

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

**RELATÓRIO DE  
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Unidade avaliada:  
**Ouvidoria do Instituto Nacional de Câncer - INCA**

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](mailto: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:

*Eduardo Fadigas de Souza*

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 • 6**

**APRESENTAÇÃO • 7**

**OBJETO • 8**

**OBJETIVO E ESCOPO • 8**

**MÉTODO DE AVALIAÇÃO • 9**

**UNIDADE AVALIADA • 10**

**RESULTADOS DOS EXAMES • 10**

1. Tratamento de manifestações de Ouvidoria sem registro na Plataforma Fala.BR • 10
2. Ausência de manuais ou normativos definindo os fluxos para tratamento das manifestações de Ouvidoria • 12
3. Uso de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas • 13
4. Necessidade de atualização do Sítio Eletrônico • 15
5. Inexistência de ações relacionadas a Ouvidoria Ativa e avaliação de serviços • 16
6. Readequação da estrutura organizacional da Ouvidoria • 17

**RECOMENDAÇÕES • 18**

**CONCLUSÃO • 18**

**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 • 22
- A.7 Sistemas Informatizados • 22
- 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 • 24
- A.11 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 dos Dados • 28
- B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise dos Dados • 29
- B.3 Avaliação Final • 31

**Apêndice C • Manifestação da Unidade Avaliada e Análise da Equipe de Avaliação • 34**

**Apêndice D • Plano de Ação da Unidade Avaliada • 35**

## RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

**Unidade Avaliada:** Ouvidoria do Instituto Nacional de Câncer

**Município:** Rio de Janeiro-RJ

**Objetivo:** Realizar a atividade de avaliação da Ouvidoria do Instituto Nacional de Câncer 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:** março 2023 a julho de 2023

## Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria do Instituto Nacional de Câncer (INCA), unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes aos serviços públicos prestados por aquele órgão/entidade.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado de subsidiar a gestão da ouvidoria na proposição de melhorias na prestação do serviço e quanto à adequação do fluxo de tratamento das demandas à luz da Lei nº 13.460/2017, dos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, bem como da Portaria CGU nº 581/2021.

## Por que a CGU realizou esse trabalho?

Este trabalho é decorrente da supervisão técnica exercida pela Ouvidoria-Geral da União - OGU sobre as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, com o objetivo de verificar se as funções de ouvidoria estão sendo plenamente exercidas e de identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento de suas atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

## Quais as conclusões alcançadas pela CGU?

Uma vez que não há uma unidade de ouvidoria instituída, foram identificadas algumas situações que podem impactar o bom desempenho das atividades previstas na Lei nº 13.460/2017, nos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, bem como da Portaria CGU nº 581/2021 no INCA, tais como: inexistência de um fluxo para tratamento das manifestações recebidas em outras áreas, site desatualizado e não utilização dos módulos de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR no tratamento de todas as manifestações visando garantir os requisitos de segurança e rastreabilidade.

## 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 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;
- Atuar junto à gestão do INCA para que o Sítio Eletrônico da entidade seja atualizado conforme disposto no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021, contribuindo para a promoção da transparência ativa; e
- 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.

## Lista de Siglas e Abreviaturas

---

**CGU:** Controladoria-Geral da União

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

**PDA:** Plano de Dados Abertos

**SIC:** Serviço de Informação ao Cidadão

**SisOuv:** Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal

**UA:** Unidade Avaliada

**INCA:** Instituto Nacional de Câncer

**QA:** Questionário de Avaliação

**OGU:** Ouvidoria Geral da União

**MAO:** Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal

**MMOUP:** Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública

**NAOP/RJ:** Núcleo de Ações de Ouvidoria e Prevenção do Estado do Rio de Janeiro

# 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 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 pela unidade 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 UA<sup>1</sup>, 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 01/12/2021 a 30/11/2022 para a análise da amostra de manifestações da UA.

# MÉTODO DE AVALIAÇÃO

---

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. Interlocações 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.BR<sup>2</sup>, no Paineil Resolveu?<sup>3</sup>, 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 41 manifestações para análise pela OGU**.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um **Questionário de Avaliação**, cujas perguntas foram agrupadas em cinco dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões. 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 interlocações 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 Instituto Nacional de Câncer (INCA) 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).

O INCA dedica-se à prevenção e ao tratamento do câncer, além de auxiliar o Ministério da Saúde na implementação de políticas públicas, ensino e pesquisas relacionadas ao tema. Embora situado no Estado do Rio de Janeiro, o Instituto é referência nacional em sua área de atuação no Sistema Único de Saúde.

As informações do INCA foram coletadas do sítio da Ouvidoria (<https://www.gov.br/inca/pt-br/canais-de-atendimento/ouvidoria>), do Questionário de Avaliação, de interlocuções realizadas, bem como do relatório de gestão do ano de 2021 ([https://www.inca.gov.br/sites/ufu.sti.inca.local/files//media/document/relatorio-de-gestao-2021\\_0.pdf](https://www.inca.gov.br/sites/ufu.sti.inca.local/files//media/document/relatorio-de-gestao-2021_0.pdf)). Mais detalhes sobre a Ouvidoria Pública da UA são descritos no Apêndice A.

## RESULTADOS DOS EXAMES

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

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

Primeiramente, cabe pontuar que o INCA faz uso de 3 sistemas de ouvidoria simultaneamente, a saber:

- Ouvidor SUS, desenvolvido e gerido pelo Ministério da Saúde;
- Fala.Br, desenvolvido e gerido pela Controladoria Geral da União; e
- Ouvidoria INCA, desenvolvido e gerido pelo próprio INCA.

#### Distribuição das demandas pelos canais de registro de Ouvidoria



Fonte: Relatório de Gestão INCA 2022

Conforme informações disponíveis no Relatório de Ouvidoria do INCA de 2022, foram recebidas 4.464 manifestações cadastradas no sistema eletrônico da Ouvidoria da Unidade, embora apenas tenham sido **avaliadas as 41 manifestações recebidas via Fala.BR no período de 01/12/2021 a 30/11/2022**, ou seja, menos de 1% do total, o que reduz bastante a amplitude da análise efetuada.

Ressalta-se que o intuito dessa análise é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe da OGU um padrão de resposta totalmente único e escoreito.

O relato detalhado encontra-se no **Apêndice B**, sendo que apenas uma inconsistência foi identificada, ao passo que a totalidade das manifestações foi respondida dentro do prazo e com tempo médio de resposta abaixo da média do serviço público federal, o que sinaliza um desempenho adequado acerca do tratamento técnico.

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. 23. A Plataforma Fala.BR é de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal a que se refere o art. 2º do Decreto nº 9.492, de 2018, sem prejuízo de sua integração com sistemas informatizados de ouvidoria.*

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

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

*[...]*

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

Ademais, constam como Canais Institucionais todos os indicados na figura abaixo extraída do mesmo relatório supracitado.



Fonte: Relatório de Gestão INCA 2022

Essa multiplicidade de sistemas assim como de canais de interação, acaba por ser mais prejudicial do que vantajosa, visto que tende a ocasionar dúvidas por parte do usuário de qual canal a ser utilizado, o que está em desconformidade com o indicado na Portaria CGU nº 581/2021:

*Art. 46...As unidades do SisOuv manterão interlocução e prestarão apoio aos editores do portal eletrônico “gov.br” do órgão ou entidade a que estejam vinculadas, a fim de que os serviços sejam divulgados e informados:*

*I - em linguagem acessível, objetiva e clara;*

Diante de todo o exposto, resta claro que a UA precisa revisar os seus procedimentos internos de modo a estar em conformidade com os normativos acima citados, que tratam da obrigatoriedade do uso da Plataforma Fala.BR para o registro de todas as manifestações recebidas.

## 2. 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.

A entidade apresentou um fluxograma de atendimento da Ouvidoria, em que consta o caminho percorrido pelas várias etapas e setores desde o recebimento até o tratamento das manifestações, no entanto, não há detalhamento sobre o que é feito em cada etapa e em cada setor. Também 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 definição dos fluxos internos é muito importante e trará benefícios para atividades da unidade, incluindo a redução dos prazos de resposta, aumento dos índices de satisfação, melhor interlocução com as demais unidades do órgão 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;
- c) estipular os prazos e definir as responsabilidades específicas das áreas internas do INCA 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 INCA), da definição de papéis e atribuições dos atores de sua estrutura, abarcando especificidades de cada tipologia de manifestação.

### **3. Uso de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas**

Em resposta ao questionário de avaliação, quando interrogada sobre a proteção dos dados pessoais, a UA informou que: *“No âmbito hospitalar é necessário, em muitos casos, identificar o manifestante para que possa ser atendida sua solicitação. Em caso de denúncia, é feita anonimização da identificação do manifestante; em caso de denúncia de desvio ético a demanda é encaminhada a Comissão de Ética do Ministério da Saúde do Rio de Janeiro através do SEI.”*

A anonimização da identificação do manifestante é efetuada por meio de um sistema informatizado desenvolvido pela equipe de TI do INCA, para registro, trâmite interno e respostas das demandas, sendo que aquelas provenientes do Ouvidor SUS, SIC e Fala.BR também são registradas neste sistema para o devido encaminhamento, análise e resposta das áreas competentes na Instituição.

Sobre o processo adotado para proteção da identidade do denunciante, não restou comprovado que a solução adotada pela UA atenda a todos os requisitos do Decreto nº 10.153/2019 listados a seguir, em especial aqueles negritados:

*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.*

*§ 1º A restrição de acesso aos elementos de identificação do denunciante será mantida pela unidade de ouvidoria responsável pelo tratamento da denúncia pelo prazo de cem anos, conforme o disposto no inciso I do § 1º do art. 31 da Lei nº 12.527, de 2011.*

*§ 2º A preservação dos elementos de identificação referidos no caput será realizada por meio do sigilo do nome, do endereço **e de quaisquer outros elementos que possam identificar o denunciante.***

*§ 3º As unidades de ouvidoria que fazem tratamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante por meio de sistemas informatizados terão controle de acesso que registre os nomes dos agentes públicos que acessem as denúncias e as respectivas datas de acesso à denúncia.*

*§ 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.*

*§ 5º Na hipótese de reclassificação da denúncia com a finalidade de enquadrá-la nas tipologias a que se referem os incisos I, III, IV e V do caput do art. 3º do Decreto nº 9.492, de 2018, a unidade do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal informará o denunciante.*

{...}

***Art. 8º O encaminhamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante entre unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal será precedido de solicitação de consentimento do denunciante, que se manifestará no prazo de vinte dias, contado da data da solicitação do consentimento realizada pela unidade de ouvidoria encaminhadora.***

Em relação aos procedimentos adotados para tramitação de denúncias, cabe ressaltar que o uso do SEI para tal está em desconformidade com o disposto no art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021 que trata da utilização do módulo Triagem e Tratamento de manifestações do Fala.BR, visto que **o SEI é um sistema de gestão de processos e documentos arquivísticos cuja premissa é a priorização da publicidade, tendo o acesso como regra e o sigilo como exceção**, conforme preceitua o Manual SEI. Nesse sentido, seguem os procedimentos que devem ser adotados caso haja impossibilidade na sua utilização do módulo de tratamento do Fala.BR:

*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 resolutividade, 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.

#### **4. Necessidade de atualização do Sítio Eletrônico**

Em consulta realizada em 30/05/2023 foi verificado que no sítio eletrônico do INCA existe acesso ao menu ouvidoria, via o item “Canais de Atendimento”.

No menu “Serviços” pode ser consultada a última versão da Carta de serviços ao usuário, atualizada em abril de 2023.

No menu Ouvidoria há informações sobre o funcionamento da ouvidoria do INCA; acesso ao painel *Resolveu?* indicação de como o usuário pode fazer pedidos, reclamações, sugestões e elogios e outros canais de atendimento. No entanto, não há acesso direto ao relatório de gestão de ouvidoria, dados do responsável dentre outros.

Dessa maneira, é necessário que se atualize o sítio eletrônico do INCA, de modo a complementar o rol de informações disponíveis sobre a unidade de ouvidoria em conformidade com o disposto no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021, que define o conteúdo mínimo das informações a serem exibidas nos sítios das unidades do SisOuv, em especial no que diz respeito aos itens ressaltados em negrito:

*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.**

## **5. Inexistência de ações relacionadas a Ouvidoria Ativa e avaliação de serviços**

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

*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 de fornecer subsídios a decisões importantes das instituições. 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.

Assim sendo, uma campanha de divulgação do INCA acerca de suas competências e das competências da Ouvidoria especificamente, com linguagem simples e objetiva seria de grande valia para o desempenho de seus objetivos.

No entanto, observa-se que não foram envidados esforços para a implementação de tais ações, assim como também não foram encontradas informações a respeito do Conselho de Usuários no sítio eletrônico da instituição, embora no âmbito federal o Decreto nº 9.492/2018 preveja o seguinte tipo de atuação:

*Art. 24-D. Os conselhos de usuários de serviços públicos são órgãos de natureza consultiva, aos quais compete: (Incluído pelo Decreto nº 10.228, de 2020)*

*I - acompanhar e participar da avaliação da qualidade e da efetividade da prestação dos serviços públicos; (Incluído pelo Decreto nº 10.228, de 2020)*

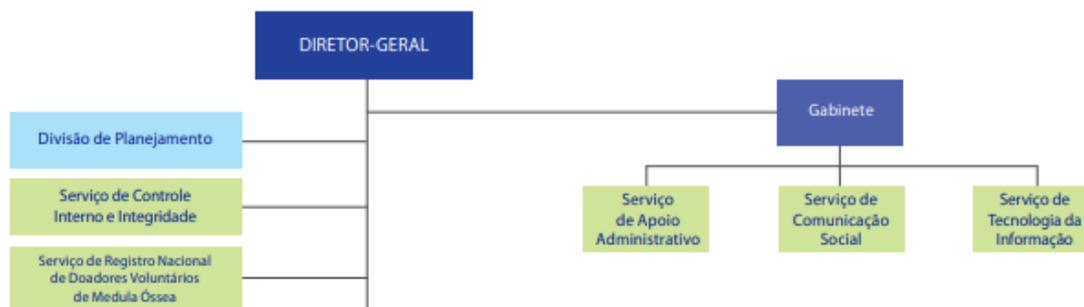
*II - propor melhorias na prestação dos serviços públicos e contribuir para a definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; e (Incluído pelo Decreto nº 10.228, de 2020)*

*III - acompanhar e auxiliar na avaliação da atuação das ouvidorias do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.*

Ademais, a realização de pesquisas e enquetes com a participação do Conselho de Usuários de Serviços Públicos (<https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br/inicio>), também resta necessária, visto que uma avaliação periódica dos serviços listados na Carta de Serviços por parte dos usuários poderia subsidiar a reorientação e o ajuste dos serviços prestados pela instituição.

## 6. Readequação da estrutura organizacional da Ouvidoria

A UA é composta por uma Ouvidoria-Geral e três Ouvidorias descentralizadas, no entanto, o organograma não contempla a Ouvidoria, conforme pode ser observado no organograma a seguir, que contém a estrutura organizacional do INCA definida por meio do Decreto nº 11.391/2023.



Nesse sentido, em que pese a UA ter informado possuir total acesso a alta administração e independência para o exercício de suas atividades, é recomendável que a ouvidoria seja institucionalizada mediante a sua inserção formal no organograma da instituição, para que possa participar, como instância independente, do processo de tomada de decisões sobre gestão de serviços e políticas públicas do Instituto.

## 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 INCA, 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. Atuar junto à gestão do INCA para que o Sitio Eletrônico da entidade seja atualizado conforme disposto 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, observando o disposto na Lei nº 13.608/2018, na Portaria CGU nº 581/2021 e demais normativos vigentes;
- IV. 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;
- V. Realizar ou acompanhar os gestores do INCA na avaliação periódica dos serviços públicos prestados pelo hospital, além de realizar campanha de divulgação do INCA 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; e
- VI. Realizar tratativas junto a alta gestão do INCA, para que a ouvidoria seja institucionalizada mediante a sua inserção formal no organograma da instituição, participando como instância independente do processo de tomada de decisões sobre gestão de serviços e políticas públicas da entidade.

## 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, os achados registrados no presente relatório e que impactam na gestão do INCA, são relacionados à segurança, rastreabilidade e tratamento das manifestações, ausência de estrutura formalizada, não realização de atividades voltadas à avaliação dos serviços prestados e necessidade de atualização dos assuntos relacionados à Ouvidoria no sítio eletrônico.

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 de 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 2 adiante sintetiza as principais informações da Ouvidoria em apreço:

QUADRO 2 – INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE A OUVIDORIA PÚBLICA DO INCA

INFORMAÇÃO	DESCRIÇÃO
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal.
Natureza jurídica do órgão	Empresa pública federal ligada ao Ministério da Saúde
Data de criação	Decreto-Lei nº 50.251, de 28 de janeiro de 1961
E-mail	<a href="mailto:ouvidoria.geral@inca.gov.br">ouvidoria.geral@inca.gov.br</a>
Página na Internet	<a href="https://www.gov.br/inca/pt-br">https://www.gov.br/inca/pt-br</a>
Canais de atendimento	Presencial; E-mail; Fala.BR; Ouvidor SUS/MS, telefone e site
Endereço	Praça Cruz Vermelha, 23 - Centro, Rio de Janeiro - RJ, 20230-130
Telefones	(21) 3207-1399 ou 3207-1420 ou 3207-1613
Ouvidor	André Tadeu Bernardo de Sá

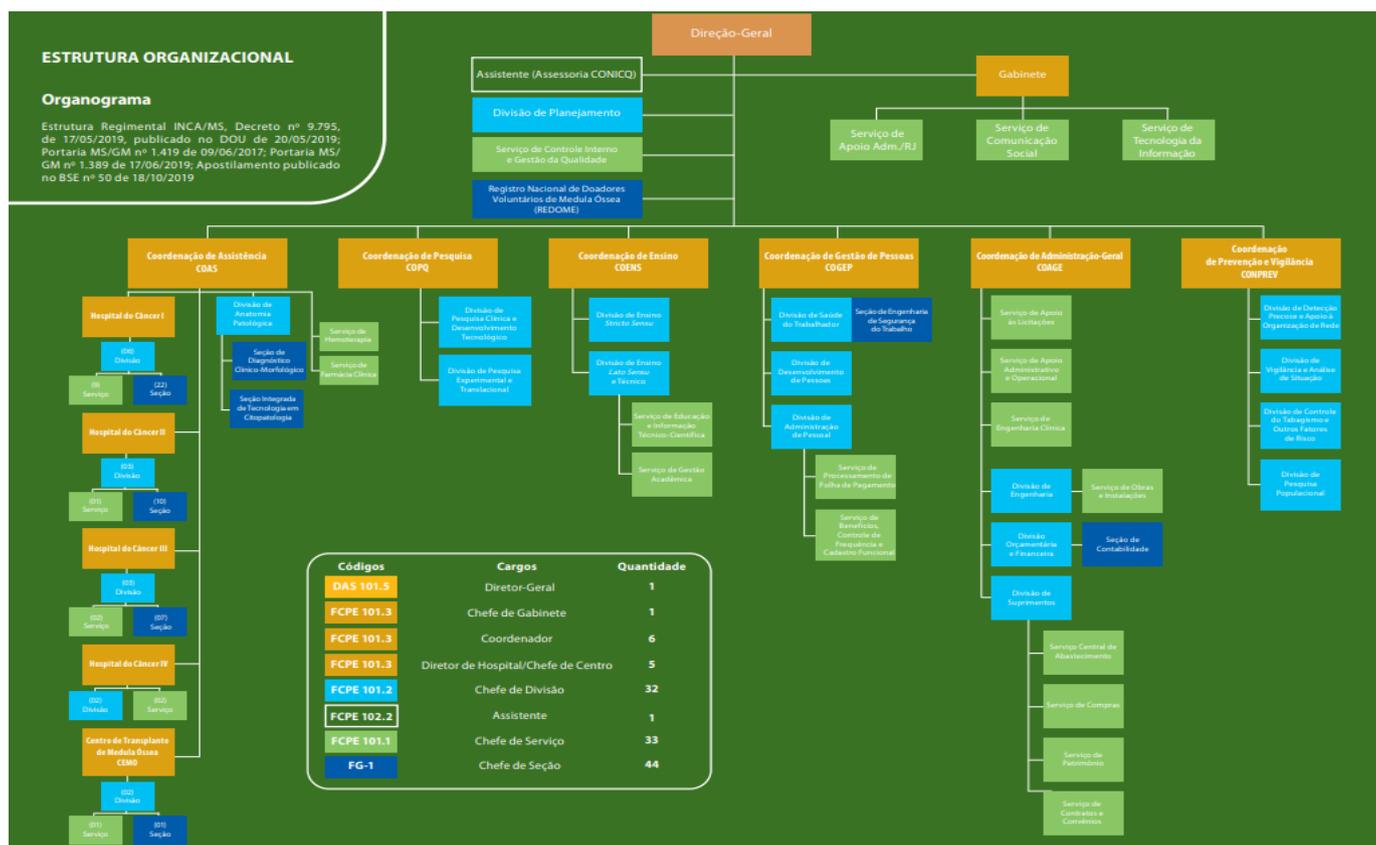
### A.2 Competências

A UA é composta por uma Ouvidoria-Geral e duas Ouvidorias descentralizadas (Hospital do Câncer II e Hospital do Câncer III/IV), embora não esteja inserida no organograma do INCA, pois o Instituto não possui uma estrutura de Ouvidoria Pública formalizada. Além do Ouvidor Titular, a equipe possui mais duas servidoras: uma funcionária: enfermeira e tecnóloga em C&T e uma servidora terceirizada, nas demais Ouvidorias descentralizadas constam dois servidores terceirizados, totalizando quatro servidores além do Ouvidor Titular.

A UA informou, por meio do QA, que: “A ouvidoria está ligada diretamente ao Gabinete da Direção Geral, tendo total acesso a alta administração. A ouvidoria é uma área informal, não faz parte do organograma da Instituição. Tem sua atuação com independência funcional, permitindo exercer suas atividades.”

O organograma do INCA consta na figura 1 abaixo:

FIGURA 1 – ORGANOGRAMA INCA



### A.3 Normativos Internos

As competências e funções da UA em relação à Ouvidoria não estão formalizadas.

### A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física

#### a) Quantitativo adequado de servidores na Ouvidoria.

Atualmente a **Ouvidoria do INCA é composta por cinco servidores**, o ouvidor titular e mais quatro servidores lotados nas quatro Ouvidorias existentes. Uma vez que **não há servidor que ocupe o cargo de ouvidor substituto**, os afastamentos do ouvidor titular (férias, capacitações, tratamento da própria saúde etc.) podem deixar a descoberto o atendimento adequado das demandas da entidade, comprometendo sua atuação e podendo levar ao descumprimento dos ditames legais.

#### b) Estrutura física adequada.

Em resposta ao QA o INCA respondeu que a **estrutura física (instalações) disponibilizada pelo órgão é suficiente** para a realização de todas as atividades da Ouvidoria, incluindo espaço físico adequado para os atendimentos presenciais.

## A.5 Mandato do Ouvidor

A 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.

A UA informou, por meio do QA e anexos, que o nome do servidor André Tadeu Bernardo de Sá foi submetido, mediante o Ofício nº 189/2023/CGOUV/OGU/CGU de 06/01/2023, à avaliação da Controladoria-Geral da União e aprovado para o cargo de titular da Unidade de Ouvidoria do INCA.

## A.6 Canais de Atendimento

A Ouvidoria Pública do INCA disponibiliza os seguintes canais de atendimento:

- Formulário no site: (<https://www.gov.br/inca/pt-br/canais-de-atendimento/ouvidoria>);
- Email: [ouvidoria.geral@inca.gov.br](mailto:ouvidoria.geral@inca.gov.br); [ouvidoria.hc2@inca.gov.br](mailto:ouvidoria.hc2@inca.gov.br); [ouvidoriahc3.hc4@inca.gov.br](mailto:ouvidoriahc3.hc4@inca.gov.br);
- Atendimento por telefone: (21) 3207-1399 / 3207-1420 / 3207-1613 / 3207-2827 / 3207-2864 / 3207-4061;
- Atendimento presencial.

## A.7 Sistemas Informatizados

A Unidade Avaliada informou que utiliza sistema próprio desenvolvido pelo serviço de tecnologia de informação do Instituto para tratamento das manifestações recebidas.

Sendo assim, verifica-se que o tratamento das manifestações de ouvidoria recebidas pela Plataforma Fala.BR se dá por meio da ferramenta descrita acima. Já o tratamento das manifestações recebidas por outros canais de atendimento (recebimento 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;”*

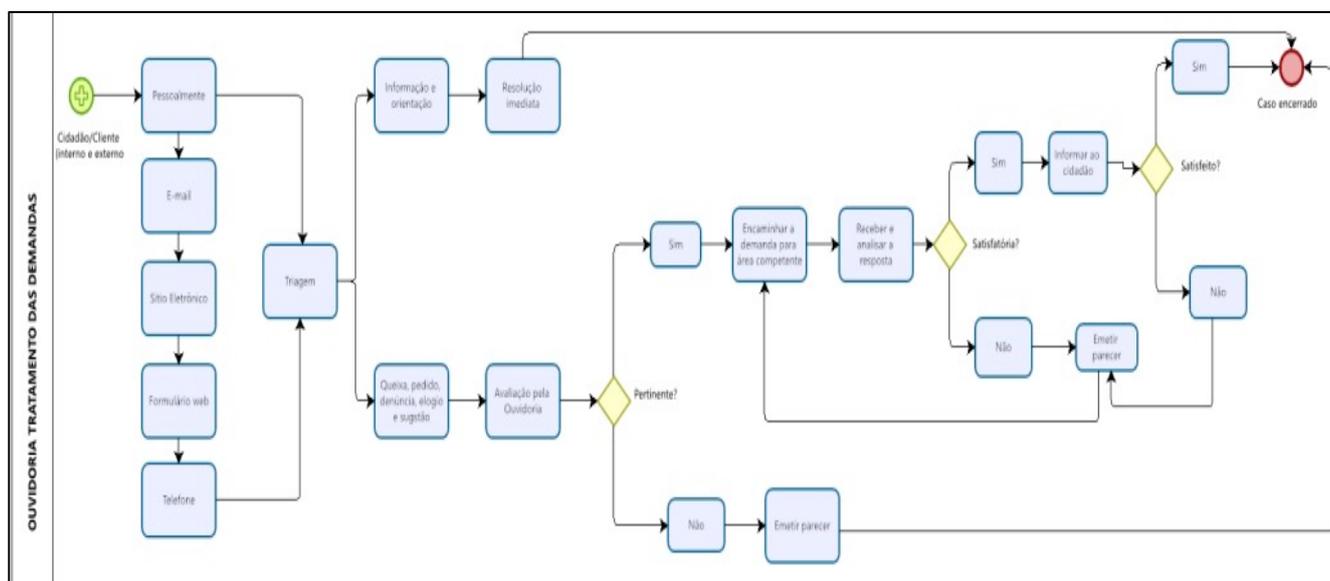
## A.8 Fluxo Interno de Tratamento

Conforme informações disponíveis no Relatório de Ouvidoria do INCA de 2022, foram recebidas 4.464 manifestações cadastradas no sistema eletrônico da Ouvidoria da Unidade.

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 conforme disposições do art. 13, § 3º, da Portaria CGU nº 581/2021, embora todas as áreas sejam verbalmente orientadas a encaminharem quaisquer manifestações para a Ouvidoria.

A entidade apresentou um fluxograma de atendimento da Ouvidoria, em que consta o fluxo percorrido das várias etapas e setores desde o recebimento até o tratamento das manifestações, no entanto o fluxograma não detalha o que é feito em cada etapa e em cada setor. Segue abaixo fluxograma de atendimento da Ouvidoria:

### FLUXOGRAMA DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA



Cabe ainda registrar as seguintes respostas ao QA pela Ouvidoria do INCA:

- Não há um montante significativo de demandas no Fala.BR do Instituto Nacional de Câncer;
- A UA não acompanha os dados do Painel Resolveu?;
- A Ouvidoria faz mapeamento para verificar quais assuntos são mais demandados, no entanto, não existe uma correlação direta com os assuntos da plataforma Fala.BR, mesmo porque a instituição não registra todas as manifestações no Fala.BR;
- A Ouvidoria não mantém acompanhamento quanto aos resultados conclusivos de apurações ou de Processos Administrativos Disciplinares – PADs – referentes às denúncias ou comunicações de irregularidades recebidas na unidade e encaminhadas para apuração;

- e) Existem gargalos no prazo de atendimento das demandas que têm comprometido o fluxo de tratamento das manifestações, com impactos pontuais;
- f) A Ouvidoria não acompanha a efetiva implementação, por parte das áreas internas, dos compromissos de melhoria dos serviços firmados a partir de manifestações dos cidadãos.

## A.9 Acompanhamento da Carta de Serviços aos Usuários

A Carta de Serviços, documento elaborado por organizações públicas, visa a informar aos cidadãos quais são os serviços prestados por cada uma delas, 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”, sendo que **a do INCA não consta no portal Gov.Br, conforme as disposições do art. 46 da Portaria CGU nº 581/2021.**

Apesar disso, ela pode ser acessada via o link: <https://www.inca.gov.br/publicacoes/cartilhas/carta-de-servicos-ao-usuario>, sendo que a última atualização foi efetuada ao longo da avaliação em curso, ou seja, 16/05/2023, embora não constem as informações relativas ao atendimento, o que significa que continua havendo necessidade de atualização.

## A.10 Gestão e Ações de Melhoria dos Serviços Prestados

Conforme informações do Relatório de Ouvidoria INCA de 2022 a Ouvidoria recebe elogios, queixas, pedidos, sugestões, denúncias, informações e orientações sendo que as manifestações recebidas permitem ao INCA aprimorar os processos de trabalho, bem como a qualidade e a efetividade do atendimento.

No entanto, não foram encontradas informações a respeito de ações de ouvidoria ativa e nem do Conselho de Usuários no sítio eletrônico da instituição, embora no âmbito federal, o Decreto nº 10.228/2020, que incluiu no Decreto nº 9.492/2018 atividades relacionadas aos conselhos de usuários de serviços públicos, preveja o seguinte tipo de atuação por parte dos Conselhos:

*Art. 24-D. Os conselhos de usuários de serviços públicos são órgãos de natureza consultiva, aos quais compete: (Incluído pelo Decreto nº 10.228, de 2020)*

*I - acompanhar e participar da avaliação da qualidade e da efetividade da prestação dos serviços públicos; (Incluído pelo Decreto nº 10.228, de 2020)*

*II - propor melhorias na prestação dos serviços públicos e contribuir para a definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; e (Incluído pelo Decreto nº 10.228, de 2020)*

*III - acompanhar e auxiliar na avaliação da atuação das ouvidorias do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.*

## A.11 Dados do Painel Resolveu e Atendimento dos Prazos Legais e Satisfação do Usuário

O Painel Resolveu? (<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>) 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 pelo sistema Fala.BR. A aplicação permite ainda pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

FIGURA 2 – TEMAS DAS MANIFESTAÇÕES



Fonte: Painel “Resolveu?”

Da análise das 41 manifestações registradas no Painel, verifica-se que os principais temas objeto das manifestações recebidas pela UA são outros temas em saúde (06) seguido de acesso à informação (05) e agendamento de consultas (04). Cabe destacar que sempre que houver alguma manifestação cujo tema não for informado, a UA pode alterar o campo assunto no sistema Fala.BR, para fins de readequação.<sup>4</sup>

Seguem os dados estatísticos do INCA retirados do Painel “Resolveu?”, considerando o período de **01/12/2021 a 30/11/2022** (figuras 3 e 4).

4. Item 5.2 do Manual do Fala.BR ([https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR\\_-\\_Manual](https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR_-_Manual)).

FIGURA 3 – PAINEL RESOLVEU INCA – INDICADORES

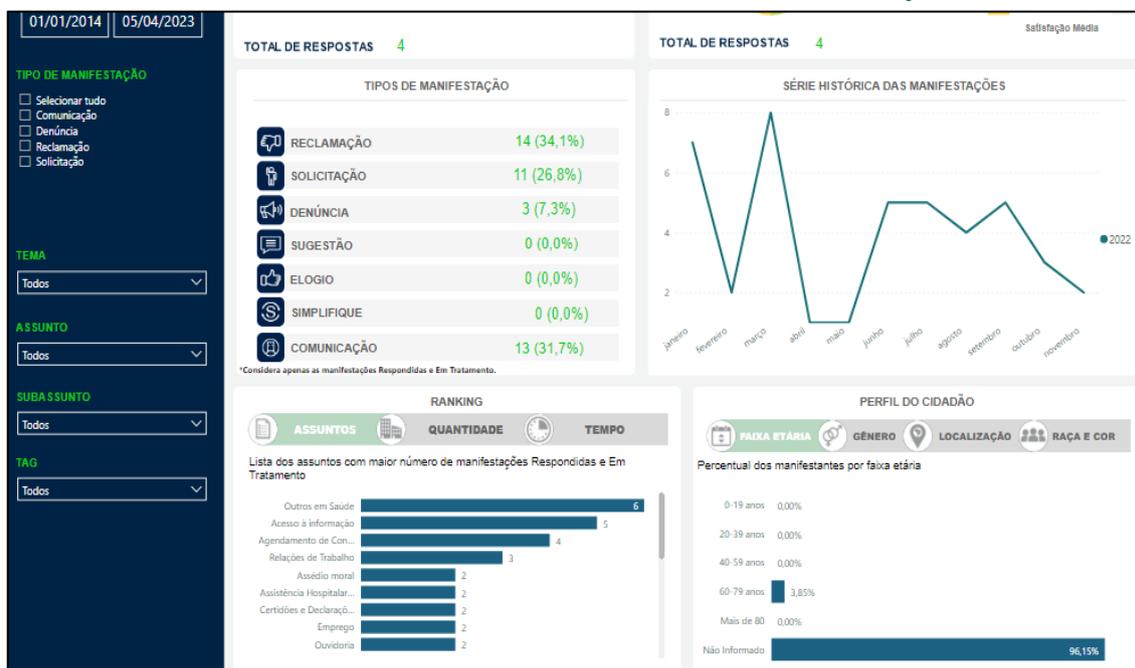


Fonte: Painel “Resolveu?”

Conforme observa-se nos dados da figura 3, a UA cumpriu o prazo de resposta, ao passo que em relação à resolutividade da demanda e ao nível de satisfação do usuário seu desempenho foi mediano.

Observe-se, entretanto, que apenas 4 manifestantes se posicionaram quanto à atuação da Ouvidoria.

FIGURA 4 – PAINEL RESOLVEU INCA - TIPO DE MANIFESTAÇÃO



Fonte: Painel “Resolveu?”

A figura 4 mostra que:

- O assunto com maior número de manifestações Respondidas e em Tratamento foi “Outros em Saúde”.
- O mês de março de 2022 registrou a maior demanda para a Ouvidoria.

## Apêndice B • Relato da Análise da Amostra

### B.1 Metodologia para Obtenção dos Dados

Os dados foram obtidos a partir da seleção de todas as manifestações recebidas pela UA no período de 01/12/2021 a 30/11/2022 e cadastradas no Fala.Br, num total de 41 manifestações, divididas nos seguintes tipos:

QUADRO 03: COMPOSIÇÃO DA AMOSTRA E TEMPOS MÉDIOS DE RESPOSTA.

TIPO	QUANTIDADE	TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA (EM DIAS)
Comunicação	13	13,84
Denúncia	3	09,67
Elogio	0	0
Reclamação	14	10,00
Simplifique	0	0
Solicitação	11	04,45
Sugestão	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>41</b>	<b>09,49</b>

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, 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

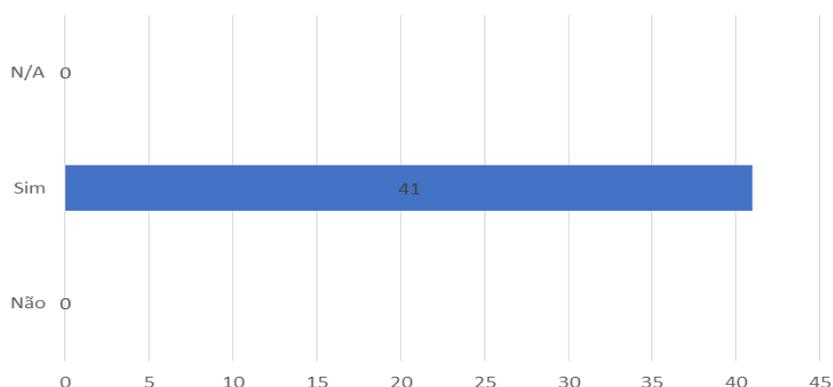
no caso de Comunicação de Irregularidade. O assunto também deve ser readequado, se for o caso;

**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 doze perguntas detalhadas no item B.2 a seguir com os quantitativos consolidados das respostas e respectivas análises.

## B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise dos Dados

**GRÁFICO 01 (QUESTÃO 1): A UA CUMPRIU O PRAZO DE RESPOSTA DE 30 DIAS, PRORROGÁVEL POR IGUAL PERÍODO?**



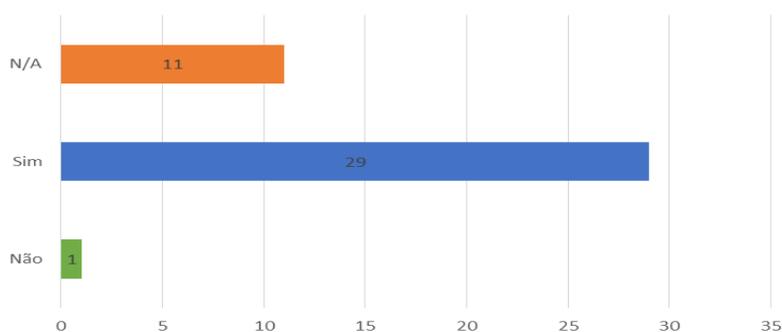
*Fonte: manifestações disponibilizadas pela OGU.*

O Gráfico 01 mostra que das 41 respostas às manifestações do INCA, todas foram respondidas dentro do prazo estabelecido no art. 18 do Decreto nº 9.492/2018, considerando a eventual prorrogação de prazo prevista na legislação.

**Questão 2 da análise de manifestações:** O campo “Assunto” foi preenchido corretamente em todas as manifestações.

**Questão 3 da análise de manifestações:** A informação sobre resolutividade foi preenchida adequadamente em todas as manifestações.

#### GRÁFICO 02 (QUESTÃO 4): A MANIFESTAÇÃO FOI CLASSIFICADA CORRETAMENTE?



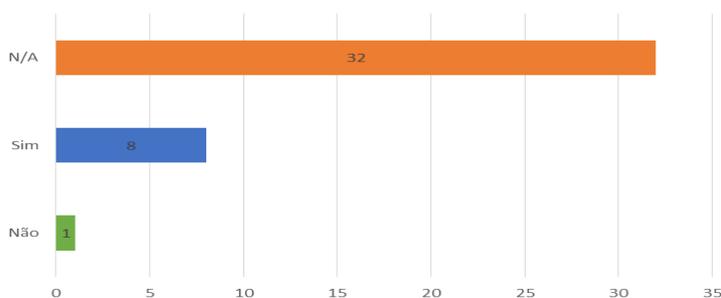
Fonte: manifestações disponibilizadas pela OGU.

Quanto à classificação das manifestações mostradas no gráfico 2, 11 eram do tipo Comunicação de Irregularidade, sendo que de acordo com o art. 23, § 2º, do Decreto nº 9.492/2018, tal tipologia trata de informação de origem anônima e não se enquadra nas manifestações descritas pela Lei nº 13.460/2017. 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.

Portanto, das 30 restantes, 29 foram classificadas corretamente e 1 (uma) classificada incorretamente. Logo, 97% das manifestações analisadas foram classificadas corretamente.

**Questão 5 da análise de manifestações:** Em relação à objetividade e clareza, observa-se que apenas 1(uma) resposta não foi considerada clara e objetiva. A resposta ficou dúbia sem a clareza necessária para o seu entendimento.

#### GRÁFICO 03 (QUESTÃO 6): A OUVIDORIA ESCLARECEU QUE O ASSUNTO NÃO ERA DE SUA COMPETÊNCIA E INFORMOU QUAL ÓRGÃO EXTERNO AO FALA.BR SERIA RESPONSÁVEL PELO TEMA?



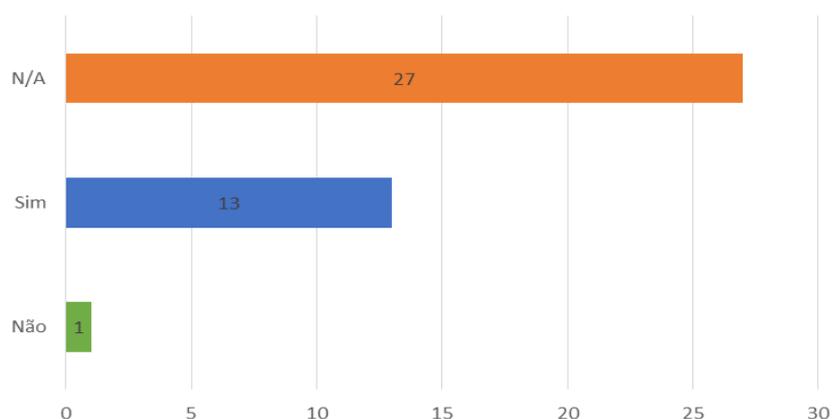
Fonte: manifestações disponibilizadas pela OGU.

O Gráfico 03 mostra que 32 manifestações (78%) eram, de fato, de competência do INCA, enquanto em 8 manifestações (20%) a ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao Fala.BR seria responsável pelo tema e em 1 (uma) manifestação (2%), a entidade não esclareceu que o assunto não era de sua competência.

**Questão 7 da análise de manifestações:** As respostas do INCA a todas as comunicações contêm informações sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes, ou a justificativa para o seu arquivamento.

**Questão 8 da análise de manifestações:** Houve 3 manifestações do tipo denúncia, verifica-se que uma não era de competência do INCA e o manifestante foi informado sobre a localidade do qual deveria dar entrada. A denúncia seguinte foi classificada de forma incorreta, pois na verdade tratava-se de uma “reclamação” e a restante teve na resposta informação sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento.

**GRÁFICO 04 (QUESTÃO 9): A RESPOSTA DA RECLAMAÇÃO PRESTOU ESCLARECIMENTOS A RESPEITO DO FATO RECLAMADO?**



Fonte: manifestações disponibilizadas pela OGU.

No gráfico acima relativo ao tipo Reclamação, verifica-se que, em 13 das 14 reclamações analisadas, a resposta conclusiva prestou esclarecimentos sobre o fato reclamado. Em 1 (uma) a resposta não continha análise e esclarecimentos de todos os fatos relatados pelo manifestante. As demais 27 manifestações não se enquadram como reclamação.

**Questão 10 da análise de manifestações:** todas as respostas às solicitações de providências explicam sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade.

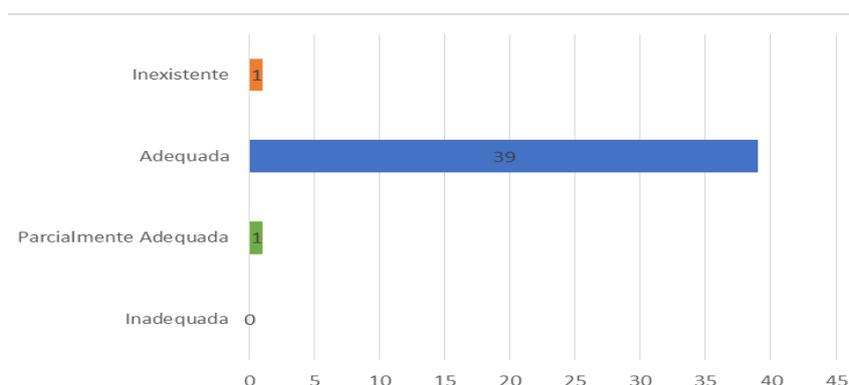
**Questão 11 da análise de manifestações:** não constam sugestões nas manifestações disponibilizadas pela OGU.

**Questão 12 da análise de manifestações:** não constam elogios nas manifestações disponibilizadas pela OGU.

### B.3 Avaliação Final

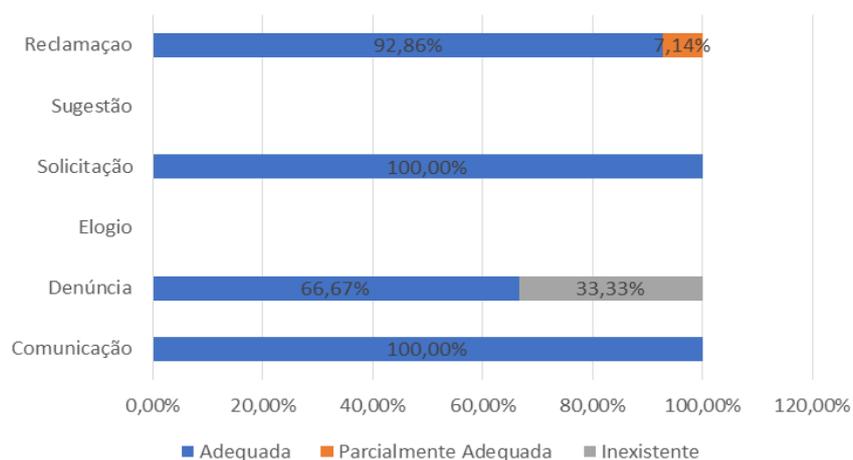
Por fim, baseado nas perguntas avaliadas e, especialmente, no tratamento dado pelo INCA para as manifestações, foi realizada uma avaliação geral quanto aos procedimentos de tratamento. Das 41 manifestações analisadas, verifica-se que: 39 foram consideradas adequadas, 1 (uma) parcialmente adequada e 1 (uma) inexistente, não tendo havido manifestações consideradas inadequadas (gráfico 05 a seguir).

**GRÁFICO 05: EM SUA OPINIÃO, COMO ANALISTA, COMO CLASSIFICA A ANÁLISE TÉCNICA (MÉRITO) DADA PELA UA PARA A MANIFESTAÇÃO EM QUESTÃO?**



Fonte: manifestações disponibilizadas pela OGU.

**GRÁFICO 06: ANÁLISE DAS RESPOSTAS ÀS MANIFESTAÇÕES - AVALIAÇÃO GERAL POR TIPO**



Fonte: manifestações disponibilizadas pela OGU.

As manifestações parcialmente adequadas são assim consideradas quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado. Dentre essas, 1 manifestação do tipo reclamação foi considerada parcialmente adequada (gráfico 06).

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 não houve manifestação inadequada.

Ante o exposto, o gráfico 05 da Avaliação Técnica Final mostra um bom desempenho, considerando-se que **95,12% das análises técnicas dadas pela UA às manifestações constantes da amostra foi considerada adequada.**

Cabe observar que a lista das 41 manifestações, especificadas por tipo, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma, configura a chamada Análise Individual das Manifestações<sup>5</sup>. 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.

---

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

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

Após encaminhamento do relatório preliminar via e-mail, em 29/06/2023, foi dado um prazo de quinze dias úteis para a UA se manifestar acerca das constatações encontradas.

Durante a reunião de busca conjunta de soluções, realizada em 06/07/2023, foram discutidos os achados encontrados e as recomendações sugeridas.

Em 11/07/2023, a UA encaminhou, via e-mail, o Plano de Ação contendo as medidas para atender às recomendações indicadas acima, assim como um cronograma e lista de ações mais detalhadas conforme conteúdo 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 assim como os benefícios esperados das ações elencadas para atendimento às recomendações propostas pela OGU, tendo sido apresentado ainda um conteúdo mais detalhado a respeito das sub-etapas que deverão ser executadas para o cumprimento de cada ação, cujo conteúdo demonstra que a UA tem uma compreensão adequada das atividades e áreas que precisarão ser desenvolvidas ao longo do processo, estando a seguir algumas breves sugestões de eventuais aprimoramentos.

Quanto à Recomendação 3, que trata da elaboração/formalização dos fluxos de trabalho, cabe ressaltar que tal atividade deve envolver os diversos interlocutores dentro da INCA 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 também é um aspecto que deve ser contemplado.

O atendimento à Recomendação 5, 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, em relação à Recomendação 6, a inclusão da Ouvidoria no Comitê de Governança do INCA e atualização do Organograma Institucional, espera-se que também seja efetuada a formalização das atribuições e competências da UA via, por exemplo, o Regimento Interno.

## Apêndice D • Plano de Ação da Unidade Avaliada

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;	Estruturar e implementar o uso da Plataforma Fala.BR	Direção Geral, Ouvidoria, TI e Comunicação Social	180	Prevista	Tratar as manifestações de ouvidoria na Plataforma Fala.BR em conformidade com os normativos vigentes e adequar a tramitação das demandas das áreas internas
II. Atuar junto à gestão do INCA para que o Site Eletrônico da entidade seja atualizado conforme disposto no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021, contribuindo para a promoção da transparência ativa;	Atualizar as informações disponibilizadas no Site Eletrônico do INCA	Ouvidoria, TI e Comunicação Social	90	Em Andamento	Melhorar o acesso e complementar as informações da gestão da Ouvidoria
III – Elaborar norma sobre funcionamento da ouvidoria, formalizando seus fluxos de trabalho, incluindo previsão atualizada acerca da proteção do denunciante, mecanismos de representação contra represálias decorrentes da denúncia, observando o disposto na Lei nº 13.608/2018, na Portaria CGU nº 581/2021 e demais normativos vigentes;	Rever o fluxo de trabalho e descrever as atividades da Ouvidoria do INCA, observando os normativos vigentes	Ouvidoria e TI	150	Prevista	Aprimorar o tratamento das manifestações, melhorando os prazos de repostas, facilitando a identificação de possíveis gargalos em processos de trabalho para aumentar a satisfação no atendimento das manifestações
IV – 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;	Estruturar e implementar o uso do Módulo Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR	Ouvidoria, TI e Comunicação Social	180	Prevista	Tratar as manifestações de ouvidoria na Plataforma Fala.BR em conformidade com os normativos vigentes e adequar a tramitação das demandas das áreas internas
V – Realizar ou acompanhar os gestores do INCA na avaliação periódica dos serviços públicos prestados pelo hospital, além de realizar campanha de divulgação do INCA 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;	Incorporar ações para promover o engajamento de usuários e ampliar a coleta de dados e a participação do controle social	Ouvidoria e Comunicação Social	180	Prevista	Promover discussões internas e externas com o objetivo de aprimorar a gestão e subsidiar decisões importantes das instituições

RECOMENDAÇÃO	AÇÃO	RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	ESTADO ATUAL*	BENEFÍCIO ESPERADO
VI – Realizar tratativas junto a alta gestão do INCA, para que a ouvidoria seja institucionalizada mediante a sua inserção formal no organograma da instituição, participando como instância independente do processo de tomada de decisões sobre gestão de serviços e políticas públicas da entidade	Incorporar a Ouvidoria ao Comitê de Governança do INCA e atualizar o Organograma Institucional	Direção Geral, Ouvidoria	30	Em Andamento	Institucionalizar formalmente a Ouvidoria no organograma do INCA e sua participação no âmbito do processo decisório sobre gestão de serviços e políticas públicas da Instituição

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