

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Unidade avaliada:
Ouvidoria do Hospital Federal de Bonsucesso

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:

Flávia Lopes Pena

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 Ouvidor formalmente nomeado • 11
2. Tratamento de manifestações de Ouvidoria sem registro na Plataforma Fala.BR • 11
3. Ausência de manuais ou normativos definindo os fluxos para tratamento das manifestações de Ouvidoria • 12
4. Uso de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas • 13
5. Necessidade de atualização do sítio eletrônico • 14
6. Necessidade de elaboração e publicação da Carta de Serviços ao Usuário • 16
7. Necessidade de promoção de ações de ouvidoria ativa • 17

RECOMENDAÇÕES • 18

CONCLUSÃO • 19

APÊNDICES • 20

- Apêndice A • Informações Detalhadas da Unidade Avaliada • 20
- A.1 Informações Gerais • 20
 - A.2 Competências • 20
 - A.3 Normativos Internos • 21
 - A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física..... • 21
 - A.5 Mandato do Ouvidor • 22
 - A.6 Canais de Atendimento e Sítio eletrônico • 22
 - A.7 Sistemas Informatizados • 23
 - A.8 Fluxo Interno de Tratamento • 23
 - A.9 Acompanhamento da Carta de Serviços aos Usuários • 24
 - A.10 Gestão e Ações de Melhoria dos Serviços Prestados • 25
 - A.11 Promoção da Participação Social e Resolução Pacífica de Conflitos • 25
 - A.12 Dados do Painel Resolveu? e Atendimento dos Prazos Legais e Satisfação do Usuário • 25

Apêndice B • Relato da Análise da Amostra • 28

B.1 Metodologia para Obtenção e Análise da Amostra • 28

B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra • 29

B.3 Avaliação Final • 35

Apêndice C • Manifestação da Unidade Avaliada e Análise da Equipe de Avaliação • 37

Apêndice D • Plano de Ação da Unidade • 38

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria do Hospital Federal de Bonsucesso - HFB

Município: Rio de Janeiro/RJ

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

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

Data de execução: abril a julho de 2023

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria do Hospital Federal de Bonsucesso - HFB, 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?

Esse 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 fluxos internos que direcionem a atividade de ouvidoria, site desatualizado e tramitações de manifestações via e-mail.

Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

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

- Registrar, tratar e tramitar todas as demandas de ouvidoria por meio da Plataforma Fala.BR, de uso obrigatório pelas unidades do SisOuv; e
- Elaborar e formalizar fluxos de trabalho, incluindo previsão atualizada acerca da proteção do denunciante, além de 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

HFB: Hospital Federal de Bonsucesso - HFB

LAI: Lei de Acesso à Informação

LGPD: Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

MAO: Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal

OUV: Ouvidoria do Hospital Federal dos Servidores do Estado

QA: Questionário de Avaliação

SIC: Serviço de Informação ao Cidadão

SisOuv: Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal

UA: Unidade Avaliada

APRESENTAÇÃO

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União (CGU) estão elencadas no art. 49 da Lei nº 14.600/2023, incluindo, dentre outras, a realização de atividades relacionadas à defesa do patrimônio público e a ao incremento da transparência, dados abertos e acesso à informação, por meio de ações de auditoria pública, correição, prevenção e combate à corrupção e ouvidoria.

A CGU também exerce, como Órgão Central, a supervisão técnica e orientação normativa dos órgãos que compõem o Sistema de Controle Interno, o Sistema de Correição 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 a melhoria da governança, da 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. Interloquções e solicitações de informações;
- IV. Apresentação do relatório preliminar à unidade avaliada;
- V. Reunião de busca conjunta de soluções;
- VI. Publicação de relatório final de avaliação; e
- VII. Apresentação de plano de ação pela unidade avaliada, para atendimento às recomendações consignadas no relatório, quando houver.

Na etapa do Relatório Situacional os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio da UA, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR², no Painel Resolveu?³, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi feita uma seleção das manifestações cadastradas e concluídas no período de **01/12/2021 a 30/11/2022** constantes da Plataforma Fala.BR, sendo que somente manifestações com resposta conclusiva foram selecionadas, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria, o que levou a um total de **43 manifestações** para análise pela OGU.

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

Este relatório cumpre a quarta etapa da metodologia aplicada ao trabalho de avaliação, e seu conteúdo foi organizado de forma a servir de subsídio para orientar a proposição de aprimoramentos e melhoria da gestão da ouvidoria, além de destacar boas práticas relevantes adotadas pela Unidade Avaliada.

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

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

UNIDADE AVALIADA

A Unidade Avaliada - UA é a Ouvidoria do **Hospital Federal de Bonsucesso - HFB**, 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).

As informações da UA foram coletadas da Plataforma Fala.BR, do Painel Resolveu, do sítio eletrônico da unidade, do Questionário de Avaliação e dos Relatórios de Gestão da UA. Mais detalhes 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 Bonsucesso - HFB.

1. Ausência de Ouvidor formalmente nomeado

A Portaria CGU nº 1.181/2020 dispõe em seu art. 2º que: “§ 2º A unidade setorial de ouvidoria dos órgãos e entidades do SisOuv não poderá permanecer sem titular submetido à CGU por prazo superior a noventa dias.” e esclarece os 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, **é imprescindível que a UA cumpra os procedimentos dispostos acima e nomeie, através de Portaria, um ouvidor titular**, que na prática será o responsável pelo canal de comunicação entre o cidadão e a UA e guardião do cumprimento das legislações de ouvidoria existentes.

2. 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 (Ouvidor SUS e Fala.BR), **o tratamento das manifestações de ouvidoria recebidas por outros meios (Ouvidor SUS, presencial, por telefone e por e-mail institucional) ocorre sem registro na Plataforma Fala.BR.**

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 no Sistema e-Ouv, Plataforma Fala.BR:

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

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

“Art. 12. O tratamento de manifestações de ouvidoria feito pelas unidades do SisOuv compreende:

I - recebimento da manifestação;

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

“Art. 13. As manifestações deverão ser apresentadas preferencialmente em meio eletrônico por meio da Plataforma Fala.BR ou por sistema a esta integrado, observando-se que:

I - as manifestações recebidas em outros meios divulgados pela unidade de ouvidoria serão digitalizadas e inseridas imediatamente na plataforma a que se refere o caput; e (alterado pela Portaria CGU nº 3.126/2021)”

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

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**, o que pode vir a gerar inconsistências no tratamento dos diversos tipos de manifestações.

Um exemplo desse tipo de inconsistência, é o tratamento aplicado às denúncias e reclamações, visto que **foi apontado que a UA encaminha todas aquelas com teor de denúncia para o Departamento de Gestão Hospitalar – DGH para posterior envio às áreas apuratórias**, desde 10/05/2023, de acordo com orientação dada por esse Departamento. Além disso, não há 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. Tais procedimentos estão em desacordo com as orientações emitidas pela CGU/OGU, além de poderem expor a identidade do denunciante e impedir que o manifestante possa ser informado sobre o resultado de suas denúncias.

A esse 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, elabo-

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

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

A ouvidoria não utiliza o Módulo de Triagem e Tratamento disponibilizado na Plataforma Fala.BR, tramitando as manifestações via e-mail para as áreas internas.

A não utilização do módulo de Tramitação da Plataforma Fala.BR ou outro sistema que traga as garantias necessárias à sua salvaguarda, como pseudonimização, anonimização e rastreabilidade, demonstra fragilidade no que concerne à proteção do denunciante.

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

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

(...)

§ 1º A fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade, o envio de manifestações para áreas responsáveis e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração será realizado, sempre que possível, por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.

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

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

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

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

Desse modo, **caso se opte por utilizar ferramenta diversa ao módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, a UA deve apresentar, anualmente, a justificativa para tanto, acompanhada das medidas de mitigação de riscos para salvaguarda dos direitos dos manifestantes**, conforme previsão do § 2º do art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021.

5. Necessidade de atualização do sítio eletrônico

Em consulta realizada, em 12/06/2023 às páginas do HFB (<http://www.hfb.rj.saude.gov.br/>) e da Ouvidoria (<https://www.gov.br/saude/pt-br/composicao/saes/dgh/hospitais-federais/bonsucesso>), **não foram localizadas as informações negritadas a seguir e que constam no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021, como conteúdo mínimo a ser exibido nos sítios das unidades do SisOuv:**

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

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

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

a) as formas de acesso ao atendimento da ouvidoria;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

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

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

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

*II - **disponibilizado integralmente na internet.** (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)

Diante do exposto, foi constatado que a UA 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, fato este que está em desconformidade com os normativos vigentes.

6. Necessidade de elaboração e publicação da Carta de Serviços ao Usuário

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

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

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

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

I - serviços oferecidos;

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

III - principais etapas para processamento do serviço;

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

V - forma de prestação do serviço; e

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

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

I - prioridades de atendimento;

II - previsão de tempo de espera para atendimento;

III - mecanismos de comunicação com os usuários;

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

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

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

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

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

A partir desse conceito, **temos que a sua não elaboração, conforme ocorre no HFB, 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 pela instituição.** Ainda, a falta de publicação da Carta de Serviços torna nulas as possibilidades de controle popular e de participação do cidadão no exercício das atividades da Administração Pública.

7. Necessidade 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 HFB. Em resposta ao questionamento, **a UA 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 HFB. 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.

Nesse contexto, observa-se que **não foi apresentado nenhum plano com cronograma específico para a implementação de tais ações.** 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 HFB acerca de suas competências e das competências da Ouvidoria especificamente, com linguagem simples e objetiva, além de uma avaliação perante os usuários acerca dos serviços prestados pelo hospital, seria de grande valia para o desempenho de seus objetivos.

RECOMENDAÇÕES

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

- I – Registrar e tratar todas as demandas de ouvidoria por meio da Plataforma Fala.BR, de uso obrigatório pelas unidades do SisOuv, de acordo com o art. 25, inciso II, da Portaria CGU nº 581/2021;
- II - Providenciar junto a Alta Gestão a nomeação de um ouvidor titular, em conformidade com a Portaria CGU nº 1.181/2020;
- III – Atuar junto à gestão do HFB 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;
- IV – 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;
- V – Atuar junto à gestão do HFB para que a Carta de Serviços ao Usuário seja elaborada e publicada no sítio eletrônico da instituição, conforme determina o art. 7º da Lei nº 13.460/2017;
- VI – Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para distribuição interna das manifestações, a fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade no envio de manifestações para áreas responsáveis e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração, conforme art.19, §1º, da Portaria CGU nº 581/2021, e
- VII – Realizar ou acompanhar os gestores do HFB na avaliação periódica dos serviços públicos prestados pelo hospital, além de realizar campanha de divulgação acerca de suas competências e das competências da Ouvidoria especificamente, incluindo a realização de ações de ouvidoria ativa para esses fins, de acordo com o art.82, da Portaria CGU nº 581/2021.

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 HFB.

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

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

APÊNDICES

Apêndice A • Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

As informações da Unidade Avaliada – UA a seguir foram coletadas durante a etapa da elaboração do Relatório Situacional.

A.1 Informações Gerais

O quadro abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

QUADRO 01: INFORMAÇÕES GERAIS DA UNIDADE AVALIADA

CAMPO	TEOR
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão	Órgão Público vinculado ao Ministério da Saúde
Posição no Organograma	Ouvidoria ligada diretamente à Direção Geral
E-mail	ouvidoria_hgb@hfb.rj.saude.gov.brmailto:ouvidoria.responde@ancine.gov.br
Páginas na Internet	http://www.hgb.rj.saude.gov.br/ouvidoria/ https://www.gov.br/saude/pt-br/composicao/saes/dgh/hospitais-federais/bonsucesso
Endereço	Av. Londres 616 - Bonsucesso Rio de Janeiro – RJ – Cep: 21041-030
Canais de Atendimento	- Telefone: (21) 3977-9572; (21) 3977-9571 - E-mail: ouvidoria_hgb@hfb.rj.saude.gov.br - Sistema Ouvidor SUS – link: http://ouvprod01.saude.gov.br/ouvidor/ComoCadastrar.do?jsessionid=CB5C29160D6B537EF68D02070D260D03.server-ouvidorsus-srvjpdf40 - Fala Br - Presencialmente.
Horário de funcionamento	7h às 19h
Ouvidor	Neli da Paschoa Oliveira
Ouvidor Substituto	Não há.

Fonte: elaboração própria.

A.2 Competências

A Ouvidoria do HFB está diretamente ligada à Direção Geral, de acordo com o organograma atualizado em 26/04/2023.

Não existem competências estabelecidas para a Ouvidoria, no entanto, tem-se que, segundo o artigo 5º da Portaria nº 2.416/2014, compete aos serviços de ouvidoria do SUS no âmbito de cada ente federativo:

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

II - detectar, mediante procedimentos de ouvidoria, as reclamações, sugestões, elogios e denúncias, para subsidiar a avaliação das ações e serviços de saúde pelos órgãos competentes;

III - encaminhar as denúncias aos órgãos e unidades da Secretaria de Saúde ou congêneres para as providências necessárias;

IV - realizar a mediação administrativa junto às unidades administrativas do órgão com vistas à correta, objetiva e ágil instrução das demandas apresentadas pelos cidadãos, bem como a sua conclusão dentro do prazo estabelecido para resposta ao demandante;

V - informar, sensibilizar e orientar o cidadão para a participação e o controle social dos serviços públicos de saúde;

VI - informar os direitos e deveres dos usuários do SUS; e

VII - elaborar relatórios contendo subsídios que contribuam para os gestores do SUS solucionarem, minimizarem e equacionarem as deficiências do SUS identificadas e apontadas pelo cidadão.

A.3 Normativos Internos

De acordo com a UA, os normativos internos que regem sua atuação são o Manual de Ouvidoria (2019) e a “Portaria Ouvidoria DGH”.

A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física

A Ouvidoria do HFB possui uma responsável (Ouvidora) que assumiu o setor faz 7 meses e conta com uma equipe com três pessoas: 3 estatutários e 1 terceirizado. Nesse contexto, há 4 (quatro) componentes, cuja rotatividade não acontece com frequência.

A UA considera que a composição atual da força de trabalho não é adequada ao cumprimento da missão institucional, tendo em vista que “*um profissional está prestes a se aposentar (previsão em 2023) e um outro não tem perfil para atuar na ouvidoria, embora tenha sido solicitada à direção sua transferência de setor desde setembro/2022, sem obtenção de resposta até o momento.*”

Em relação à análise de desempenho da equipe da UA, existem pactuações de metas individuais definidas para seus servidores e colaboradores, especificadas na Avaliação de Desempenho Individual.

A respeito da capacitação da equipe, a Ouvidora possui Certificação em Ouvidoria pela ENAP. No entanto, foi pontuado que ainda não há um programa regular de treinamento e que os demais não possuem capacitações recentes, embora todos tenham acesso às divulgações de cursos realizadas pelo Ministério da Saúde através dos e-mails institucionais.

A estrutura física é adequada. Além disso, os equipamentos e os sistemas informatizados disponibilizados pelo HFB são suficientes para a realização das atividades da Ouvidoria.

Por fim, em relação ao tratamento de denúncias na unidade, não há definição de equipe específica para tratar desse tipo de manifestação, porém, a ouvidora relatou que acompanha de perto as manifestações com esse teor.

A.5 Mandato do Ouvidor

A atual ouvidora foi designada em 27/09/2022, através de uma Comunicação enviada pela Direção Geral, via SEI, informando que ela seria a responsável pela Ouvidoria a partir de então. Não existe nomeação através de Portaria.

Em 06/06/2023, ao responder um pedido de complementação feito pela equipe de avaliação, a ouvidora informou que havia solicitado exoneração do cargo de chefia da Ouvidoria naquela data.

A.6 Canais de Atendimento e Sítio eletrônico

Os canais de atendimento disponibilizados pela UA são:

- Telefones: (21) 3977-9572; (21) 3977-9571
- E-mail: ouvidoria_hgb@hfb.rj.saude.gov.br
- Sistema Ouvidor SUS – link: <http://ouvprod01.saude.gov.br/ouvidor/ComoCadastrar.do;jsessionid=CB5C29160D6B537EF68D02070D260D03.server-ouvidorsus-srvjpdf40>
- Fala.BR
- Espaço físico da Ouvidoria do HFB para o atendimento ao cidadão de forma presencial.

Os canais de atendimento disponibilizados à sociedade pela Ouvidoria também são divulgados ao público interno do órgão/entidade por meio da intranet e murais.

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

A respeito do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) no HFB, foi informado que esse não é um canal vinculado à Ouvidoria. O SIC fica sob a responsabilidade da Ouvidoria do Departamento de Gestão Hospitalar e a UA, assim, não possui conhecimento sobre o andamento dos processos.

Existe uma área responsável pela Integridade composta pela Unidade de Gestão de Integridade e Unidade de Disciplina cujas informações estão disponíveis apenas na Intranet, não se encontrando em transparência ativa e, embora a UA não elabore ações em conjunto, participa de ações promovidas pela área de integridade, como palestras sobre ética e assédio.

O HFB possui duas páginas disponíveis na internet:

- <http://www.hgb.rj.saude.gov.br/ouvidoria/> - Apresenta um menu de Ouvidoria na página principal em que constam telefones, e-mail, localização e informações desatualizadas, como a composição da equipe antiga.
- <https://www.gov.br/saude/pt-br/composicao/saes/dgh/hospitais-federais/bonsucesso> - Apresenta uma sucinta história do Hospital, a listagem dos serviços oferecidos, informações sobre Ensino e Pesquisa, escala hospitalar, adicional de plantão hospitalar, telefones, endereço e e-mail da Ouvidoria, links para a Plataforma Fala.BR e Disque Saúde.

A.7 Sistemas Informatizados

Na atual configuração da Ouvidoria, **o e-mail é utilizado para trâmites internos entre as áreas e para resposta aos usuários.**

Os sistemas informatizados utilizados pelos servidores e colaboradores são: o OuvidorSUS (sistema próprio do MS que é o utilizado para tratamento das manifestações), acessado por todos os integrantes da equipe, e a Plataforma Fala.BR, que por sua vez, somente a Ouvidora e os funcionários efetivos possuem acesso.

Não há sistemas com informações de usuários de serviços públicos que precisam ser acessados pelos servidores e colaboradores da Ouvidoria para a execução de suas atividades, assim como não são utilizados sistemas informatizados ou painéis de gerenciamento capazes de identificar o fluxo, a tempestividade e o nível de satisfação das respostas aos cidadãos.

A.8 Fluxo Interno de Tratamento

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

Quanto às denúncias, a UA encaminha todas as denúncias e reclamações com teor de denúncia para o Departamento de Gestão Hospitalar para posterior envio às áreas apuratórias, desde 10/05/2023, de acordo com orientação dada por esse Departamento.

As demandas classificadas como elogio, sugestão, solicitação e reclamação são registradas no sistema Ouvidor SUS e após encaminhadas através de e-mail institucional para conhecimento, avaliação e manifestação da área competente em fornecer as respostas. A UA cobra as áreas baseada nos prazos estabelecidos por lei e tão logo receba as respostas informa no Ouvidor SUS e realiza o contato com o usuário interno através do contato telefônico disponibilizado.

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

No que tange à proteção dos dados pessoais dos manifestantes no âmbito dos trabalhos da Ouvidoria, foi informado que a Ouvidoria orienta aos cidadãos que as manifestações podem ser cadastradas de forma anônima ou sigilosa.

Como gargalo identificado que têm comprometido o fluxo de tratamento das manifestações, foi citado, na íntegra: *“Infelizmente algumas áreas da unidade não têm conhecimento que a ouvidoria não trata as manifestações via SEI desde meados de 2022. Creio que essa informação precisa ser devidamente divulgada; em maio de 2023 recebemos manifestação de uma chefia médica via sei, apesar de termos enviado a demanda através do e-mail institucional. Solicitei algumas vezes a área de comunicação social a devida comunicação/divulgação conforme anexo. Ao analisar os formulários enviados pelos serviços a respeito da carta de serviço ao usuário muitas clínicas informam que recebem via SEI as demandas de ouvidoria e isso não procede. Precisamos divulgar o que parece óbvio, pois fica notório que muitos profissionais desconhecem o fluxo e a necessidade de atendermos os prazos definidos por lei para resposta ao cidadão.”*

Segundo o QA não há estoque de manifestações não tratadas pela UA.

É realizado registro de todas as manifestações em planilha e mapeamento para verificar quais assuntos são mais demandados por meio de relatórios elaborados mensalmente e o quantitativo recebido pela Plataforma Fala.BR.

Foi informado pela UA que não há acompanhamento por parte da Ouvidoria do tratamento de questões relacionadas aos servidores do hospital. Além disso, não há a prática de informar à Direção Geral do HFB sobre demandas dos cidadãos que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância, com objetivo de subsidiar a tomada de decisões dos gestores e de obter uma melhor prestação dos serviços oferecidos pelo hospital.

Com a mudança de Gestor neste ano, a UA informou que não há interação, embora tenha ocorrido tentativa de agendamento de reunião, mas, **verificamos alguns relatórios mensais encaminhados à Direção Geral** e percebemos que estes são tramitados pelo Gestor para outras unidades, via SEI, para ciência e providências cabíveis.

Por fim, **não há 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.**

A ouvidoria já acompanhou a efetiva implementação, por parte das áreas internas, dos compromissos de melhoria dos serviços firmados a partir de manifestações dos cidadãos. Esse caso ocorreu em novembro de 2022, através de uma reclamação sobre a organização da fila de um dos setores do hospital. A ouvidoria encaminhou a manifestação para o responsável pelo atendimento e em abril de 2023 esse setor reorganizou a forma de atendimento, eliminando senhas, burocracias e beneficiando o cidadão com agilidade e eficiência.

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 UA disponibiliza no sítio eletrônico uma carta de serviços datada de 2014, porém, informou que estão em fase de produção de uma nova carta, a pedido do Departamento de Gestão Hospitalar. Verificou-se que a Ouvidoria está participando desta nova produção e solicitou às unidades o preenchimento dos dados necessários para a produção da carta, mas o prazo não foi atendido e nem todos os setores responderam, não sendo portanto, finalizada nem publicada com atualização.

A.10 Gestão e Ações de Melhoria dos Serviços Prestados

Embora o Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria não esteja publicado no sítio eletrônico, constatamos que a UA elabora seus relatórios com base no sistema Ouvidor SUS e nas planilhas internas e que tais informações são encaminhadas via SEI à Direção para conhecimento, incluindo o relatório produzido em 2022.

A UA informou ainda que no Relatório de Gestão do HFB do ano de 2022 não há dados sobre a Ouvidoria e que os serviços prestados pelo HFB não são avaliados.

Em relação ao Plano de Dados Abertos (Decreto nº 8.777/2016 e Resolução nº 3/2017 do CGINDA), a UA informou que não participa de sua elaboração.

A Ouvidoria possui competência para demandar melhorias e correções no curso das atividades realizadas nas demais Unidades do HFB no que se refere às questões de ouvidoria, através das demandas oriundas das manifestações, como foi o caso das reclamações referentes a coleta de sangue em que a chefia alterou o fluxo de atendimento de usuários e a partir de abril/2023 não é realizado mais por senhas e sim por agendamento conforme já explicitado no item A.8.

Segundo análise da Ouvidoria, há necessidade de revisão/alteração de normas no âmbito do HFB, sendo necessário disseminar nos murais e intranet a importância do cumprimento dos prazos para atendimentos das manifestações.

Foi pontuado pela UA que a maior dificuldade no desempenho de suas funções é a falta de acesso e diálogo com a alta administração, seguida do não cumprimento dos prazos legais para emissão das respostas por parte das áreas internas, como relato na íntegra: *“Pouco acesso a alta gestão; falta de disseminação dos prazos referente as demandas de ouvidoria; pouca divulgação e disseminação da importância das áreas acessarem os e-mails institucionais para terem conhecimento das demandas de ouvidorias e terem a responsabilidade de responderem no prazo estipulado por lei. A impressão que tenho é que a ouvidoria não é reconhecida como uma área de suma importância e acaba por vezes sendo colocada em segundo plano. Acredito que isso possa mudar, mas precisamos do apoio da alta gestão e a compreensão de que a ouvidoria é um excelente canal para que possamos melhorar nossos processos e o atendimento ao cidadão”*.

A Ouvidoria nunca mapeou a necessidade de ampliação da transparência sobre os temas mais recorrentes.

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

Em relação à essa 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 HFB.

Foi informado que a UA não promoveu mediação e conciliação até o momento.

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

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

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

a) Quantitativo Geral:

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



b) Tipologia das manifestações:

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

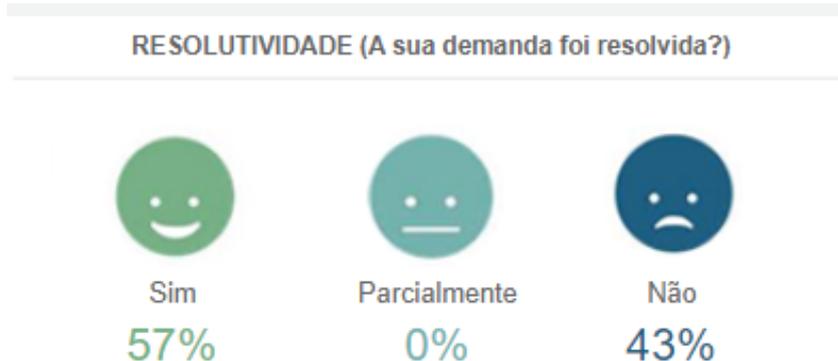
TIPOS DE MANIFESTAÇÃO	
RECLAMAÇÃO	7 (16,3%)
SOLICITAÇÃO	19 (44,2%)
DENÚNCIA	1 (2,3%)
SUGESTÃO	0 (0,0%)
ELOGIO	1 (2,3%)
SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)
COMUNICAÇÃO	15 (34,9%)

Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

4. A consulta foi realizada em 26/04/2023. 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 DAS DEMANDAS - [01/12/2021 A 30/11/2022]



d) Satisfação com a resposta:

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



Apêndice B • Relato da Análise da Amostra

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

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

B.1 Metodologia para Obtenção e Análise da Amostra

A amostra foi realizada sobre a totalidade das manifestações recebidas pela unidade avaliada, cadastradas e concluídas no Fala.BR entre **01/12/2021 a 30/11/2022, compreendendo 43 manifestações.**⁵

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

Em seguida, foram selecionadas para análise 43 manifestações, mantendo-se a proporção de cada estrato. O quadro a seguir contém a composição da amostra por tipo de manifestação e os respectivos tempos médios de resposta.

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

TIPO	QUANTIDADE	TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA (EM DIAS)
Comunicação	15	
Denúncia	1	
Elogio	1	
Reclamação	7	
Simplifique	-	
Solicitação	19	
Sugestão	-	
TOTAL	43	14,37

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

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

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;

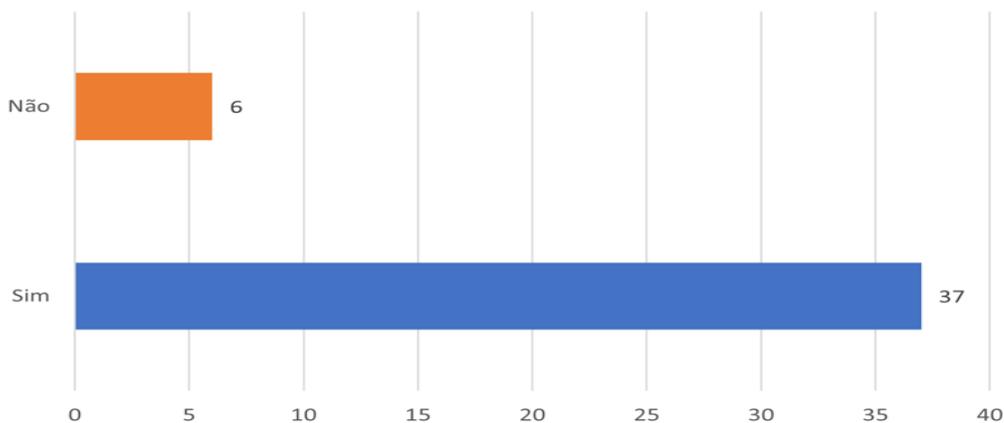
c) Qualidade no tratamento da manifestação: no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018, são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada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

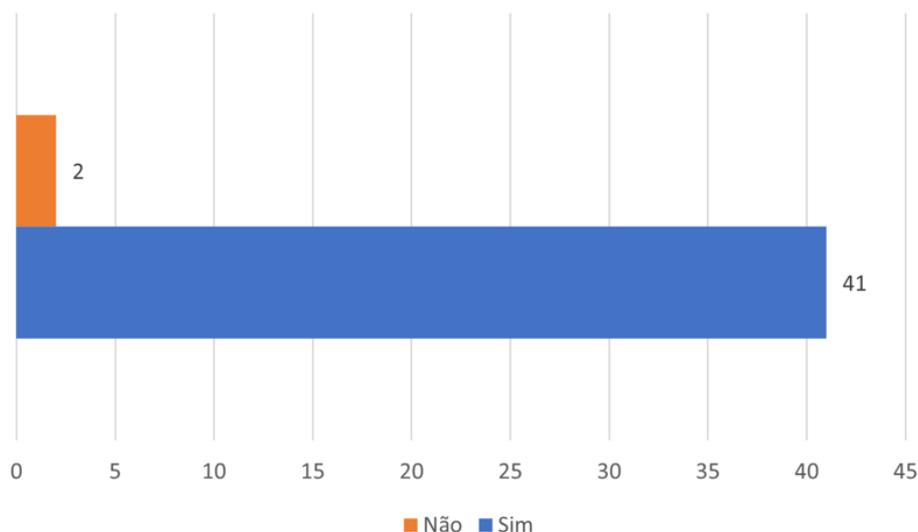
GRÁFICO 01: A UA CUMPRIU O PRAZO DE RESPOSTA DE 30 DIAS, PRORROGÁVEL POR IGUAL PERÍODO?



Fonte: elaboração própria.

Como se observa no gráfico, a UA respondeu 6 manifestações fora do prazo estipulado na legislação, considerando a eventual prorrogação de prazo prevista. Todas têm em comum o fato de terem sido respondidas apenas após a exigência da OGU/CGU para resposta da manifestação no prazo de 20 dias, o que ocorre quando o prazo de 30 dias prorrogável por mais 30 não é cumprido pela unidade.

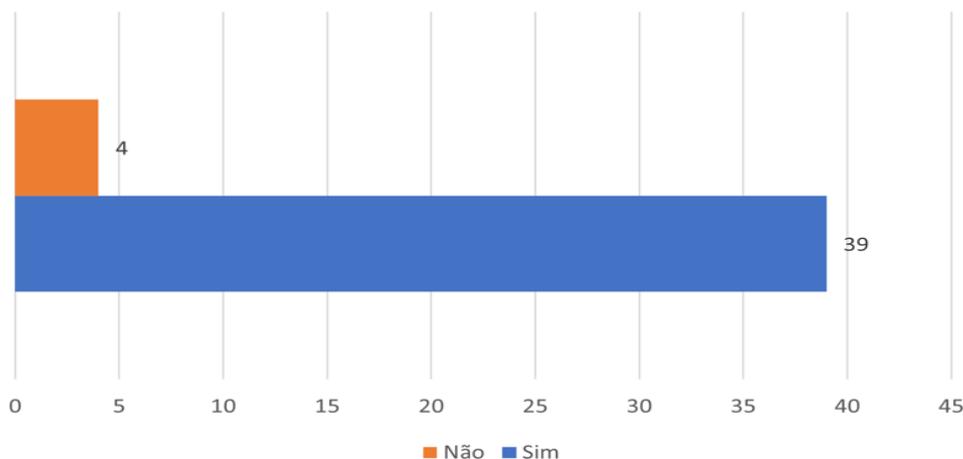
GRÁFICO 02: O CAMPO “ASSUNTO” DA MANIFESTAÇÃO FOI PREENCHIDO CORRETAMENTE?



Fonte: elaboração própria.

Duas manifestações, uma reclamação e uma solicitação, tendo “ouvidoria” como assunto, não tiveram o campo preenchido corretamente pois continham outros temas em seu conteúdo.

GRÁFICO 03: A INFORMAÇÃO SOBRE RESOLUTIVIDADE FOI PREENCHIDA ADEQUADAMENTE?

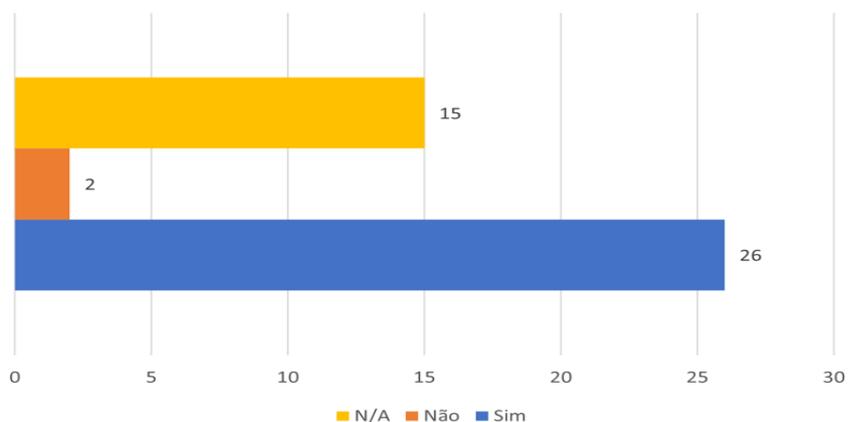


Fonte: elaboração própria.

Em relação à resolutividade, 4 manifestações apresentaram preenchimento incorreto: uma reclamação, em que a ouvidoria se comprometeu de informar a decisão ao cidadão posteriormente, restando então ação a ser feita pela UA. Neste caso a resolutividade deveria ter sido marcada como

“não” resolvida. As outras 3 deveriam ter sido marcadas como “sim”, pois embora o cidadão não tivesse sido atendido, a UA realizou todas as ações possíveis, esgotando as possibilidades de outras atuações.

GRÁFICO 04: A MANIFESTAÇÃO FOI CLASSIFICADA CORRETAMENTE?

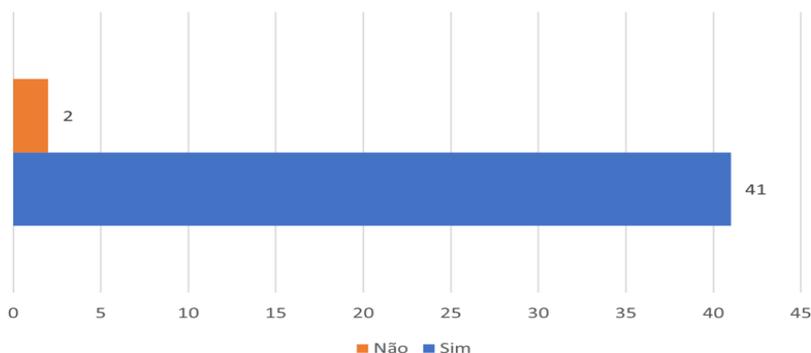


Fonte: elaboração própria.

Do gráfico acima, verifica-se que em 2 manifestações a UA deveria ter reclassificado as manifestações. Trata-se de 2 reclamações: uma em que a solicitação era o ponto principal e a outra possuía teor de sugestão.

Relativo às demais 15 manifestações, convém destacar que, de acordo com o art. 23, § 2º, do Decreto nº 9.492/2018, a comunicação de irregularidade trata-se de informação de origem anônima e não se enquadra nas manifestações descritas pela Lei nº 13.460/2017, não sendo possível o acompanhamento da manifestação pelo autor. Desta forma, a Plataforma Fala.BR não permite que essa tipologia de manifestação seja reclassificada, logo não é cabível averiguar a adequação da classificação dessa tipologia.

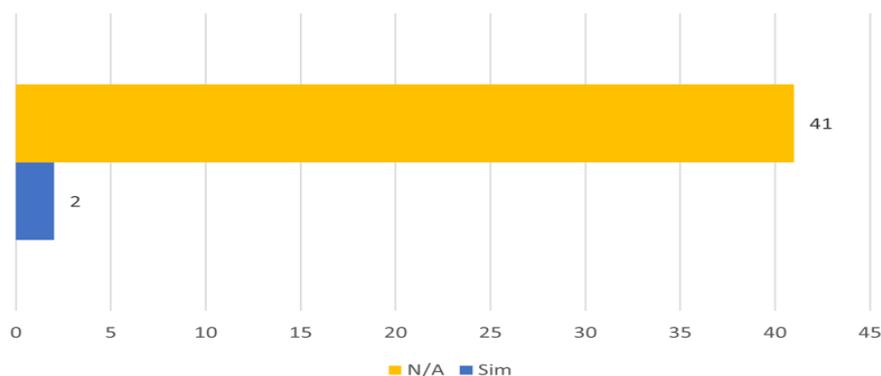
GRÁFICO 05: AS INFORMAÇÕES CONTIDAS NA RESPOSTA FORAM APRESENTADAS COM CLAREZA E OBJETIVIDADE?



Fonte: elaboração própria.

Duas manifestações não apresentaram clareza e objetividade em seu conteúdo, dificultando a compreensão da resposta. As outras 41 apresentaram conteúdo adequado.

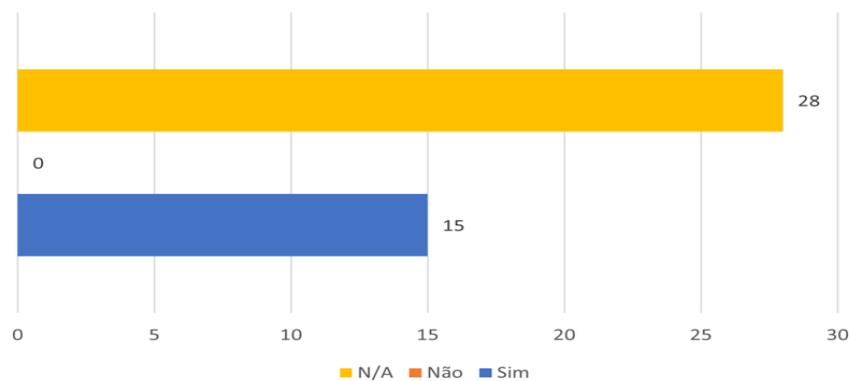
GRÁFICO 06: A OUVIDORIA ESCLARECEU QUE O ASSUNTO NÃO ERA DE SUA COMPETÊNCIA E INFORMOU QUAL ÓRGÃO EXTERNO AO E-OUV SERIA RESPONSÁVEL PELO TEMA?



Fonte: elaboração própria.

Das 43 manifestações, 2 não eram de competência do HFB e foi informado ao manifestante o órgão externo competente e responsável pelo tema.

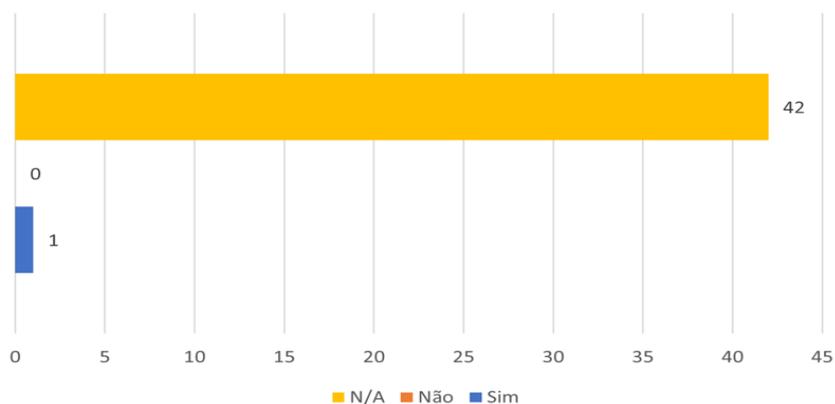
GRÁFICO 07: A RESPOSTA DA COMUNICAÇÃO CONTÉM INFORMAÇÃO SOBRE AS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E O SEU ENCAMINHAMENTO ÀS UNIDADES APURATÓRIAS COMPETENTES OU A JUSTIFICATIVA PARA O SEU ARQUIVAMENTO?



Fonte: elaboração própria.

No total de 15 comunicações analisadas foi informado ao manifestante o encaminhamento, com número de processo à Direção Geral para apuração, estando assim, todas adequadas.

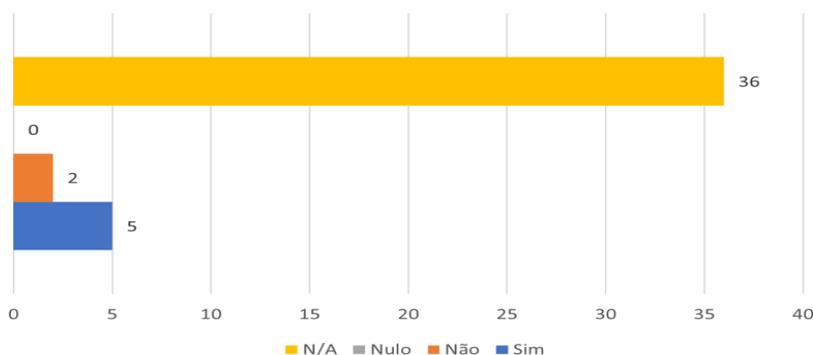
GRÁFICO 08: A RESPOSTA DA DENÚNCIA CONTÉM INFORMAÇÃO SOBRE AS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E O SEU ENCAMINHAMENTO ÀS UNIDADES APURATÓRIAS COMPETENTES OU A JUSTIFICATIVA PARA O SEU ARQUIVAMENTO?



Fonte: elaboração própria.

Em relação à única manifestação com conteúdo de denúncia, observa-se que a ouvidoria informou ao cidadão o encaminhamento à unidade apuratória contendo número do processo de encaminhamento.

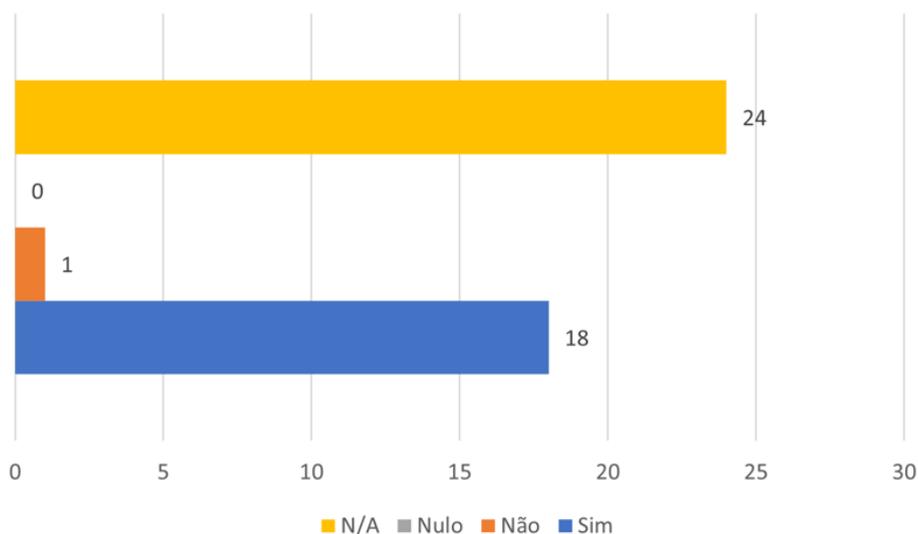
GRÁFICO 09: A RESPOSTA DA RECLAMAÇÃO PRESTOU ESCLARECIMENTOS A RESPEITO DO FATO RECLAMADO?



Fonte: elaboração própria.

Das 7 reclamações, 2 foram consideradas inadequadas: uma, em que a ouvidoria informou ao cidadão que anexaria a resposta da Direção Geral e não o fez, e a outra que não apresentou clareza e objetividade quanto ao prazo e a pessoa responsável pela ação.

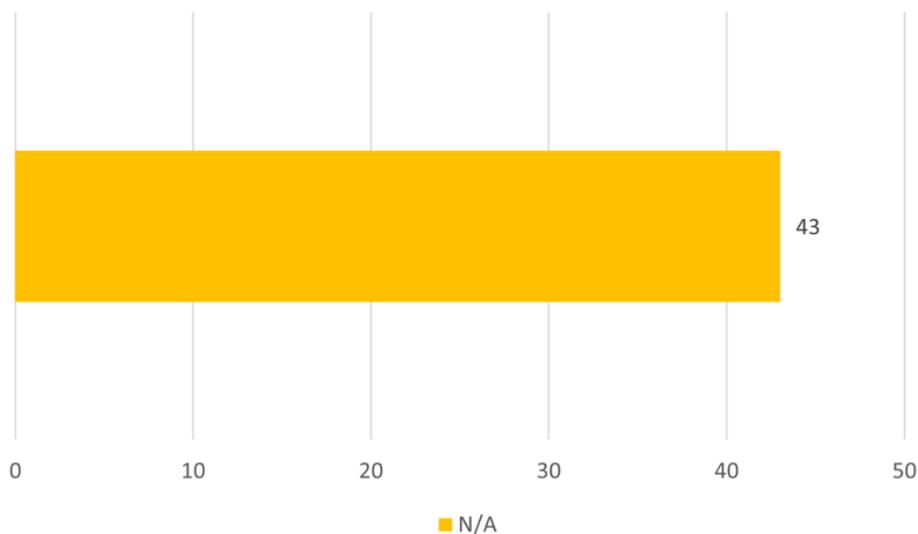
GRÁFICO 10: A RESPOSTA DA SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIAS EXPLICA SOBRE A ADOÇÃO DA PROVIDÊNCIA SOLICITADA OU JUSTIFICA SUA IMPOSSIBILIDADE?



Fonte: elaboração própria.

Foram analisadas 19 solicitações, das quais 18 contiveram a adoção da providência adotada ou a justificativa de impossibilidade. Uma manifestação apresentou resposta incompreensível, sem clareza e objetividade, não atendendo as características da linguagem cidadã.

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

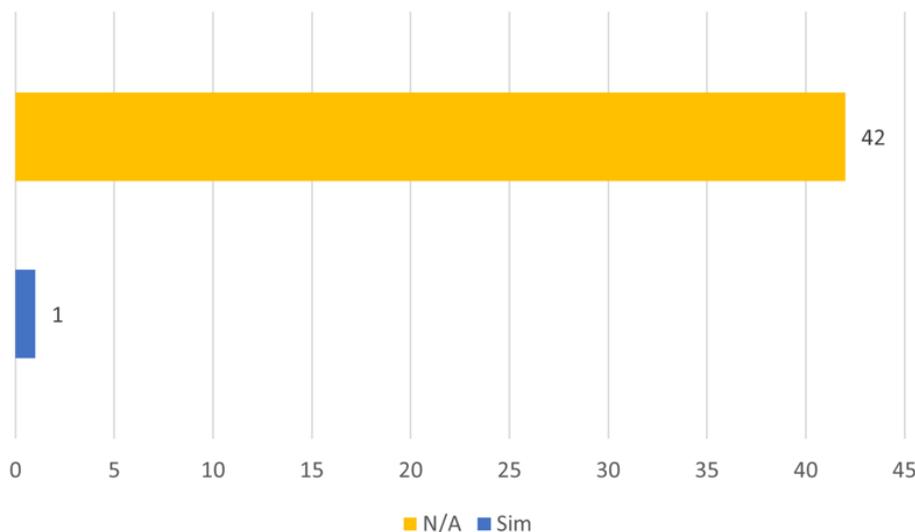


Fonte: elaboração própria.

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

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

Fonte: elaboração própria.



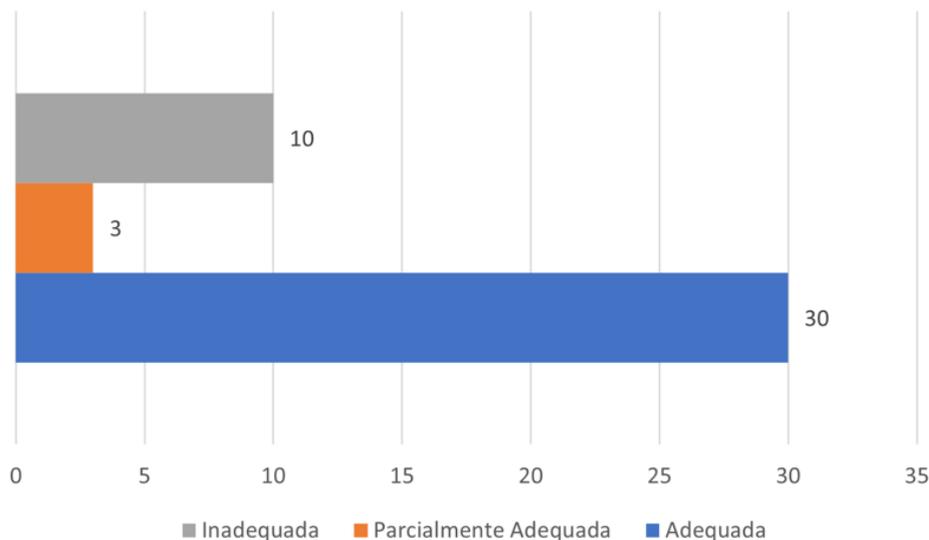
No que tange aos elogios, houve recebimento de uma manifestação na UA, tendo sido informado o encaminhamento à chefia e aos funcionários.

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 43 manifestações analisadas, verifica-se que: 30 foram consideradas adequadas, 3 parcialmente adequadas e 10 inadequadas.

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



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 3 manifestações parcialmente adequadas, observam-se: 2 solicitações e 1 reclamação.

De outro modo, as manifestações são classificadas como inadequadas quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada. Sendo assim, verifica-se que houve 10 manifestações do tipo solicitação consideradas inadequadas.

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 43 manifestações da amostra, especificadas por tipo, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma, configura a chamada Análise Individual das Manifestações⁶. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe de avaliação um padrão único de resposta.

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

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

Após encaminhamento do Relatório Preliminar via correspondência eletrônica em **27/06/2023**, 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**, 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 **13/07/2023**, 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 do registro de todas as manifestações na Plataforma Fala.BR, a unidade apontou como principal responsável pela execução a Ouvidoria do Ministério da Saúde – MS de modo que haja uma integração entre a Plataforma e o sistema Ouvidor SUS, sendo que, em nossa avaliação, esta realmente é a solução mais segura e adequada não apenas para o HFB, mas para todas as demais UAs que vivenciam situação semelhante.

A Recomendação 2, que trata da nomeação de um ouvidor titular, já foi atendida conforme documentação indicada e recebida pela equipe de avaliação.

Quanto à Recomendação 3, que trata da atualização do site e possui um cunho mais operacional, ainda que também seja necessário serem consideradas as ações necessárias à atualização/manutenção do referido conteúdo, consideramos o prazo previsto de 3 dentro do esperado.

Em relação à Recomendação 4, que trata da elaboração/formalização dos fluxos de trabalho, cabe ressaltar que tal atividade deve envolver os diversos interlocutores dentro do HFB assim como os responsáveis pelas áreas apuratórias ao longo de sua elaboração além de que deve haver ampla divulgação dos resultados uma vez conclusos os trabalhos. Os benefícios esperados são mais amplos do que o apontado usando como referência o que foi indicado no item 3 da seção Achados.

Em relação à Recomendação 5, 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 6, que trata do uso do módulo de Triagem e Tratamento, depende em parte do atendimento à Recomendação 1, visto que o uso do módulo de Triagem e Tratamento está atrelado ao uso da Plataforma Fala.BR para registro de todas as manifestações. Além disso, há necessidade de serem definidos os pontos focais de cada área, os quais devem ainda ser treinados e registrados na ferramenta de modo a que o processo de trâmite e tratamento de manifestações via o referido módulo possa ser efetivamente realizado. Dessa forma, em relação ao prazo previsto de 12 (doze) meses, entende-se que o mesmo deve ser estimado com base no atendimento à Recomendação 1, de acordo com o efetuado pela UA.

O atendimento à Recomendação 7, 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>.

Em suma, entendemos que o Plano de Ação apresentado está de acordo com o previsto, lembrando que ao longo de sua execução, provavelmente reste necessário que um maior refinamento das atividades a serem realizadas e atores envolvidos.

Apêndice D • Plano de Ação da Unidade

RECOMENDAÇÃO	AÇÃO	RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	ESTADO ATUAL*	BENEFÍCIO ESPERADO
I – Registrar e tratar todas as demandas de ouvidoria por meio da Plataforma Fala.Br, de uso obrigatório pelas unidades do SisOuv, de acordo com o art. 25, inciso II, da Portaria CGU nº 581/2021;	ESSA RECOMENDAÇÃO É UMA DISCUSSÃO QUE ENVOLVE INSTÂNCIAS SUPERIORES. ESTAREMOS ARTICULANDO JUNTO A OUVIDORIA DGH PARA BUSCARMOS UMA ORIENTAÇÃO QUANTO A IMPLEMENTAÇÃO DESTA DE REGISTRAR E TRATAR TODAS AS DEMANDAS DE OUVIDORIA.	OUVIDORIA GERAL DO SUS	01 (UM) ANO.	PREVISTA	UNIFORMIDADE ENTRE A REDE; AUMENTAR A CONFIANÇA E A CREDIBILIDADE DOS USUÁRIOS NO NOSSO SUPORTE EM OUVIDORIA; E ESTAR EM ACORDO COM O QUE A LEGISLAÇÃO PRECONIZA; PROTEÇÃO NO TRATAMENTO DAS DEMANDAS, INCLUSIVE COM GARANTIAS NO MODELO TRIAGEM DE RECEPÇÃO PELO PONTO DE RESPOSTA.
II - Providenciar junto a Alta Gestão a nomeação de um ouvidor titular, em conformidade com a Portaria CGU nº 1.181/2020;	JÁ EXISTE NOMEAÇÃO DE OUVIDOR TITULAR: PROCESSO SEI 33374.139379/2022-71. OFÍCIO Nº 15931/2022/CGOUV/OGU/CGU. E-MAIL ENVIADO A CGU EM 11/10/2022.	DIREÇÃO HFB	-	ATENDIDA	ESTARMOS DE ACORDO COM A ORIENTAÇÃO DA CGU E ESTABILIDADE PARA A REALIZAÇÃO DA FUNÇÃO PELO PRAZO DE 03 ANOS PODENDO SER PRORROGADO POR IGUAL PERÍODO COM AUTONOMIA.
III – Atuar junto à gestão do HFB 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;	AS INFORMAÇÕES DO HOSPITAL FEDERAL DE BONSUCESSO ESTÃO CONTIDAS NO SITE DO DGH (GOV BR) E IREMOS SOLICITAR ATUALIZAÇÃO DAS INFORMAÇÕES SEMPRE QUE NECESSÁRIO.	COMUNICAÇÃO SOCIAL HFB	03 (TRÊS) MESES	EM ANDAMENTO	A BUSCA ATUALIZADA PELOS USUÁRIOS EXTERNOS E INTERNOS SOBRE OS SERVIÇOS OFERTADOS PELO HOSPITAL.

RECOMENDAÇÃO	AÇÃO	RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	ESTADO ATUAL*	BENEFÍCIO ESPERADO
IV – 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;	JÁ FOI INICIADO JUNTO A OUVIDORIA DGH A PADRONIZAÇÃO DOS FLUXOS ENTRE AS OUVIDORIAS DOS HOSPITAIS FEDERAIS NO RJ E ESTAMOS NO AGUARDO DA OUVIDORIA GERAL DO SUS QUANTO AOS FLUXOS RELACIONADOS A DENÚNCIA.	EQUIPE OUVIDORIA HFB	NO PRAZO DE 06 (SEIS) MESES.	EM ANDAMENTO	PADRONIZAR NOSSA REDE NO ATENDIMENTO E AUMENTANDO A QUALIDADE COM VIÉS HUMANIZADO E CONTÍNUO.
V – Atuar junto à gestão do HFB para que a Carta de Serviços ao Usuário seja elaborada e publicada no sítio eletrônico da instituição, conforme determina o art. 7º da Lei nº 13.460/2017;	AGUARDAMOS A ELABORAÇÃO DA CARTA QUE FICOU ATRIBUÍDA A ÁREA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E ASSESSORIA HFB, E JÁ FOI SOLICITADO URGÊNCIA VISTO O PRAZO ESTABELECIDO PELO DGH TER SIDO EXTRAPOLADO.	DIREÇÃO COMUNICAÇÃO SOCIAL E ASSESSORIA	02 (DOIS) MESES.	EM ANDAMENTO	ESTARMOS DE ACORDO COM A LEI E CONHECIMENTO PRÉVIO DOS USUÁRIOS ACERCA DOS SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS PELA UNIDADE.
VI – Utilizar o módulo de triagem e tratamento do sistema Fala.BR para distribuição interna das manifestações, a fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade no envio de manifestações para áreas responsáveis e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração, conforme art.19, §1º, da Portaria CGU nº 581/2021, e	COMO MENCIONADO ANTERIORMENTE, É UMA DISCUSSÃO EM UM NÍVEL HIERÁRQUICO FORA DO NOSSO, MAS ESTAMOS ARTICULANDO JUNTO A OUVIDORIA DGH PARA VERIFICAR JUNTO A OUVIDORIA GERAL DO SUS COMO SEGUIR ESSA RECOMENDAÇÃO DE TRIAGEM E TRATAMENTO DO SISTEMA FALA BR.	OUVIDORIA GERAL DO SUS	01 (UM) ANO.	PREVISTA	MAIS AGILIDADE E SEGURANÇA NO TRATAMENTO DE DADOS E NAS INTERLOCUÇÕES ENTRE A OUVIDORIA E AS ÁREAS INTERNAS, ALÉM DE TRAZER MAIS GARANTIAS QUANTO À PROTEÇÃO DO DENUNCIANTE.

RECOMENDAÇÃO	AÇÃO	RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	ESTADO ATUAL*	BENEFÍCIO ESPERADO
VII – Realizar ou acompanhar os gestores do HFB na avaliação periódica dos serviços públicos prestados pelo hospital, além de realizar campanha de divulgação do HFB acerca de suas competências e das competências da Ouvidoria especificamente, incluindo a realização de ações de ouvidoria ativa para esses fins, de acordo com o art.82, da Portaria CGU nº 581/2021.	INSTRUIR-SE JUNTO A DIREÇÃO PARA ORGANIZARMOS VISISTAS NAS ÁREAS QUE RODEIAM A UNIDADE APRESENTANDO OS SERVIÇOS OFERECIDOS AOS CIDADÃOS. ARTICULAR EM CONJUNTO A OUVIDORIA DGH CAMPANHAS COM INFORMAÇÕES SOBRE O TRABALHO DA OUVIDORIA. CADASTRAR NO SITE DE CONSELHOS DO USUÁRIO OFERECIDO PELA CGU, COM ELABORAÇÃO DE ENQUETES PARA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS OFERECIDOS PELA UNIDADE.	DIREÇÃO EQUIPE DE OUVIDORIA.	NO PRAZO DE 06 (SEIS) MESES.	PREVISTA	ATUAÇÃO DOS USUÁRIOS EXTERNOS E INTERNOS PARA AS MELHORIAS, SUGESTÕES E CRÍTICAS AOS SERVIÇOS OFERECIDOS PARA QUE POSSAMOS APRESENTAR AS MELHORIAS NAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS.

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