

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria do
Hospital Federal da Lagoa

Rio de Janeiro/RJ, 2024



Controladoria-Geral da União

Setor de Autarquias Sul, Quadra 5 – Bloco A
Brasília-DF, CEP 70.297-400 | 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
Ouidora-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

SUPERVISÃO (OGU)
Laura Aparecida Biberg Corraleiro

COORDENAÇÃO (NAOP/RJ)
Carla Cristina Gomes Arêde

EQUIPE DE AVALIAÇÃO (NAOP/RJ)
Lidienio Lima de Menezes

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria do Hospital Federal da Lagoa - HFL.

Município: Rio de Janeiro – RJ.

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

Período avaliado das manifestações: 01 de dezembro de 2021 a 30 de novembro de 2022.

Data de execução: maio a julho de 2023.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

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

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

Por que a CGU realizou esse trabalho?

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

Quais as conclusões alcançadas pela CGU?

A unidade avaliada, de um modo geral, exerce as atividades de ouvidoria de forma parcial, embora, busque pela conformidade com a Portaria CGU nº 581/2021 e demais normativos relativos ao tema.

Todavia, foram identificadas algumas fragilidades que podem impactar o cumprimento das obrigações legais da unidade, tais como: a inexistência de um normativo interno que regule a atividade de ouvidoria, site desatualizado, fragilidade nos procedimentos adotados no tratamento das manifestações, de pseudonimização e na resolatividade das respostas conclusivas para as demandas do cidadão.

Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

A partir desta avaliação, destacam-se as seguintes recomendações para a unidade avaliada:

I – Registrar e tratar todas as demandas de ouvidoria por meio da Plataforma Fala.BR, de uso obrigatório pelas unidades do SisOuv, de acordo com o art. 25, inciso II, da Portaria CGU nº 581/2021;

II – Atuar junto à gestão do HFL para que o Sítio Eletrônico da entidade seja atualizado de modo a constar as informações previstas no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021, contribuindo para a promoção da transparência ativa; e

III – Elaborar norma sobre funcionamento da ouvidoria, formalizando seus fluxos de trabalho, incluindo previsão atualizada acerca da proteção do denunciante, mecanismos de representação contra represálias decorrentes da denúncia, observado o disposto na Lei nº 13.608/2018, na Portaria CGU nº 581/2021 e demais normativos vigentes.

Lista de Siglas e Abreviaturas

CGU	Controladoria-Geral da União
DGH	Departamento de Gestão Hospitalar no Estado do Rio de Janeiro
Fala.BR	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
HFL	Hospital Federal da Lagoa
LAI	Lei de Acesso à Informação
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
MAO	Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal
OUV	Ouvidoria do Instituto de Pesquisas Jardim Botânico do Rio de Janeiro
QA	Questionário de Avaliação
SIC	Serviço de Informação ao Cidadão
SisOuv	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal
UA	Unidade Avaliada

Sumário

APRESENTAÇÃO	7
OBJETO	7
OBJETIVO E ESCOPO	8
METODOLOGIA	8
UNIDADE AVALIADA.....	9
RESULTADOS DOS EXAMES.....	9
1. Inexistência de estrutura formal da ouvidoria e limitações ao exercício de suas atividades.....	10
2. Não formalização da condução ao cargo de titular da Ouvidoria	10
3. Ausência de publicação da Carta de Serviços ao Usuário no sítio eletrônico	11
4. Tratamento de manifestações de Ouvidoria sem registro na Plataforma Fala.BR.....	12
5. Ausência de manuais ou normativos definindo os fluxos para tratamento das manifestações de Ouvidoria.....	13
6. Uso de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas.....	14
7. Inconsistência no tratamento de manifestações, inclusive com fragilidades na proteção ao denunciante.....	15
8. Ausência de informações mínimas em transparência ativa e falta de publicação do Relatório Anual de Gestão.....	17
9. Ausência de promoção de ações de ouvidoria ativa.	18
RECOMENDAÇÕES.....	20
CONCLUSÃO.....	21
APÊNDICES.....	22
Apêndice A	23
Apêndice B.....	35
Apêndice C.....	44
Apêndice D	46

APRESENTAÇÃO

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

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

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

Posteriormente, o Decreto nº 9.492/2018 instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e atribuiu à Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), a função de órgão central. De acordo com o art. 11 do referido decreto, especialmente no que tange à atividade de avaliação, compete ao órgão central do SisOuv:

Art. 11. Compete ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:

I - estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei n. 13.460, de 2017;

II - monitorar a atuação das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal no tratamento das manifestações recebidas;

(...)

VIII - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

No exercício dessas competências, o presente relatório trata de uma avaliação de ouvidoria, que consiste no exame independente, objetivo e pragmático que analisa se as atividades de ouvidoria executadas pela unidade contribuem, no âmbito do órgão ou entidade a qual está vinculada, para o robustecimento das interfaces socioestatais, para a ampliação do diálogo entre Estado e sociedade, para melhoria da governança, gestão e da prestação de serviços ofertados, bem como para o fortalecimento da integridade pública e o desenvolvimento de mecanismos de combate à corrupção.

OBJETO

A OGU tem por atribuição a supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal e o monitoramento da atuação das unidades setoriais no tratamento das manifestações recebidas.

Nesse contexto, o presente trabalho tem como objeto as atividades de ouvidoria

desempenhadas pelas unidades setoriais do SisOuv, bem como as respectivas características e as informações prestadas relacionadas ao exercício dessas atividades.

Logo, a equipe de avaliação da CGU atua sobre esse objeto para emitir uma opinião quanto a adequação das atividades de ouvidoria realizadas pela unidade avaliada, tendo em vista os critérios estabelecidos na legislação, especialmente na Portaria CGU nº 581/2021.

OBJETIVO E ESCOPO

No exercício da competência de supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal atribuída pelo Decreto nº 9.492/2018, a OGU realiza a atividade de avaliação das unidades de ouvidoria pertencentes ao Poder Executivo Federal.

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à UA¹ a relação hierárquica, a integração da Ouvidoria com a alta gestão do órgão, os recursos humanos, as boas práticas implementadas pela Unidade, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão, podendo contemplar a análise de elementos do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOUP.

Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho referente ao tratamento dispensado pelos Serviços de Informação ao Cidadão (SIC) aos pedidos realizados nos termos da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

O objetivo é identificar questões com potencial para interferir no cumprimento da missão da UA, bem como na capacidade de subsidiar os gestores do órgão com informações relevantes para tomada de decisão e aprimoramento da gestão, tendo por base o aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados a seus usuários.

METODOLOGIA

Para avaliação dessa Ouvidoria Setorial, utilizou-se uma metodologia contendo as seguintes etapas:

- i. Planejamento, consubstanciado em um Pré-Projeto;
- ii. Trabalhos exploratórios na forma de um Relatório Situacional
- iii. Interlocuções e solicitações de informações;
- iv. Apresentação do relatório preliminar à unidade avaliada;
- v. Reunião de busca conjunta de soluções;
- vi. Publicação de relatório final de avaliação; e
- vii. Apresentação de plano de ação pela unidade avaliada, para atendimento às recomendações consignadas no relatório, quando houver.

Na etapa do Relatório Situacional os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio da UA, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR², no Painel

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.

² <https://falabr.cgu.gov.br>

*Resolveu?*³, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi feita uma seleção de todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de **01/12/2021 a 30/11/2022** constantes da Plataforma Fala.BR, sendo que somente manifestações com resposta conclusiva foram selecionadas, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria, o que levou a uma amostra 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 - QA**, cujas perguntas foram agrupadas em cinco dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões. Desse modo, nesta etapa buscou-se obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da unidade, sendo também realizadas interlocuções com a UA para aprofundamento das análises.

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

UNIDADE AVALIADA

A Unidade Avaliada - UA é a Ouvidoria do Hospital Federal da Lagoa - HFL, vinculada ao Ministério da Saúde (MS) e integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv e, portanto, sujeita à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central (OGU/CGU).

A UA está diretamente vinculada, ainda que informalmente, à Direção Geral do Hospital Federal da Lagoa e é regida pela Portaria nº 2.416, de 7 de novembro de 2014, que estabelece diretrizes para a organização e funcionamento dos serviços de ouvidoria do Sistema Único de Saúde – SUS e suas atribuições.

As informações da UA foram coletadas da Plataforma Fala.BR, do Painel *Resolveu?*, do sítio eletrônico do HFL, do Questionário de Avaliação e dos Relatórios de Gestão da UA. Mais detalhes sobre a Ouvidoria do HFL 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 da Lagoa - HFL.

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

1. Inexistência de estrutura formal da ouvidoria e limitações ao exercício de suas atividades.

A UA apresentou um **organograma no qual o posicionamento da Ouvidoria na estrutura do HFL está diretamente ligado à Direção Geral**. No entanto, ao longo da execução deste trabalho de avaliação não foi apresentado nenhum documento que formalize a existência e posicionamento da Ouvidoria na estrutura do HFL.

A priori, a ausência desta estrutura formalizada não impede a boa interlocução com a Direção-Geral, uma vez que **a representante da Ouvidoria participa da reunião do Conselho Gestor** e, sempre que necessário, quando é solicitada a participar de reuniões específicas.

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

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

Por meio das respostas apresentadas ao QA (ver item A.2 do Apêndice A), verificou-se que **existe algum tipo de interação/subordinação com a Ouvidoria-Geral do SUS e/ou com o Departamento de Gestão Hospitalar no Estado do Rio de Janeiro – DGH, porém não ficou evidenciado por meio de normativos, qual seria esta vinculação**. A NOTA TÉCNICA Nº01/2023/HFL/DGH/SE/MS, emitida pelo DGH, cujo assunto trata da “Solicitação de reposição/alteração da Estrutura Regimental e Quadro Demonstrativo dos cargos em comissão e das funções de confiança do Hospital Federal da Lagoa (HFL), alterada pelo Decreto nº 11.358 de 01/01/2023, com apostilamento no BSE nº 09, de 24/01/2023” demonstra este vínculo.

2. Não formalização da condução ao cargo de titular da Ouvidoria

Em resposta ao QA sobre a data de designação da atual Ouvidora, a atual responsável informou ter assumido a coordenação no ano de 2010, embora **a condução ao cargo não seja formalizada**.

Sobre o tema, cumpre registrar parcialmente a Portaria CGU nº 1.181/2020:

Art. 1º Esta Portaria estabelece critérios e procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular de unidade setorial de ouvidoria do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal - SisOuv, e se aplica:

I - aos órgãos do Poder Executivo federal, suas autarquias e fundações;

II - às empresas estatais que recebam recursos do Tesouro Nacional para o custeio total ou parcial de despesas de pessoal ou para o custeio em geral; e

III - às empresas estatais que prestem serviços públicos, ainda que não recebam recursos do Tesouro Nacional para custeio total ou parcial de despesas de pessoal ou para o custeio em geral.

Parágrafo único. O disposto nesta Portaria não se aplica às agências reguladoras, as quais são regidas pela Lei nº 13.848, de 25 de junho de 2019.

Art. 2º As propostas de nomeação, designação e de recondução do titular da unidade setorial do SisOuv serão encaminhadas, pelo dirigente máximo do órgão ou entidade, à avaliação da Controladoria-Geral da União - CGU, nos termos do art. 11, § 1º e § 3º, do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

§ 1º São nulas a nomeação, a designação e a recondução de titular de unidade setorial de ouvidoria do SisOuv sem a prévia aprovação da CGU.

§ 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.

Sobre tal assunto, encaminhamos QA Complementar, solicitando esclarecimentos, sendo informado que os responsáveis pela área sempre foram indicados pelo gestor máximo e que não recebem remuneração adicional, visto que o setor não é formalizado.

A UA informou que em 06/10/2022 atendendo a Portaria da CGU, a Direção Geral encaminhou através de processo SEI o Processo nº 33408.140679/2022-69 aos e-mails cgu@cgu.com.br, sno@saude.gov.br e ouvidoria.dgh@saude.gov.br com o nome da colaboradora bem como todos os documentos comprobatórios necessários para a indicação do cargo de Ouvidora no Hospital Federal da Lagoa. Destaca-se porém que o e-mail cgu@cgu.com.br não pertence ao domínio da Controladoria-Geral da União de modo que até o presente momento não houve aprovação do titular da ouvidoria do HFL, o que contraria as disposições contidas na Portaria CGU nº 1.181/2020.

Mais recentemente, a documentação foi reenviada para o e-mail: cgouv@cgu.gov.br.

3. Ausência de publicação da Carta de Serviços ao Usuário no sítio eletrônico

Verificou-se que a **Carta de Serviços ao Usuário do HFL não se encontra publicada** em seu sítio eletrônico (<https://www.gov.br/saude/pt-br/composicao/saes/dgh/hospitais-federais/lagoa>). Sobre este assunto a UA informou que ela está em processo de atualização com revisão e participação da Ouvidoria e ao término (previsto para o mês de junho) seguirá para apreciação da Ouvidoria do DGH e posterior publicação.

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

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

obrigatoriamente, conceitos complementares.

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

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

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

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

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

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

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

Art. 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;”

Art. 26. As unidades setoriais do SisOuv deverão prover meios para a integração à base de dados da Plataforma Fala.BR de seus serviços externos para recebimento de manifestações de ouvidoria que porventura estejam operantes.

Os fluxos apresentados demonstram que o canal utilizado para registro das manifestações é o sistema OuvidorSUS, contrariando o artigo 16 do Decreto nº 9.492/2018. Tal informação é corroborada pela resposta apresentada na pergunta 31 do QA: “As demandas recebidas através da Plataforma do sistema Fala.BR são tramitadas para o sistema OuvidorSUS para tratamento e após a conclusão ambos os sistemas são alimentados com a resposta recebida do ponto focal. Se houver envio de

arquivos comprobatórios a respeito da resposta os mesmos são anexos no sistema Fala.BR e no sistema OuvidorSUS como até o momento não está em vigor na nova versão utilizamos o e-mail institucional para enviar a documentação ao demandante.”

Finalizando, cabe registrar que o não uso da Plataforma Fala.BR como canal único acarreta uma série de fragilidades, a exemplo do comprometimento da transparência visto que os dados consolidados não estarão disponíveis para gestão e consulta por parte da sociedade no painel *Resolveu?*.

5. 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.

Mediante resposta ao questionário de avaliação, ao ser solicitado o detalhamento dos fluxos relativos ao recebimento e ao tratamento das manifestações na Ouvidoria, a UA informou o seguinte: ***“Sistema Operacional Padrão confeccionado pelas Ouvidorias dos Hospitais Federais do Rio de Janeiro; Procedimento Operacional Padrão (POP). Cabe ressaltar que o POP está no momento sendo revisado, tendo em vistas algumas mudanças referentes as tramitações (ex: perda de acesso ao SEI e treinamento da sub rede)”***.

Importante ressaltar que não ficou demonstrada diferenciação do tratamento das manifestações por tipo (denúncias, elogios, reclamações, solicitações, sugestões, simplifique e comunicações), além do que o tratamento da manifestação do tipo Comunicação segue o mesmo fluxo dos demais tipos de manifestações de ouvidoria, sendo que esta tipologia deve seguir o fluxo de denúncia, conforme preceitua a Portaria CGU nº 581/2021:

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

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

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

- a) detalhar as etapas que compõem o fluxo básico de tratamento da

manifestação desde sua recepção na Plataforma Fala.BR até a emissão da resposta conclusiva ao cidadão, tais como registro, triagem, análise preliminar, trâmite interno, elaboração da resposta conclusiva, arquivamento, reabertura e encaminhamento para outra unidade do SisOuv;

- b) descrever as tratativas para os casos específicos, tais como as denúncias;
- c) estipular os prazos e definir as responsabilidades específicas das áreas internas do HFL 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 HFL), da definição de papéis e atribuições dos atores de sua estrutura, abarcando especificidades de cada tipologia de manifestação.

Por fim, cabe ainda ressaltar que tais fluxos devem ser publicizados, conforme preceitua a Portaria CGU nº 581/2021:

Art. 42. As unidades do SisOuv deverão definir e dar publicidade aos fluxos internos para o seu tratamento.

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

Quanto à tramitação de manifestações, **a UA informou que não utiliza o Módulo de Triagem e Tratamento, disponibilizado na Plataforma Fala.BR.**

Dessa forma, as tramitações são efetuadas via Ouvidor SUS e controladas por meio de planilha Excel criada pela Ouvidoria, a qual funciona como um banco de dados onde constam a data que a demanda foi inserida até o seu fechamento (prazo) e o tempo de resposta ao demandante, o que além de ser um processo dependente de alimentação manual, também não permite a rastreabilidade.

Considerando a inexistência de fluxo para tratamento das denúncias, já mencionada neste relatório e 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, verifica-se 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.

7. Inconsistência no tratamento de manifestações, inclusive com fragilidades na proteção ao denunciante

Foram analisadas **41 manifestações** constantes da Plataforma Fala.BR, registradas no período **01/12/2021 a 30/11/2022**, na qual nenhuma das manifestações foi arquivada. É importante ressaltar que o baixo quantitativo de manifestações recebidas no período de um ano evidencia que o Fala.BR não é o canal de ouvidoria principal da unidade avaliada.

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

O relato detalhado das manifestações encontra-se no **Apêndice B**, abrangendo a análise dos treze apresentada por meio de gráficos estatísticos, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma das manifestações.

Da avaliação geral com relação ao tratamento técnico dado pela Ouvidoria para as manifestações, observou-se um desempenho de **92,6% com avaliação adequada**,

entretanto, é importante destacar que as manifestações recebidas por outros meios não foram registradas na Plataforma Fala.BR, reduzindo bastante a amplitude de análise. Ainda assim, há a necessidade de a UA observar as inconsistências identificadas, apontadas a seguir.

Observamos que o preenchimento/reclassificação do campo “Tipo de manifestação” apresentou inconsistência em relação a 3 manifestações sendo que duas foram classificadas como reclamação e uma como sugestão pelo manifestante, no entanto seu teor indicava tratar-se de solicitação, o que demanda a adequação da classificação da tipologia pela UA. A adequação do preenchimento do referido campo está prevista no art. 15 da Portaria CGU nº 581/2021:

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

Por fim, em relação especificamente ao tratamento das manifestações do tipo “Comunicação”, verificamos duas em que seu tratamento foi considerado inadequado, uma delas por não ser realizado o encaminhamento à área de apuração e a outra por ter sido encaminhada para manifestação da área cuja irregularidade estava sendo denunciada. Tais situações contrariam o Art. 21 da Portaria CGU nº 581/2021:

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

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

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

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

...

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

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

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

...

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

8. Ausência de informações mínimas em transparência ativa e falta de publicação do Relatório Anual de Gestão

Em consulta realizada à página principal do HFL (<https://www.gov.br/saude/pt-br/composicao/saes/dgh/hospitais-federais/lagoa>) em 21/06/2023, **não foram localizadas algumas informações mínimas listadas no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021, conforme itens negritados a seguir:**

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

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

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

a) as formas de acesso ao atendimento da ouvidoria;

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

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

d) **o link de acesso ao "Painel resolveu?";**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

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

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

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

II - disponibilizado integralmente na internet.

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

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

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

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

II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

III - análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações;

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

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

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

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

Em resposta ao QA, a ouvidoria do HFL informou que **o documento é disponibilizado a Direção Geral e como a Instituição não possui sítio próprio o documento não é publicado**. Diante do exposto, conclui-se que a Ouvidoria do HFL 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, embora, em 14/06/2023, a Ouvidoria do DGH tenha solicitado que todas as Ouvidorias sob a sua coordenação disponibilizassem com maior celeridade o relatório referente ao exercício de 2022 para serem publicados no sítio do DGH em atenção às orientações da CGU.

9. Ausência de promoção de ações de ouvidoria ativa

Foi realizado questionamento à UA acerca da promoção de trabalhos

participativos diretos com a sociedade ou projetos voltados ao engajamento do usuário dos serviços prestados pelo HFL. Em resposta, **a Unidade informou não estar desempenhando ações de Ouvidoria ativa.**

Ressalta-se que a Ouvidoria Ativa é aquela que, adicionalmente às competências próprias das ouvidorias, é incumbida de executar processos de relacionamento com os cidadãos, no âmbito externo e interno, especialmente os usuários dos serviços e atividades do órgão/entidade a que pertencem, com o objetivo de promover a maior participação e controle na avaliação do desempenho institucional e na proposição de diretrizes para a sua atuação.

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

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 HFL. Já no âmbito interno, desenvolvem estudos e projetos voltados à identificação de áreas de tensões e conflitos (gargalos e oportunidades) existentes entre a Ouvidoria e demais unidades do hospital.

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

Além disso, entendemos que uma avaliação periódica por parte dos usuários dos

serviços públicos prestados pelo hospital poderia subsidiar a reorientação e o ajuste dos serviços prestados pela instituição.

Assim sendo, uma campanha de divulgação do HFL 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 HFL, 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 HFL para que o Site Eletrônico da entidade seja atualizado de modo a constar as informações previstas no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021, contribuindo para a promoção da transparência ativa;
- III. Elaborar norma sobre funcionamento da ouvidoria, formalizando seus fluxos de trabalho, incluindo previsão atualizada acerca da proteção do denunciante, mecanismos de representação contra represálias decorrentes da denúncia, observando o disposto na Lei nº 13.608/2018, na Portaria CGU nº 581/2021 e demais normativos vigentes;
- IV. Publicar na página do site eletrônico do HFL a Carta de Serviços ao Usuário, conforme determina o art. 7º, § 4º da Lei nº 13.460/2017;
- V. Utilizar o módulo de triagem e tratamento 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;
- VI. Realizar ou acompanhar os gestores do HFL 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 estes fins, de acordo com o art. 82, da Portaria CGU nº 581/2021; e
- VII. Avaliar, junto à alta gestão do HFL, a viabilidade e conveniência de a ouvidoria ser institucionalizada mediante a sua inserção formal no organograma da instituição, de modo a facilitar a sua participação como instância do processo de tomada de decisões sobre gestão de serviços e políticas públicas do hospital.

CONCLUSÃO

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

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

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	Ligado diretamente à Direção
E-mail	ouvidoria@hgl.rj.saude.gov.br
Página na Internet	https://www.gov.br/saude/pt-br/composicao/saes/dgh/hospitais-federais/lagoa
Endereço	Rua Jardim Botânico, 501 – Prédio dos Ambulatórios (Térreo) – Lagoa - Rio de Janeiro – RJ – Cep: 22470-050
Canais de Atendimento	Espaço físico da Ouvidoria do HFL para o atendimento ao cidadão de forma presencial, por telefone através do número (21) 3111-5170 , pelo e-mail institucional ouvidoria@hgl.rj.saude.gov.br, o Disque Saúde 136 da Ouvidoria Geral do SUS, além do canal externo Fala.BR (falabr.cgu.gov.br), que é a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação.
Horário de funcionamento	Segunda a sexta-feira, das 8h às 16h.
Ouvidora	Célia Regina Costa Ferreira
Ouvidor Substituto	Soraia Cardoso Monteiro (*)

Fonte: elaboração própria. (*) Conforme Fala.BR

A.2 Competências

A Ouvidoria do HFL não está formalmente estruturada. Não existem normativos que aprovem sua criação, seu posicionamento dentro da estrutura do HFL e suas competências. Quando solicitado o arcabouço normativo que a UA deve observar, foram apresentadas as leis, decretos e portarias que orientam toda a estrutura do Sistema Federal de Ouvidorias, bem como a legislação do SUS, em especial a **Portaria nº 2.416, de 07/11/2014.**

Segundo o artigo 5º da citada portaria, 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.

Verifica-se desta forma que a UA adota como parâmetro este normativo, uma vez que as manifestações são registradas e tratadas no sistema informatizado OuvidorSUS, de onde são extraídos dados, os quais são organizados, analisados e compartilhados, por meio de relatórios, com os gestores e áreas afins, o que contribui para a tomada de decisão do HFL.

Em algumas respostas ao QA a UA manifestou-se no sentido de existir algum tipo de vinculação/subordinação à ouvidoria do SUS ou ao DGH, quais sejam:

- ✓ Resposta à pergunta 23 do QA inicial - *“no entanto há um gerenciamento feito pela Ouvidoria do DGH/RJ e pela Ouvidoria Geral do SUS a respeito do grau de satisfação do usuário em relação a resposta recebida por e-mail no fechamento da demanda apresentada (solicitação, reclamação, informação etc.)”*
- ✓ Resposta à pergunta 45 do QA inicial - *“A Carta de Serviço está em processo de atualização com a revisão e a participação da Ouvidoria e ao término (previsto para o mês de junho) seguirá para apreciação da Ouvidoria do DGH e posterior publicação.”*
- ✓ Resposta à pergunta 47 do QA inicial - *“Com realização de pesquisas em conjunto com a Ouvidoria do DGH em relação ao paciente internado, todavia foi interrompida no ano de 2020 em razão da pandemia e no momento estamos aguardando a reestruturação da metodologia do instrumento para implementação.”*
- ✓ Resposta à pergunta 1 do QA complementar - *“Os Ouvidores foram designados pelas Direções de acordo com os requisitos técnicos que o cargo necessita. Sendo assim, as profissionais não foram conduzidas ao*

cargo de Ouvidora por nomeação atendendo a portaria CGU nº 1.181/2020, uma vez que a Ouvidoria foi instituída desde 2006 e esteve sob a Coordenação da Ouvidoria do DHG/RJ e da Ouvidoria-Geral do SUS.”

- ✓ Resposta à pergunta 2 do QA complementar – *“Em maio de 2021 a direção do HFL recebeu através do Ofício Circular nº20/2021/GAB -RJ/Rio de Janeiro -CGU e foi solicitado que esta Ouvidoria consultasse a respeito do documento à nossa chefia direta que no momento era a Ouvidoria-Geral do SUS, uma vez que a Ouvidoria do DGH havia sido extinta pela nova Diretoria do DGH/RJ. Sendo assim encaminhamos através do e-mail à assessoria da Ouvidoria-Geral do SUS para conhecimento e na ocasião recebemos a orientação que fosse dada pela Direção do HFL ciência acerca do recebimento do documento ao Órgão.”*
- ✓ Resposta à pergunta 6 do QA complementar - *“Quanto a publicação dos relatórios a Ouvidoria do DHG solicitou no último dia 14/06/2023 que todo as Ouvidorias sob a sua coordenação disponibilizasse com maior celeridade o relatório referente ao exercício de 2022 para serem publicados no sítio do DGH em atenção as orientações da CGU.”*

Não foram apresentados normativos que corroborem estas vinculações.

Quando questionada sobre a existência de algum **documento formal instituindo a ouvidoria no órgão**, a UA informou que: **“Sim, segue anexo a Nota Técnica e o Organograma da Instituição”**. Muito embora tais documentos tenham sido apresentados, não configuram documentos capazes de instituir/aprovar uma estrutura.

Por fim, a NOTA TÉCNICA Nº01/2023/HFL/DGH/SE/MS apresentada como documento que institui a ouvidoria, trata da “Solicitação de reposição/alteração da Estrutura Regimental e Quadro Demonstrativo dos cargos em comissão e das funções de confiança do Hospital Federal da Lagoa (HFL), alterada pelo Decreto nº 11.358 de 01/01/2023, com apostilamento no BSE nº 09, de 24/01/2023.”

A.3 Normativos Internos

Não foram apresentados normativos internos que regem a atuação da Ouvidoria, pois segundo a UA, o arcabouço jurídico que esta deve observar é composto por: Lei nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI); Decreto nº 7.724/2012; Portaria nº 2.416/2014; Decreto nº 9.094/2017; Lei nº 13.460/2017 – Proteção e Defesa dos Direitos do Usuário dos Serviços Públicos; Decreto nº 9.492/2018; Decreto nº 10.153/2019; Decreto nº 10.890/2021; Decreto nº 6.474/2020; Portaria CGU nº 581/2021 e Lei nº 14.129/2021 bem como o Manual de Ouvidoria Pública.

A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física

A força de trabalho na Ouvidoria é composta por **quatro pessoas**: a Ouvidora, Célia Regina Costa Ferreira, e três técnicas em Ouvidoria, Soraia Cardoso Monteiro – Servidora pública, Nível Superior (Administração), Thaís Ferreira Corrêa e Patrícia

Cardoso Lage Siciliano, ambas Agente público (regime CLT). A rotatividade de componentes da equipe não acontece com frequência e a **composição atual da força de trabalho é considerada adequada** ao cumprimento da missão institucional da Ouvidoria.

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

Por fim, foi indicado que não há avaliação periódica da equipe da Ouvidoria (servidores e/ ou colaboradores), ao passo que nos últimos dois anos, a UA informou que foram realizados os seguintes cursos: Tratamento de Denúncias em Ouvidoria, e Tratamento de Denúncias e Proteção ao Denunciantes.

A.5 Mandato do Ouvidor

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

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

A Ouvidora Célia Costa foi designada em março de 2010 pelo gestor máximo do HFL para ocupar a coordenação do setor de Ouvidoria. **Inexiste, no entanto, um ato formalizando tal designação uma vez que o setor não é formalmente instituído**, cabendo observar que a permanência no cargo de titular da unidade setorial de ouvidoria deve ser de três anos consecutivos, podendo este prazo ser prorrogado, uma única vez, por igual período (art. 7º da Portaria CGU nº 1.181/2020)⁴.

Sobre tal assunto, encaminhamos QA Complementar, solicitando esclarecimentos, sendo informado:

“Os Ouvidores foram designados pelas Direções de acordo com os requisitos técnicos que o cargo necessita. Sendo assim, as profissionais não foram conduzidas ao cargo de Ouvidora por nomeação atendendo a portaria CGU nº 1.181/2020, uma vez que a Ouvidoria foi instituída desde 2006 e esteve sob a Coordenação da Ouvidoria do DHG/RJ e da Ouvidoria-Geral do SUS.

De agosto 2006 a outubro 2010 – Ligia Finny

De outubro de 2010 à 2014 - Célia Costa

De 2015 a junho de 2020 - Soraia Cardoso

De março de 2020 até a presente data - Célia Costa

Vale ressaltar que todas as profissionais acima citadas que foram indicadas pelo gestor máximo do HFL a ocupar a coordenação do setor de Ouvidoria do HFL não foram nomeadas segundo a portaria CGU e também sem qualquer

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

tipo de remuneração adicional em seus vencimentos, uma vez que o setor não é formalizado.”

Destaca-se que a Superintendência da Controladoria Regional da União no Rio de Janeiro expediu em 09/03/2021 o OFÍCIO CIRCULAR Nº 20/2021/GAB-RJ/RIO DE JANEIRO-CGU que orientava os titulares das unidades em relação à citada portaria.

A.6 Canais de Atendimento

Os canais de atendimento disponibilizados pela UA são:

- Espaço físico da Ouvidoria do HFL para o atendimento ao cidadão de forma presencial;
- Telefone - (21) 3111.5170;
- E-mail institucional - ouvidoriahi@hgl.rj.saude.gov.br;
- Disque Saúde 136 da Ouvidoria Geral do SUS;
- FALA.BR (falabr.cgu.gov.br), que é a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação.

Ouvidoria Hospital Federal da Lagoa

Tel: (21) 3111-5170

Rua Jardim Botânico, 501 – Prédio dos Ambulatórios (Térreo) - Lagoa

Rio de Janeiro – RJ – Cep: 22470-050

Email: ouvidoria@hgl.rj.saude.gov.br



Fonte: Sítio do HFL, consulta realizada em junho/2023.

Foi informado pela UA que o atendimento presencial é feito pela equipe de ouvidoria e sempre que a demanda depender de uma ação deliberada de outras áreas a mesma é levada ao conhecimento do setor responsável pelo tratamento. Os canais de atendimento disponibilizados à sociedade pela Ouvidoria também são divulgados ao público interno do HFL pela intranet e informes em lugares de grande circulação deste público.

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

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) não está vinculado à ouvidoria do HFL. No momento, os pedidos de acesso à informação são recebidos pela Ouvidoria do DGH que tramita para o ponto focal responsável pela demanda.

Por fim, o HFL não possui programa de integridade (art. 19 do Decreto nº 9.203/2017).

A.7 Sistemas Informatizados

As manifestações dos usuários são registradas e tratadas no OuvidorSus. Quando necessário são utilizados o **e-SUS** e **Local Report – HFL/censo hospitalar (esusreport.hgl.gov)** a título de consulta para subsidiar as informações prestadas pelo(a) demandante e posterior encaminhamento às áreas técnicas responsáveis pelo tratamento.

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

Não são utilizados sistemas informatizados ou painéis de gerenciamento capazes de identificar o fluxo, a tempestividade e o nível de satisfação das respostas aos cidadãos, no entanto, foi informado que há um gerenciamento feito pela Ouvidoria do DGH/RJ e pela Ouvidoria Geral do SUS a respeito do grau de satisfação do usuário em relação a resposta recebida por e-mail no fechamento da demanda apresentada (solicitação, reclamação, informação etc.).

Quando indagada sobre possíveis aprimoramentos à plataforma Fala.BR, a UA informou que **as tipificações do sistema Fala.BR não categorizam as manifestações acolhidas relacionadas com a área da saúde de acordo com o seu assunto**. Contudo, se tratando de SUS, há uma quantidade de assuntos e uma complexidade, tendo em vista a diversidade de procedimentos, insumos, fármaco e demais prestações de serviço à população que precisam ser tipificados com precisão, pois é fundamental para que a ouvidoria possa, de fato, ser um instrumento de gestão.

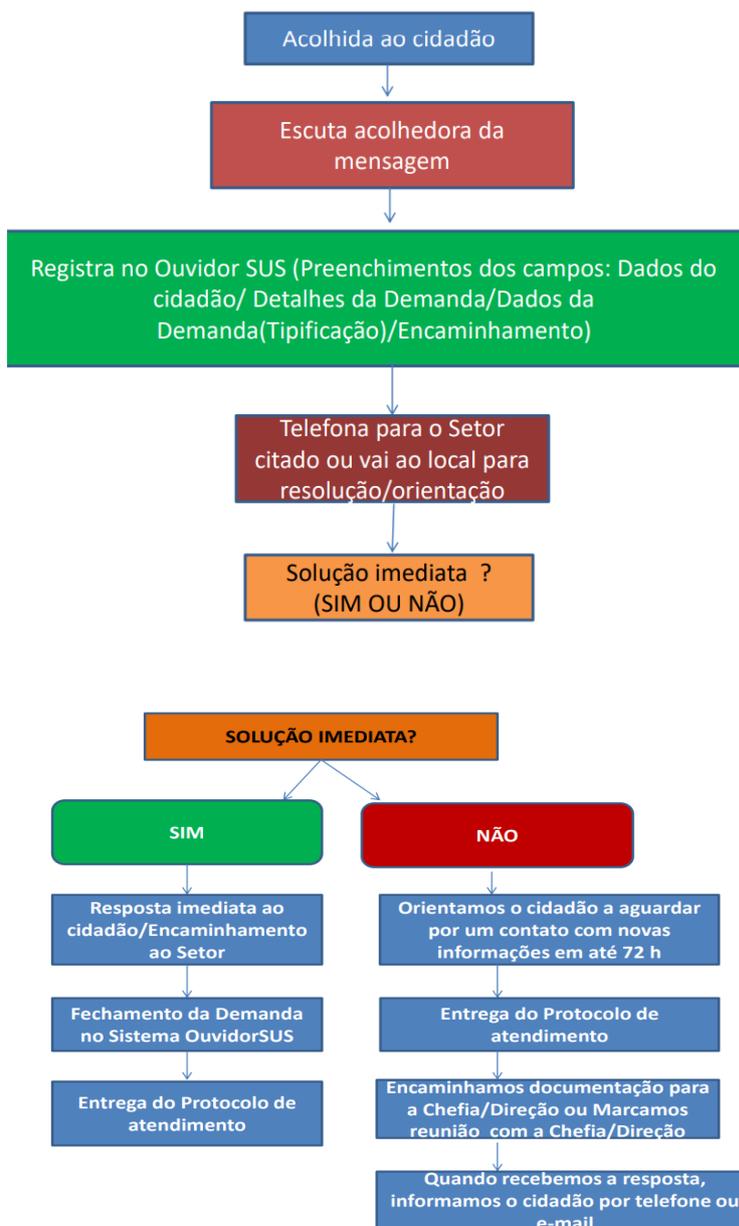
A.8 Fluxo Interno de Tratamento

A UA apresentou como resposta ao Questionário de avaliação, ao ser solicitado o detalhamento dos fluxos relativos ao recebimento e ao tratamento das manifestações na Ouvidoria o seguinte:

“Sistema Operacional Padrão confeccionado pelas Ouvidorias dos Hospitais Federais do Rio de Janeiro; Procedimento Operacional Padrão (POP). Cabe ressaltar que o POP está no momento sendo revisado, tendo em vistas algumas mudanças referentes as tramitações (ex: perda de acesso ao SEI e treinamento da sub rede)”.

Também anexou o **fluxo do Procedimento Operacional Padrão**, abaixo discriminado:

ATENDIMENTO PRESENCIAL / TELEFÔNICO

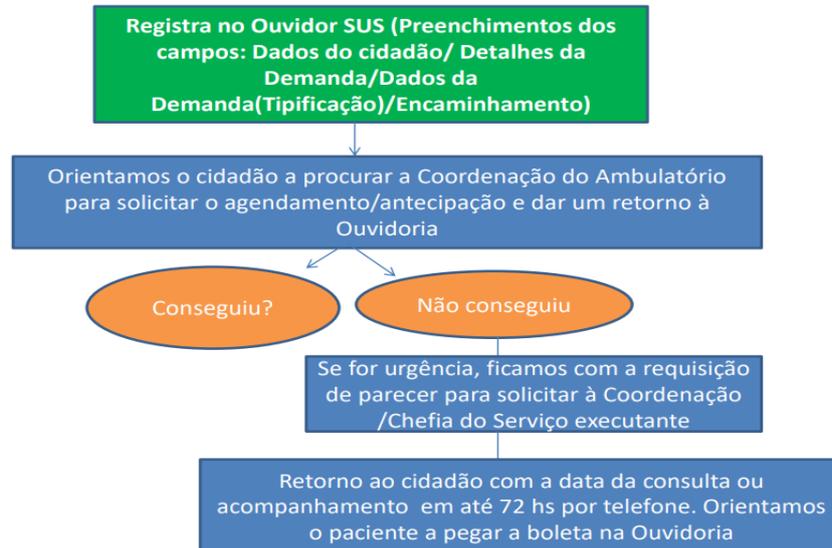


ATENDIMENTO POR E-MAIL



O mesmo documento apresenta alguns exemplos, do qual apresentamos o que trata de dificuldade para agendamento de consulta.

Exemplo: DIFICULDADE PARA AGENDAMENTO DE CONSULTA DE 1ª VEZ E DE RETORNO/ANTECIPAÇÃO



Tais fluxos evidenciam que o canal utilizado para registro das manifestações é o sistema OuvidorSUS, contrariando o artigo 16 do Decreto nº 9.492/2018. Tal informação é corroborada pela resposta apresentada na pergunta 31 do QA: *“A demandas recebidas através da Plataforma do sistema Fala.BR são tramitadas para o sistema OuvidorSUS para tratamento e após a conclusão ambos os sistemas são alimentados com a resposta recebida do ponto focal. Se houver envio de arquivos comprobatórios a respeito da resposta os mesmos são anexos no sistema Fala.BR e no sistema OuvidorSUS como até o momento não está em vigor na nova versão utilizamos o e-mail institucional para enviar a documentação ao demandante.”*

A UA informou que o **sistema OuvidorSUS oferece a opção de sigilo ao demandante (reclamação) e no caso das denúncias é sempre adotado o protocolo de proteção do denunciante (sigilo) para tramitação** para o ponto focal responsável pelo tratamento. Nos casos que envolvem ética, a demanda tramita dentro da plataforma para a CERJ. A tramitação das manifestações e toda documentação anexada referente ao caso segue de forma híbrida e os dados sensíveis são tarjados de acordo com a Lei de Proteção de Dados Pessoais (LGPD – Lei nº 13.709/2018).

Destaca-se que as diretrizes para a organização e funcionamento dos serviços de ouvidoria do Sistema Único de Saúde (SUS) e suas atribuições foram estabelecidas pela Portaria GM/MS nº 2.416/2014, ou seja, em data anterior ao Decreto nº 9.492/2018.

A Ouvidoria entende não haver gargalos pois todas as demandas são tratadas dentro do prazo previsto de acordo com a Lei nº 13.460/2017. Ressalta, no entanto, que *“as manifestações que dependem de ações deliberadas de outras áreas como por exemplo compras de fármacos, insumos ou mesmo agendamento de cirurgias e demais prestações de serviços ligados à assistência, o demandante é informado a respeito do processo de aquisição e quanto a previsão dos procedimentos e outras assistências, as chefias dos serviços se pronunciam. Sendo assim, o retorno da manifestação segue o*

protocolo dentro do prazo”.

Em relação ao estoque de manifestações não tratadas, a UA informou que não existe tal estoque, e que referente ao sistema OuvidorSUS é feito monitoramento mensal no último dia útil de cada mês para que seja evitado o acúmulo de manifestações.

A UA não faz o acompanhamento dos 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 nem do tratamento de questões relacionadas aos servidores do HFL e que sejam temas recorrentes de denúncias, comunicações ou reclamações.

A.9 Acompanhamento da Carta de Serviços aos Usuários

A Carta de Serviços é um documento elaborado por uma organização pública que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados por ela, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

A sua prática implica para a organização um processo de transformação sustentada em princípios fundamentais, tais como participação e comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão. Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão e a indução do controle social.

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

A este respeito, a UA informou que **a Carta de Serviço está em processo de atualização** com a revisão e a participação da Ouvidoria e ao término (previsto para o mês de junho) seguirá para apreciação da Ouvidoria do DGH e posterior publicação.

A.10 Gestão e Ações de Melhoria dos Serviços Prestados

A UA informou que participa da reunião do Conselho Gestor realizada semanalmente com os segmentos estratégicos do HFL, uma vez que atua como ferramenta de gestão para os gestores, com atuação junto às áreas com intuito de promover as mudanças necessárias dos processos de trabalhos para ofertar um serviço de qualidade. Nesta reunião a Ouvidoria têm pautado as suas demandas que são avaliadas mesmo quando já concluídas para o cidadão(ã), no entanto, é uma oportunidade de sinalizar uma não conformidade para que demandas da mesma natureza não se repitam. Destaca-se que a interação com a alta administração ocorre não só em reunião do Conselho Gestor, mas sempre que necessária, é solicitada a reunião individual.

A UA entende que possui autonomia de trabalho, atuando como termômetro para a alta gestão com o claro objetivo de promover melhorias quanto a prestação de serviços de qualidade ao usuário do SUS, no entanto não existe formalização de fluxos e procedimentos internos que garanta tal autonomia.

É realizada análise periódica, com relatórios gerenciais que subsidiam os gestores com informações referentes a todas as demandas registradas ou mesmo com pequenos informes em formatos de relatório quando se faz necessário quantificar uma determinada tipificação recorrente.

A Ouvidoria informou que avaliava por meio de pesquisas, em conjunto com a Ouvidoria do DGH, os serviços prestados pelo órgão/entidade até 2020, momento em que tais avaliações foram interrompidas pela pandemia e que no momento estão aguardando a reestruturação da metodologia do instrumento para implementação.

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

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

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

Por outro lado, a Ouvidoria **promove a mediação e a conciliação** entre o usuário e o HFL sempre que há necessidade de uma intermediação entre as partes, seja na assistência ou na relação interpessoal (médico/paciente), em prol da resolução da manifestação em conjunto com os segmentos envolvidos.

A.12 Dados disponíveis em transparência ativa

O Art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021 preceitua:

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.

Em consulta realizada à página principal do HFL (<https://www.gov.br/saude/pt-br/composicao/saes/dgh/hospitais-federais/lagoa>), em 21/06/2023, não foram localizadas algumas informações mínimas listadas no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021, tais como relatórios de gestão da unidade de ouvidoria, serviços prestados e link de acesso ao “Painel *Resolveu?*”.

Quanto ao Relatório Anual de Gestão, a UA informou que disponibiliza à Direção Geral, porém como a Instituição não possui sítio próprio o documento não é publicado. Em resposta ao QA Complementar, acrescentou: “*Quanto à publicação dos relatórios a Ouvidoria do DHG solicitou no último dia 14/06/2023 que todas as Ouvidorias sob a sua coordenação disponibilizassem com maior celeridade o relatório referente ao exercício de 2022 para serem publicados no sítio do DGH em atenção as orientações da CGU.*”

Foi apresentado o Relatório Gerencial 2022 e em relação ao seu conteúdo, verificamos atender parcialmente ao Art. 52 §1º da Portaria CGU nº 581/2021, faltando informações sobre a força de trabalho da unidade de ouvidoria, a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas; informações acerca do funcionamento de seus conselhos de usuários de serviços públicos e principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos.

A.13 Dados do Painel *Resolveu?* e Atendimento dos Prazos Legais e Satisfação do Usuário

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

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

⁵ A consulta foi realizada em 26/05/2023. 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.

a) Quantitativo geral de manifestações recebidas na UA:

Figura 01: Quantitativo Geral de Manifestações - [01/12/2021 a 30/11/2022].



b) Tipologia das manifestações:

Figura 02: Tipologia das Manifestações – [01/12/2021 a 30/11/2022].



c) Resolutividade da demanda:

Figura 03: Resolutividade da Demanda - [01/12/2021 a 30/11/2022].



d) Satisfação com a resposta:

Figura 04: Satisfação com a Resposta - [01/12/2021 a 30/11/2022].



Apêndice B

Relato da Análise da Amostra

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

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

B.1 Metodologia para Obtenção e Análise da Amostra

A análise foi realizada sobre a totalidade das manifestações recebidas pela unidade avaliada, cadastradas e concluídas no Fala.BR entre **01/12/2021 e 30/11/2022**, compreendendo **41 manifestações**.⁶

O quadro a seguir contém a composição 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
Comunicação	15	3,85
Denúncia	1	6,00
Elogio	2	5,00
Reclamação	11	4,00
Simplifique	0	-
Solicitação	11	3,95
Sugestão	1	Mesmo dia
Total	41	3,85

Fonte: elaboração própria a partir dos dados obtidos 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 na Plataforma Fala.BR, bem como de apontar a necessidade

⁶ Considerando apenas as manifestações que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria no período, ou seja, foram excluídas aquelas que não apresentaram uma resposta conclusiva inicial.

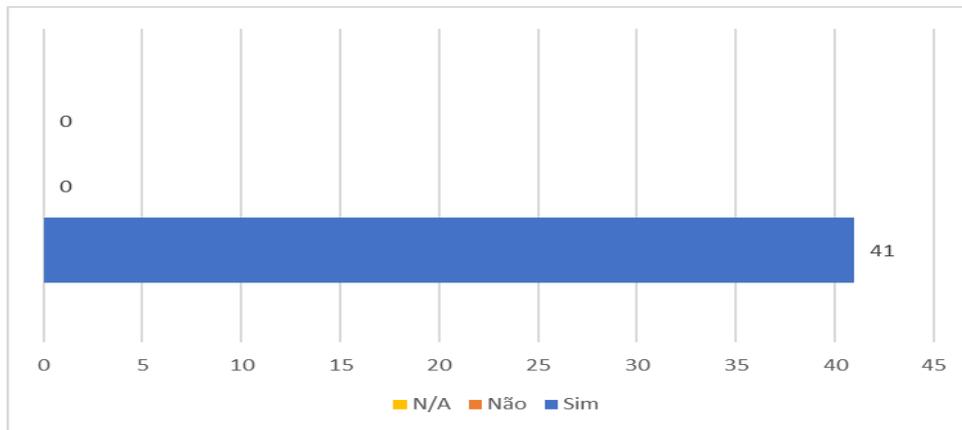
de correções e reconhecer boas práticas

- a) Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017, e no art. 12, inciso III § 2º da Portaria CGU nº 581/2021; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação no Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e 2) passados 30 dias após o registro de prorrogação no Fala.BR, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante;
- b) Satisfação do usuário:** é necessário destacar que o Fala.BR disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos que realizam a pesquisa, é um ponto importante a ser analisado, já que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria;
- c) Qualidade no tratamento da manifestação:** no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018, são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário, exceto no caso de Comunicação de Irregularidade. O assunto também deve ser readequado, se for o caso;
- d) Qualidade da resposta conclusiva:** avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, a Lei nº 13.460/2017 e a Portaria CGU nº 581/2021 dispõem em seus arts. 5º e 18º, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

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

B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra

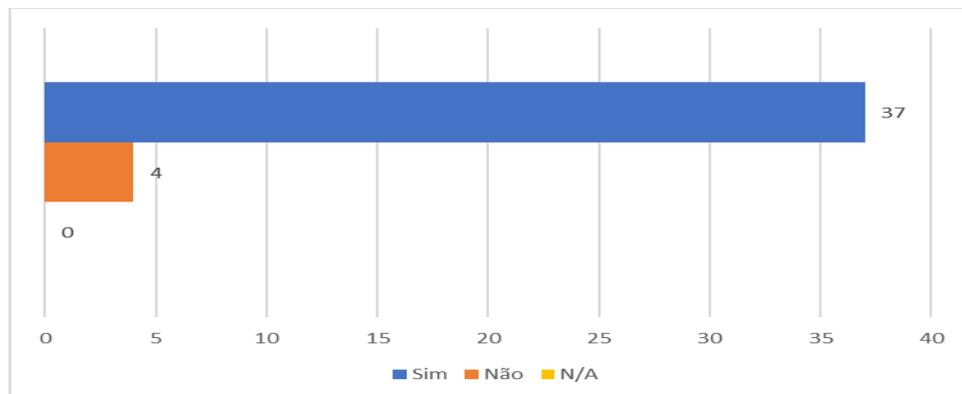
Gráfico 01: A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?



Fonte: elaboração própria.

Como se observa no gráfico, a UA respondeu todas as manifestações no prazo, considerando a eventual prorrogação de prazo prevista na legislação.

Gráfico 02: A manifestação foi classificada corretamente?

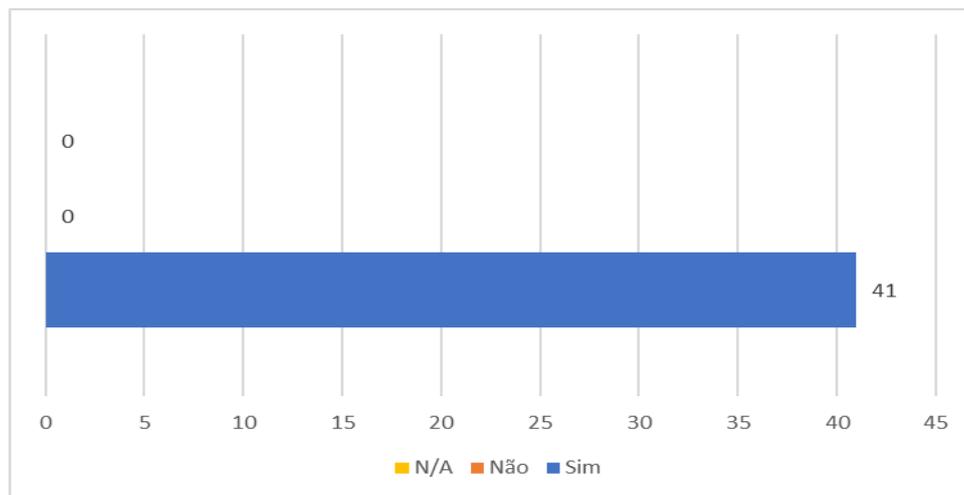


Fonte: elaboração própria.

Quanto à classificação das manifestações, observa-se que, das 41 manifestações nas quais a pergunta 2 se aplica, 38 foram classificadas corretamente contra 3 manifestações classificadas incorretamente. Logo, 92,68% das manifestações analisadas foram classificadas corretamente.

Relativo as demais 3 manifestações, duas foram classificadas como reclamação e uma como sugestão pelo manifestante, no entanto seu teor tratava de solicitação, o que demanda a adequação da classificação da tipologia pela UA.

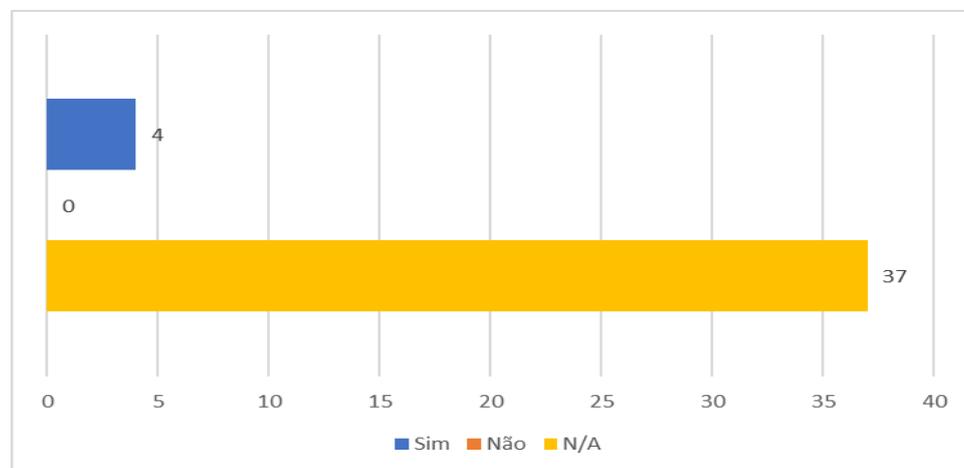
Gráfico 03: As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?



Fonte: elaboração própria.

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

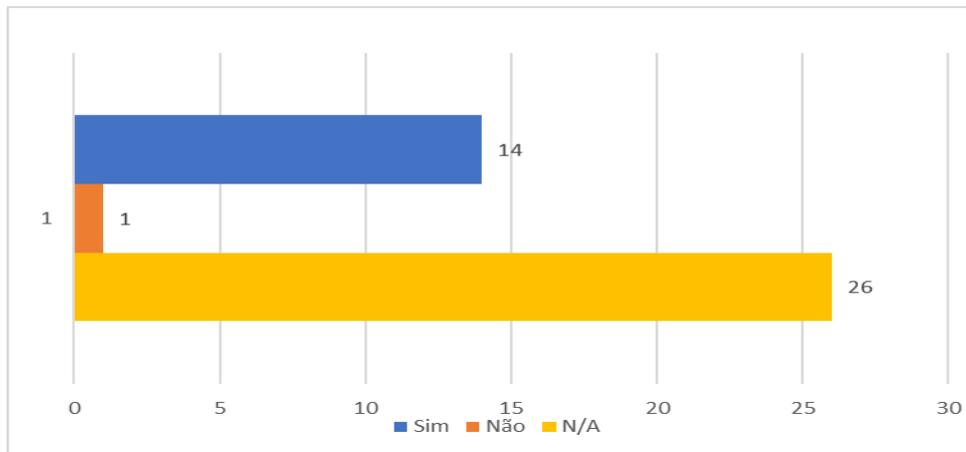
Gráfico 04: A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao Fala.BR seria responsável pelo tema?



Fonte: elaboração própria.

Do gráfico acima, verifica-se que em 4 manifestações a UA respondeu corretamente que a demanda não era de sua competência, informando o órgão responsável pelo tema. Nos demais casos, a pergunta não se aplica pois tratava-se de demanda de sua competência.

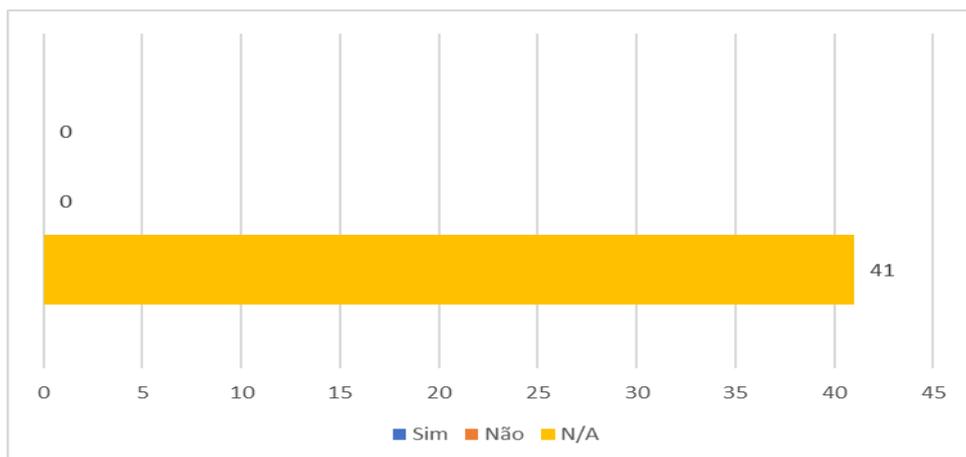
Gráfico 05: A resposta da Comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades de apuração competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?



Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Comunicação, das 15 comunicações presentes na amostra, 14 apresentaram resposta conclusiva contendo informações sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento, enquanto uma resposta conclusiva não apresentou os devidos esclarecimentos. As demais 26 manifestações, por sua vez, não se enquadram como comunicação.

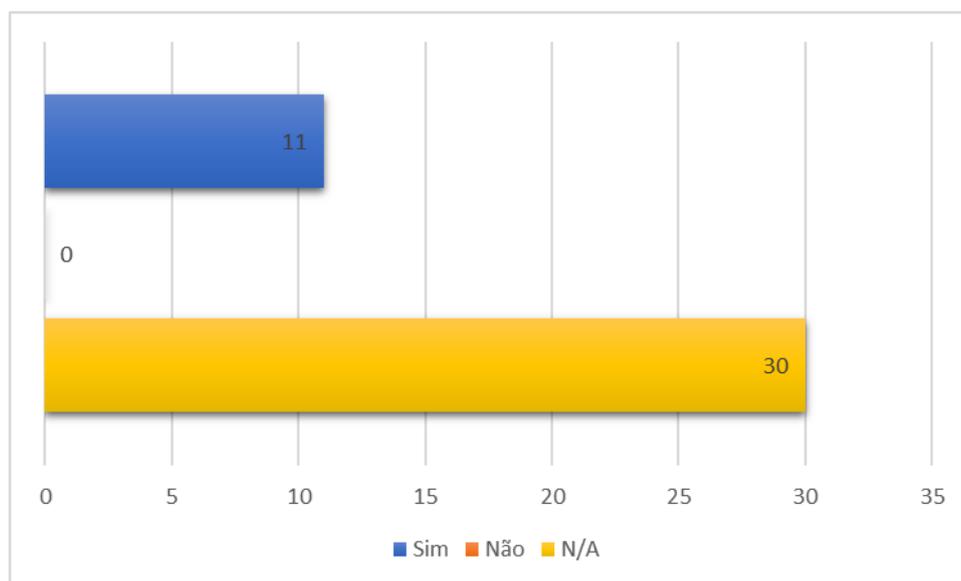
Gráfico 06: A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades de apuração competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?



Fonte: elaboração própria.

Da única denúncia analisada, verificou-se pelo seu teor tratar-se de reclamação. Assim, a mesma foi considerada como as demais manifestações, não se enquadrando como denúncia.

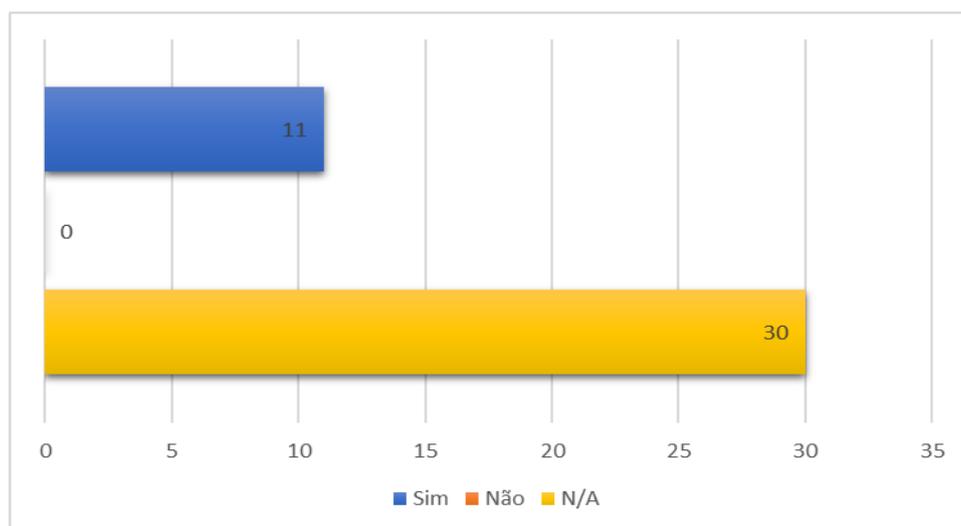
Gráfico 07: A resposta da Reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?



Fonte: elaboração própria.

No gráfico acima relativo ao tipo Reclamação, observa-se que em todas as reclamações a resposta conclusiva prestou esclarecimentos sobre o fato reclamado. As 30 demais manifestações, por seu turno, não se enquadram como reclamação.

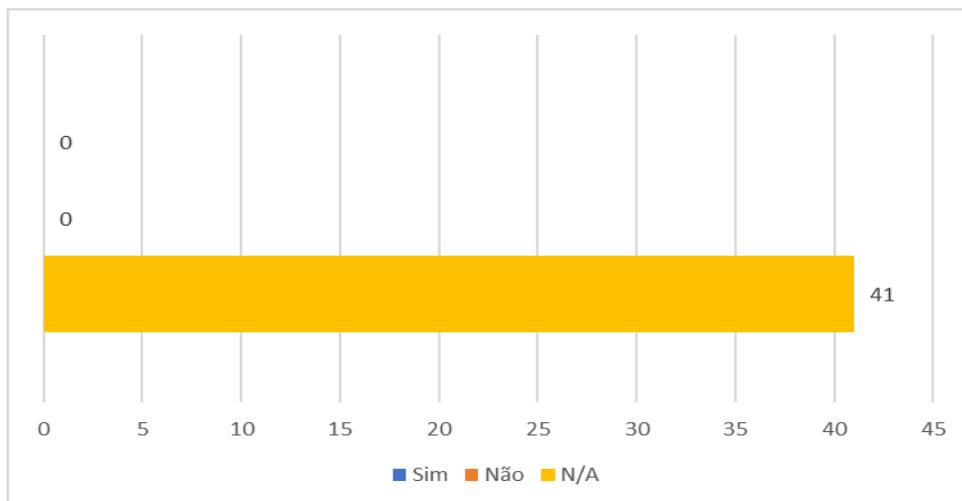
Gráfico 08: A resposta da Solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?



Fonte: elaboração própria.

Em relação às manifestações com conteúdo de solicitação, observa-se que, das 11 solicitações, em todos os casos foi dada resposta conclusiva, contendo explicações sobre adoção de providências ou justificativa de impossibilidade. As demais 30 manifestações não se enquadram como solicitação.

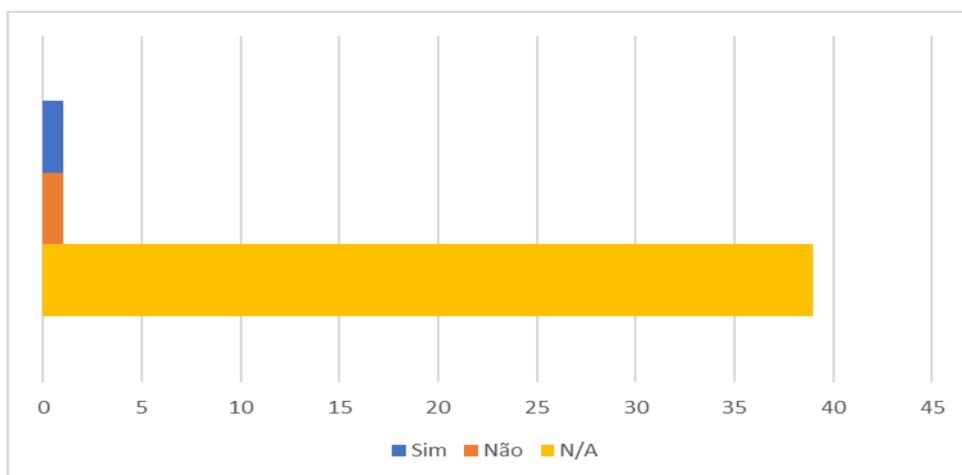
Gráfico 09: A resposta da Sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?



Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Sugestão, a única manifestação existente, pelo seu teor, tratava-se de solicitação de assunto relacionado a outro órgão. Assim, ela foi considerada como as demais manifestações.

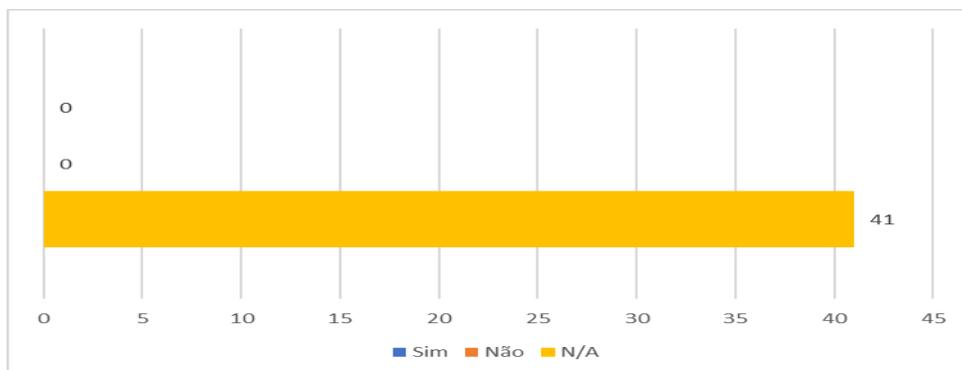
Gráfico 10: A resposta do Elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e à sua chefia imediata?



Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Elogio, das 2 comunicações presentes na amostra, 1 apresentou resposta conclusiva contendo informações sobre o encaminhamento para ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e à sua chefia imediata, a outra faltou tal encaminhamento, estando registrado que o mesmo foi processado no sistema OuvidorSUS. As demais 39 manifestações, por sua vez, não se enquadram como comunicação.

Gráfico 11: A resposta do Simplifique seguiu corretamente o fluxo de tratamento, informando sobre a decisão do Comitê Permanente de Desburocratização do órgão, quando for o caso, e possível monitoramento pelo cidadão sobre o descumprimento de simplificação quando a decisão for total ou parcialmente favorável?



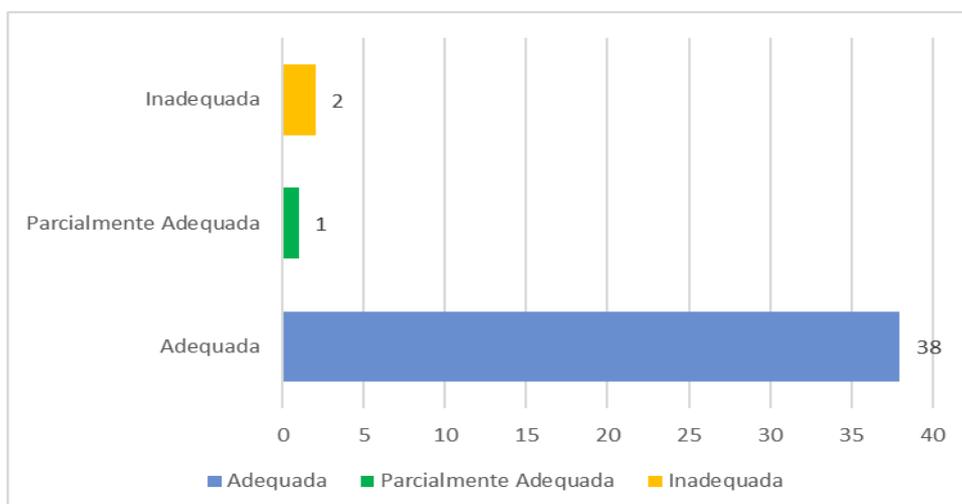
Fonte: elaboração própria.

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

B.3 Avaliação Final

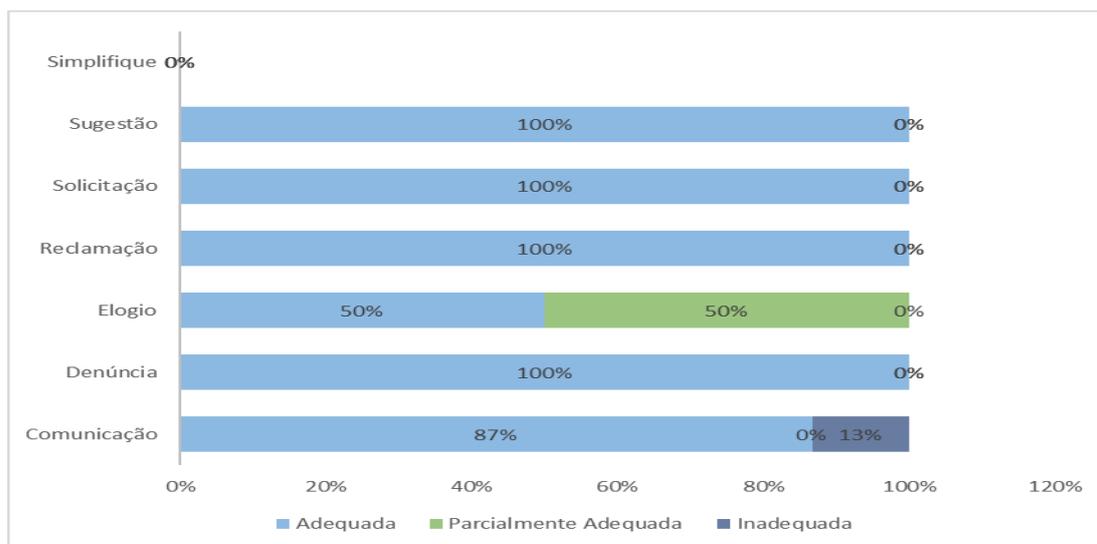
Por fim, baseado nas perguntas avaliadas e, especialmente, no tratamento dado pela Ouvidoria para as manifestações da amostra, foi realizada uma avaliação geral quanto aos procedimentos de tratamento. **Das 41 manifestações analisadas, verificase que: 38 foram consideradas adequadas, 1 parcialmente adequadas e 2 inadequadas.**

Gráfico 12: Em sua opinião, como analista, como classifica a análise técnica (mérito) dada pela UA para a manifestação em questão?



Fonte: elaboração própria.

Gráfico 13: Análise das Respostas às Manifestações - Avaliação Geral por Tipo



Fonte: elaboração própria.

As manifestações parcialmente adequadas são assim consideradas quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado. Dentre todas as manifestações avaliadas, uma manifestação do tipo Elogio foi considerada parcialmente adequada.

De outro modo, as manifestações são classificadas como inadequadas quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada. Sendo assim, verifica-se dentre as 2 manifestações inadequadas, ambas do tipo Comunicação.

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 41 manifestações da amostra, especificadas por tipo, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma, configura a chamada Análise Individual das Manifestações⁷. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe de avaliação um padrão único de resposta.

⁷ Documento encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, junto ao relatório preliminar.

Apêndice C

Manifestação da Unidade Avaliada e Análise da Equipe de Avaliação

Após encaminhamento do Relatório Preliminar via correspondência eletrônica em **03/07/2023**, 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 **07/07/2023**, 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 **14/07/2023**, 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 SUS 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 HFL, mas para todas as demais UAs que vivenciam situação semelhante. Além disso, a UA também deve se incluir como responsável pela execução como demandante junto à Ouvidoria do SUS, para que tal recomendação não caia no esquecimento.

A Recomendação 2, que trata da atualização do site, possui um cunho mais operacional, ainda que também seja necessário serem consideradas as ações necessárias à atualização/manutenção do referido conteúdo, face à vinculação da página do HFL estar contida na do Departamento de Gestão Hospitalar, consideramos adequado o prazo previsto de 3 meses.

Quanto à Recomendação 3, que trata da elaboração/formalização dos fluxos de trabalho, cabe ressaltar que tal atividade deve envolver os diversos interlocutores dentro do HFL 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. Por fim, 6 (seis) meses é um tempo adequado considerando a média do que tem sido estimado por parte das demais unidades sendo avaliadas.

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

A Recomendação 5, que trata do uso do módulo de Triagem e Tratamento, depende em parte do atendimento à Recomendação 1, visto que o uso do módulo de Triagem e Tratamento está atrelado ao uso da Plataforma Fala.BR para registro de todas as manifestações. Além disso, há necessidade de serem definidos os pontos focais de cada área, os quais devem ainda ser treinados e registrados na ferramenta de modo a que o processo de trâmite e tratamento de manifestações via o referido módulo possa ser efetivamente realizado. 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 6, que trata da avaliação dos serviços prestados e realização de ações de Ouvidoria Ativa, deve considerar o uso da Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos <https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br/inicio>, conforme efetuado pela UA, no entanto, consideramos o prazo de doze meses (1 ano) além do necessário, visto que tais atividades são de execução relativamente simples.

Por fim, o atendimento à Recomendação 7, que trata da institucionalização da Ouvidoria dentro do HFL, em que pese a UA já ter assento no Conselho Diretor, entendemos que há um risco associado a sua não formalização, diante do que seria mais adequado que tal questão fosse endereço de forma mais célere. Por outro lado, tendo em vista que o seu atendimento não depende apenas da gestão do hospital, mas também de interações com o MS, o prazo de 1 ano proposto é razoável até mesmo a título de alinhamento com o indicado nas recomendações 1 e 5.

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

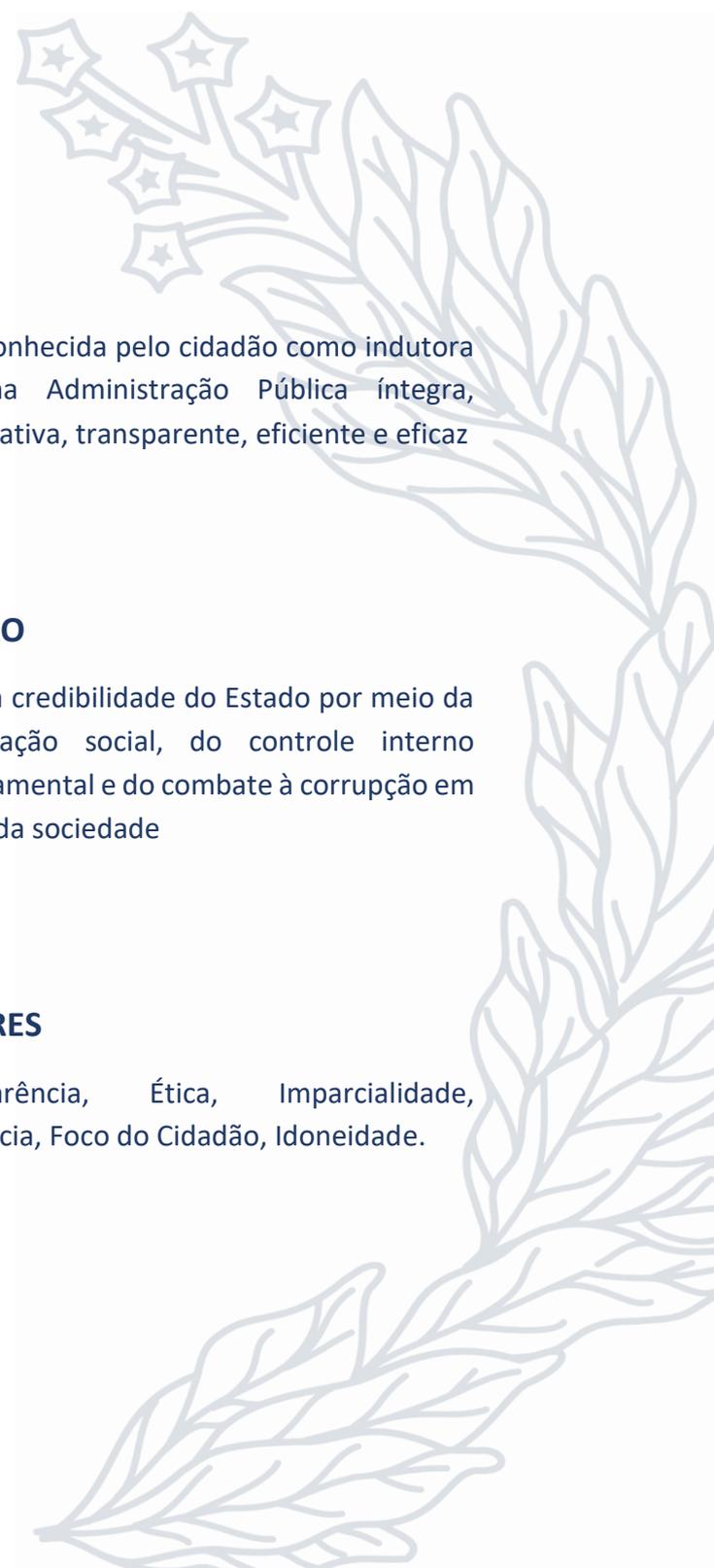
Recomendação	Ação	Responsável pela Execução	Prazo para Implementação	Estado Atual*	Benefício Esperado
I – Registrar e tratar todas as demandas de ouvidoria por meio da Plataforma Fala.BR, de uso obrigatório pelas unidades do SisOuv, de acordo com o art. 25, inciso II, da Portaria CGU nº 581/2021;	SOLICITAÇÃO AO DEPARTAMENTO DE GESTÃO HOSPITALAR APOIO PARA IMPLEMENTAÇÃO E ARTICULAÇÃO COM A OUVIDORIA GERAL DO SUS E A OUVIDORIA GERAL DA UNIÃO NO INTUITO DE DEFINIÇÃO PARA ESTA RECOMENDAÇÃO.	OUVIDORIA GERAL DO SUS	1(UM) ANO APROXIMADAMENTE	Prevista	MITIGAÇÃO DOS RISCOS DE EXPOSIÇÃO E FRAGILIDADE EM RELAÇÃO A LGPD; ESTAR EM CONFORMIDADE COM A RECOMENDAÇÃO OFERTADA; MITIGAR A DUPLICIDADE NO TRABALHO DE OUVIDORIA; AUMENTAR A CREDIBILIDADE DO USUÁRIO EM RELAÇÃO AO TRATAMENTO DOS SEUS DADOS
II – Atuar junto à gestão do HFL para que o Site Eletrônico da entidade seja atualizado de modo a constar as informações previstas no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021, contribuindo	A PÁGINA DO HFL ESTÁ CONTIDA NO SITE DO DEPARTAMENTO DE GESTÃO HOSPITALAR, MAS SOLICITAREMOS ATUALIZAÇÃO PARA QUE SEJA REALIZADA A CADA TRÊS MESES E/OU SEMPRE QUE NECESSÁRIO.	ASCOM/HFL	3 (TRÊS) MESES	Em Andamento	INFORMAÇÃO ATUALIZADA AO USUÁRIO DO SERVIÇO, AUMENTANDO A CREDIBILIDADE DAS INFORMAÇÕES OFERTADAS;

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;	AÇÃO QUE JÁ ESTÁ SENDO PLANEJADA JUNTO AO DGH E AOS HFRJ PARA PADRONIZAÇÃO DE FLUXOS NO ATENDIMENTO COM AS ESPECIFICIDADES DA TIPOLOGIA DA MANIFESTAÇÃO. EM RELAÇÃO A DENUNCIA AGUARDANDO FLUXO PELA OUVIDORIA GERAL DO SUS PARA IMPLEMENTARMOS NOS HOSPITAIS DO RJ.	OUVIDORIA HFL	6 (SEIS) MESES	Em Andamento	ATENDIMENTO HUMANIZADO E APRESENTANDO A PADRONIZAÇÃO PARA AUMENTAR A QUALIDADE NO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS INTERNOS E EXTERNOS DE TODA REDE DGH/MS/RJ. E AUMENTAR A CONFIABILIDADE E PROTEÇÃO AOS USUÁRIOS PARA OS SERVIÇOS DE OUVIDORIA OFERECIDOS.
IV – Publicar na página do sítio eletrônico do HFL a Carta de Serviços ao Usuário, conforme determina o art.	AGUARDANDO FINAL DA ELABORAÇÃO DA CARTA, PARA SOLICITARMOS A EXECUÇÃO DE PUBLICAÇÃO AO DEPARTAMENTO DE GESTÃO HOSPITALAR.	DEPARTAMENTO GESTÃO HOSPITALAR /HFL	3 (TRÊS) MESES	Prevista	OFERTAR A INFORMAÇÃO AO USUÁRIO SOBRE OS SERVIÇOS DISPENSADOS PELOS SERVIÇOS OFERECIDOS E ONDE ELE PODE BUSCAR AJUDA

7º, § 4º da Lei nº 13.460/2017;					CASO O SERVIÇO OFERTADO NÃO ESTEJA SENDO EXECUTADO DE FATO. AUMENTAR A ESPERANÇA DE UMA SAÚDE DIGNA PARA TODOS NÓS.
<p>V – 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;</p>	<p>COMO MENCIONADO REFRENTE A UMA TRATATIVA EM UM NÍVEL HIERÁRQUICO FORA DO NOSSO, TODAVIA ESTAMOS EM CONVERSA COM A OUVIDORIA DO DGH/RJ COM O INTUTIO DE SER CONSULTADO JUNTO À OUVIDORIA GERAL DO SUS COMO DEVEMOS PROCEDER A RESPEITO DAS ORIENTANÇÕES DESTE ÓRGÃO QUANTO A UTILIZAÇÃO DO MODO TRIAGEM E TRATAMENTO DA PLATAFORMA FALA BR</p>	<p>OUVIDORIA GERAL DO SUS</p>	<p>1(UM)ANO</p>	<p>Prevista</p>	<p>MAIS AGILIDADE E SEGURANÇA NO TRATAMENTO DE DADOS QUANTO A TRAMITAÇÃO DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA ÀS ÁREAS INTERNAS, CONFORME PRECONIZA A LEI Nº 13.460 DE 2017.SENDO ASSIM, GARANTINDO A PROTEÇÃO AO DENUNCIANTE.</p>
<p>VI – Realizar ou acompanhar os gestores do HFL na avaliação periódica dos serviços públicos</p>	<p>EM CONJUNTO COM A DIREÇÃO, ARTICULAR VISITAS NAS ÁREAS APRESENTANDO O SERVIÇO AOS USUÁRIOS</p>	<p>DIREÇÃO GERAL, OUVIDORIA DO DGH E EQUIPE DE OUVIDORIA DO HFL</p>	<p>1 (UM) ANO APROXIMADAMENTE</p>	<p>Prevista</p>	<p>PARTICIPAÇÃO DO USUÁRIO NAS PESQUISAS APLICADAS E ENQUETES VISANDO AS MELHORIAS DOS</p>

<p>prestados pelo hospital, além de realizar campanha de divulgação do HFL acerca de suas competências e das competências da Ouvidoria especificamente, incluindo a realização de ações de ouvidoria ativa para estes fins, de acordo com o art.82, da Portaria CGU nº 581/2021; e</p>	<p>INTERNOS E EXTERNOS (RETOMADA DA BUSCA ATIVA); ARTICULAR JUNTO AO DGH CAMPANHAS APRESENTANDO A OUVIDORIA E SUAS ATRIBUIÇÕES AOS USUÁRIOS. CADASTRAR NA PLATAFORMA DE CONSELHO DO USUÁRIO OFERECIDO PELA CGU, PROPONDO ENQUETES PARA AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE NOSSA UNIDADE E A RETOMADA DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO EM PARCERIA COM A OUVIDORIA DO DGH QUANTO AOS SERVIÇOS PRESTADOS AOS PACIENTES INTERNADOS.</p>				<p>PROCESSOS DE TRABALHO E QUANDO NECESSÁRIO A PROMOÇÃO NA MUDANÇA DOS FLUXOS EM PROL DAS BOAS PRÁTICAS EM SAÚDE.</p>
<p>VII – Avaliar, junto à alta gestão do HFL, a viabilidade e conveniência de a ouvidoria ser institucionalizada a mediante a sua inserção formal no organograma da instituição, de modo a facilitar a sua participação como instância do processo de</p>	<p>A DIREÇÃO ACEITA A SUGESTÃO DE FORMALIZAÇÃO DO SETOR. SOLICITAMOS APOIO DAS INSTÂNCIAS SUPERIORES. TODAVIA A OUVIDORIA DO HFL JÁ ATUA NOS PROCESSOS DE TOMADA DE DECISÕES, POIS TEM ASSENTO PERMANENTE NO CONSELHO GESTOR DA INSTITUIÇÃO.</p>	<p>OUVIDORIA GERAL SUS</p>	<p>1(UM) ANO APROXIMADAMENTE</p>	<p>PREVISTA</p>	<p>DAR VISIBILIDADE AO SETOR DE OUVIDORIA JUNTO AOS ÓRGÃOS COLEGIADOS, CONSELHOS E ÓRGÃOS DE CONTROLE. SENDO ASSIM, AUMENTANDO A CREDIBILIDADE AOS USUÁRIOS INTERNOS E EXTERNOS</p>

tomada de decisões sobre gestão de serviços e políticas públicas do hospital.					
--	--	--	--	--	--



VISÃO

Ser reconhecida pelo cidadão como indutora de uma Administração Pública íntegra, participativa, transparente, eficiente e eficaz

MISSÃO

Elevar a credibilidade do Estado por meio da participação social, do controle interno governamental e do combate à corrupção em defesa da sociedade

VALORES

Transparência, Ética, Imparcialidade, Excelência, Foco do Cidadão, Idoneidade.