com a Ouvidora Cristiane Brettas nunca ministrou palestra no HFI.

Ressaltamos que a alta gestão do HFI está ciente que a ouvidoria necessita de ajuste a fim de adquirir amadurecimento em suas ações, e vem trabalhando para que isso se concretize no menor tempo possível, considerando todas as dificuldades que a unidade vem enfrentando nos últimos tempos.

Esta unidade continua ao seu inteiro dispor para qualquer outro esclarecimento.”

Apêndice D • Plano de Ação da Unidade

RECOMENDAÇÃO	AÇÃO	RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO (DATA FINAL)	ESTADO ATUAL*	BENEFÍCIO
I – Registrar e tratar todas as demandas de ouvidoria por meio da Plataforma Fala.Br, de uso obrigatório pelas unidades do SisOuv;	Utilizar a Plataforma Fala.Br	Ouvidoria Geral	A Definir	Não Atendida	Desconhecido
II – Atuar junto ao HFI 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;	Disponibilizar as informações contidas na referida portaria	ASCON	30 dias	Prevista	Divulgar e Promover a transparência das Ações da Ouvidoria no HFI.
III – Elaborar norma sobre funcionamento da ouvidoria, formalizando seus fluxos de trabalho, incluindo previsão atualizada acerca da proteção do denunciante, mecanismos de representação contra represálias decorrentes da denúncia, observado o disposto na Lei nº 13.608/2018, na Portaria CGU nº 581/2021 e demais normativos vigentes;	Definir o fluxo com posterior elaboração da norma que contemple as exigências legais.	Direção	90 dias	Prevista	Dar mais proteção ao denunciante
IV – Publicar na página do sítio eletrônico do HFI a Carta de Serviços ao Usuário, conforme determina o art. 7º, § 4º da Lei nº 13.460/2017;	Disponibilizar a carta na página do sítio eletrônico do HFI	ASCON	30 dias	Prevista	Dar visibilidade dos serviços ofertados pelo HFI aos usuários do sistema SUS
V – Utilizar o módulo de triagem e tratamento do sistema Fala.BR para distribuição interna das manifestações, a fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade no envio de manifestações para áreas responsáveis e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração;	Em discussão	Direção	90 dias	Prevista	A definir
VI – Realizar ou acompanhar os gestores do HFI na avaliação periódica dos serviços públicos prestados pelo hospital, além de realizar campanha de divulgação do HFI acerca de suas competências e das competências da Ouvidoria especificamente, incluindo a realização de ações de ouvidoria ativa para estes fins;	Em estudo	Ouvidoria com colaboração do Núcleo de qualidade e segurança do paciente.	90 dias	Prevista	Auxiliar a gestão
VII – Realizar tratativas junto à alta gestão do HFI, inclusive sustentada pelos resultados desta avaliação, para que a ouvidoria seja institucionalizada mediante a sua inserção formal no organograma da instituição, participando como instância do processo de tomada de decisões sobre gestão de serviços e políticas públicas do hospital.	Os organogramas dos Hospitais são definidos pelo Ministério da Saúde.	Ministério da Saúde	Sem previsão	Em Atraso	Legitimar e fortalecer o setor de Ouvidoria

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