

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria do
Hospital Federal Cardoso Fontes

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
Ouvidora-Geral da União

IZABELA MOREIRA CORREA
Secretária de Integridade Pública

MARCELO PONTES VIANNA
Secretário de Integridade Privada

CARLOS HENRIQUE DE CASTRO RIBEIRO
Superintendente da Controladoria Regional da União no Estado do Rio de Janeiro

SUPERVISÃO (OGU)
Laura Aparecida Biberg Corraleiro

COORDENAÇÃO (NAOP/RJ)
Carla Cristina Gomes Arêde

EQUIPE DE AVALIAÇÃO (NAOP/RJ)
Eduardo Fadigas de Souza

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria do Hospital Federal Cardoso Fontes.

Município: Rio de Janeiro – RJ.

Objetivo: Realizar a atividade de avaliação da Ouvidoria do Hospital Federal Cardoso Fontes conforme disposto nos arts. 7º e 8º do Decreto nº 9.492/2018.

Período avaliado das manifestações: 01 de janeiro de 2022 a 31 de dezembro de 2022.

Data de execução: maio a julho de 2023.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria do Hospital Federal Cardoso Fontes (HFCF), unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes aos serviços públicos prestados por aquele órgão/entidade.

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

Por que a CGU realizou esse trabalho?

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

Quais as conclusões alcançadas pela CGU?

Foram identificadas algumas situações que podem impactar o bom desempenho das atividades previstas na Lei nº 13.460/2017, nos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, bem como da Portaria CGU nº 581/2021 no HFCF, tais como não uso da Plataforma Fala.BR para registro de todas as manifestações, site desatualizado e não utilização dos módulos de Triagem e Tratamento.

Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

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

- Registrar e tratar todas as demandas de ouvidoria por meio da Plataforma Fala.BR, de uso obrigatório pelas unidades do SisOuv, de acordo com o art. 25, inciso II, da Portaria CGU nº 581/2021;
- Atuar junto à gestão do HFCF para que o Site Eletrônico da entidade seja atualizado de modo a constar as informações previstas no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021, contribuindo para a promoção da transparência ativa; e
- 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.

Lista de Siglas e Abreviaturas

CGU	Controladoria-Geral da União
Fala.BR	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
PDA	Plano de Dados Abertos
SIC	Serviço de Informação ao Cidadão
SisOuv	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal
UA	Unidade Avaliada
HFCF	Hospital Federal Cardoso Fontes
QA	Questionário de Avaliação
OGU	Ouvidoria Geral da União
MAO	Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal
NAOP/RJ	Núcleo de Ações de Ouvidoria e Prevenção do Estado do Rio de Janeiro

Sumário

APRESENTAÇÃO	7
OBJETO	7
OBJETIVO E ESCOPO	8
MÉTODO DE AVALIAÇÃO	8
UNIDADE AVALIADA.....	9
RESULTADOS DOS EXAMES.....	10
1. Inexistência de estrutura formal da ouvidoria.....	10
2. Tratamento de manifestações de Ouvidoria sem registro na Plataforma Fala.BR..	11
3. Ausência de manuais ou normativos definindo os fluxos para tratamento das manifestações de Ouvidoria.....	11
4. Uso de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas	13
5. Ausência de informações mínimas em transparência ativa e falta de publicação do Relatório Anual de Gestão.....	15
6. Ausência de publicação da Carta de Serviços ao Usuário no sítio eletrônico	17
7. Inexistência de ações relacionadas a Ouvidoria Ativa e avaliação de serviços	18
RECOMENDAÇÕES	20
CONCLUSÃO	20
APÊNDICES	22
Apêndice A	23
Apêndice B.....	30
Apêndice C.....	40
Apêndice D	42

APRESENTAÇÃO

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

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

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

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

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

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

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

(...)

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

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

OBJETO

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

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

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

Logo, a equipe de avaliação da CGU atua sobre esse objeto para emitir uma opinião quanto à 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.

MÉTODO DE AVALIAÇÃO

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

- i. Planejamento, consubstanciado em um Pré-Projeto;
- ii. Trabalhos exploratórios na forma de um Relatório Situacional
- iii. 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

¹ No Apêndice B será visto que foi considerado o período 01/01/2022 a 31/12/2022 para a análise da amostra de manifestações da UA.

Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR², no Painel *Resolveu?*³, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi feita uma seleção de todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de **01/01/2022 a 31/12/2022** constantes da Plataforma Fala.BR, sendo que somente manifestações com resposta conclusiva foram selecionadas, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria, o que levou a um total de **37 manifestações** para análise pela OGU.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um **Questionário de Avaliação**, cujas perguntas foram agrupadas em cinco dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões. Desse modo, nesta etapa buscou-se obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da unidade, sendo também realizadas 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 Cardoso Fontes (HFCF)** integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv e, portanto, sujeita à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central (OGU/CGU).

O HFCF configura-se como hospital terciário, sob a gestão do Ministério da Saúde. Compõe a área programática quatro (AP4), juntamente com outras unidades de saúde do Município do Rio de Janeiro. Presta serviços de alta complexidade, referenciados pela Rede Municipal e Estadual de Regulação e desempenha importante papel como instituição de ensino, uma vez que, além da prestação de assistência, destina-se à capacitação de recursos humanos em saúde. Para isso, mantém atualizado o credenciamento de 8 (oito) programas de residência médica, além de residência de enfermagem e farmácia, todos voltados para a especialização de profissionais na prática hospitalar e mantém parcerias com organizações de ensino superior e ensino médio, possibilitando assim, estágios extracurriculares supervisionados por profissionais experientes do seu corpo clínico assistencial. Possui 176 leitos instalados, unidade ambulatorial com 52 serviços, dentre estas, a Clínica de Oncologia, atualmente com 08 (oito) cadeiras para quimioterapia que atende à demanda do hospital e de outras localidades do Estado.

As informações do HFCF foram coletadas do sítio do HFCF

² <https://falabr.cgu.gov.br>

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

(<https://www.gov.br/saude/pt-br/composicao/saes/dgh/hospitais-federais/cardoso-fontes>), do Relatório Anual Integrado do Exercício de 2020 (https://www.gov.br/saude/pt-br/composicao/saes/dgh/hospitais-federais/cardoso-fontes/transparencia/relatorio_integrado_2020_2021-hfcf.pdf), do Questionário de Avaliação bem como de interlocuções realizadas, Mais detalhes podem se encontrados no Apêndice A.

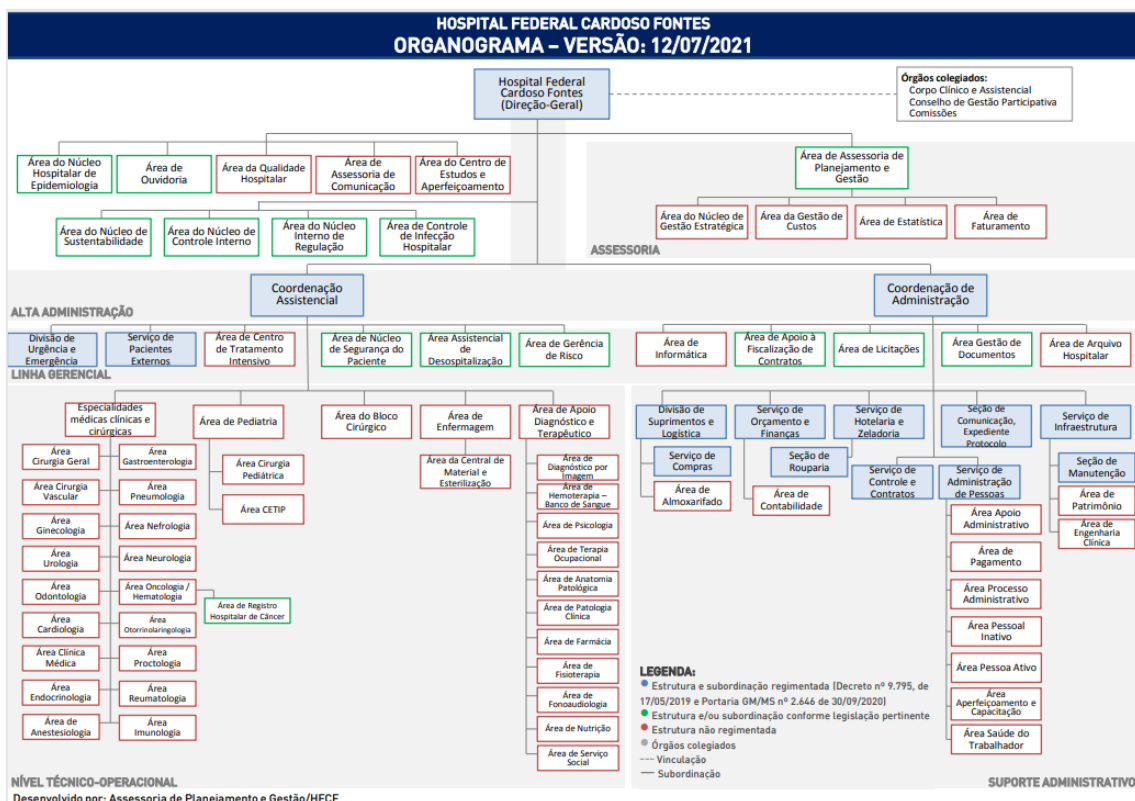
RESULTADOS DOS EXAMES

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

1. Inexistência de estrutura formal da ouvidoria

A Ouvidoria do HFCF disponibilizou o organograma de sua estrutura organizacional, versão 12/07/2021, conforme quadro abaixo, o qual contempla a Ouvidoria, no entanto, conforme informações obtidas no QA, tal estrutura ainda não é formalizada.

Quadro 2 – Organograma do HFCF



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

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

Conforme informado pela UA, devido à existência de mais de um sistema informatizado disponível ao cidadão para o registro de manifestações (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.

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?*.

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

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

Conforme informado pela UA mediante resposta ao questionário de avaliação,

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

A entidade apresentou um fluxograma de atendimento da Ouvidoria, no entanto, não há detalhamento sobre o que é feito em cada etapa e em cada setor. Também **não ficou demonstrada diferenciação do tratamento das manifestações por tipo** (denúncias, elogios, reclamações, solicitações, sugestões, simplifique e comunicações) e nem que o tratamento de manifestações do tipo Comunicação sigam o mesmo fluxo de denúncias, conforme preceitua a Portaria CGU nº 581/2021:

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

A implementação do fluxo interno de tratamento guarda referência às diretrizes básicas para recepção e tratamento das manifestações contidas nas normas do Órgão Central do SisOuv, nos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, bem como à prestação adequada dos serviços pontuada nos arts. 4º e 5º da Lei nº 13.460/2017 e art. 42 da Portaria nº 581/2021.

Ainda, os fluxos de tratamento padronizam a atuação da ouvidoria e trazem segurança jurídica para a sua atuação, contribuindo para mitigar o risco de solução da continuidade administrativa, tendo em vista que o titular da unidade setorial deve ser periodicamente substituído, conforme previsto na Portaria CGU nº 1.181/2020.

Convém ressaltar que existem lacunas importantes de procedimento na nota informativa da Ouvidoria sobre tratamento de denúncias, a exemplo da falta de dispositivos definindo possíveis encaminhamentos para tratamento das demandas, a depender das ações e dos agentes envolvidos (Unidade Técnicas e/ ou Corregedoria).

Nesse contexto, em que pese a maior parte das manifestações estar no OuvidorSUS, somente as manifestações registradas pelos manifestantes na Plataforma Fala.BR foram avaliadas no presente trabalho, totalizando **37 manifestações no período de 01/01/2022 a 31/12/2022.** Ressalta-se que o intuito dessa análise, cujo relato detalhado encontra-se no **Apêndice B**, é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe da OGU um padrão de resposta totalmente único.

Apenas **3 inconsistências foram identificadas**, ao passo que 95% foram respondidas dentro do prazo e com tempo médio de resposta abaixo da média do serviço público federal, o que sinaliza um desempenho adequado acerca do tratamento técnico.

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.

A definição dos fluxos internos é muito importante e trará benefícios para

atividades da unidade, incluindo a redução dos prazos de resposta, aumento dos índices de satisfação, melhor interlocução com as demais unidades do órgão e a identificação, de modo mais ágil, de possíveis gargalos em processos que demandem alterações, uma vez que por meio dessa definição de fluxos será possível, em especial:

- a) detalhar as etapas que compõem o fluxo básico de tratamento da manifestação desde sua recepção na Plataforma Fala.BR até a emissão da resposta conclusiva ao cidadão, tais como registro, triagem, análise preliminar, trâmite interno, elaboração da resposta conclusiva, arquivamento, reabertura e encaminhamento para outra unidade do SisOuv;
- b) descrever as tratativas para os casos específicos, tais como as denúncias;
- c) estipular os prazos e definir as responsabilidades específicas das áreas internas do HFCF 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 HFCF), da definição de papéis e atribuições dos atores de sua estrutura, abarcando especificidades de cada tipologia de manifestação.

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

Em resposta ao questionário de avaliação, quando interrogada sobre a proteção dos dados pessoais, a UA informou que: *“De acordo com a LGPD resguardamos os dados sensíveis do reclamante ou denunciante enviando de forma sigilosa para os órgãos apuratórios.”*

A UA informou ainda que **não faz uso do módulo de Triagem/tratamento de manifestações do Fala.BR**, sendo que conforme pode ser observado nos fluxos e demais documentos apresentados, **a tramitação interna é efetuada via memorando registrado no sistema SEI.**

Sobre o **processo adotado para proteção da identidade do denunciante, composto basicamente pelo uso da funcionalidade disponível no OuvidorSUS de anonimização no momento do registro da manifestação e geração de documentos sigilosos no SEI**, não restou comprovado que a solução adotada pela UA atenda a todos os requisitos do Decreto nº 10.153/2019 listados a seguir, em especial aqueles negritados:

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

§ 1º A restrição de acesso aos elementos de identificação do denunciante será mantida pela unidade de ouvidoria responsável pelo tratamento da denúncia

pelo prazo de cem anos, conforme o disposto no inciso I do § 1º do art. 31 da Lei nº 12.527, de 2011.

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

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

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

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

{...}

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

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

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

(...)

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

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

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

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

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

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

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

Em consulta ao sítio eletrônico do HFCF foram encontradas as seguintes informações sobre a Ouvidoria da entidade: telefone de contato, endereço, e-mail, acesso ao Fala.BR e Painel *Resolveu?* e Disque Saúde. As demais informações encontradas no site referiam-se à Ouvidoria Geral do SUS.

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

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

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

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

a) as formas de acesso ao atendimento da ouvidoria;

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

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

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

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

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

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

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

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

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 HFCF informou que gera relatórios mensais com base nos dados do OuvidorSUS que são encaminhados à Direção. Apesar disso, o Relatório de Gestão Anual não é elaborado há dois anos, o que está em desconformidade com as informações mínimas previstas na Lei nº 13.460/2017 e na Portaria CGU nº 581/2021 dispostas acima.

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

Verificou-se que a **Carta de Serviços ao Usuário do HFCF não se encontra publicada** em seu sítio eletrônico (<https://www.gov.br/saude/pt-br/composicao/saes/dgh/hospitais-federais/cardoso-fontes>). Sobre este assunto a UA informou que participa do processo de revisão e que a última atualização teria sido efetuada em maio de 2023. Apesar disso, apenas foi localizada uma versão de 2018 (https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/carta_servicos_cidadao_hospital_cardos_o_fontes.pdf) em um sítio que não é o da Ouvidoria.

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, sendo que o conteúdo mínimo exigido com base no art. 7º da Lei nº 13.460/2017 está elencado a seguir:

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

I - serviços oferecidos;

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

III - principais etapas para processamento do serviço;

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

V - forma de prestação do serviço; e

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

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

I - prioridades de atendimento;

II - previsão de tempo de espera para atendimento;

III - mecanismos de comunicação com os usuários;

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

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

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, lembrando ainda que a Carta também deve estar disponível no Portal eletrônico “gov.br” conforme indicado na Portaria CGU nº 581/2021.

Art. 46. Sem prejuízo da adoção de outras formas de publicidade, as unidades do SisOuv deverão adotar medidas para manter atualizada a Carta de Serviço ao Usuário junto ao portal eletrônico "gov.br".

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

I - em linguagem acessível, objetiva e clara; e

II - em conformidade com a legislação aplicável, em especial a Lei nº 13.460, de 2017.

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

7. Inexistência de ações relacionadas a Ouvidoria Ativa e avaliação de serviços

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 HFCF. Em resposta, **a Unidade informou participar do Grupo de Mama, embora sem periodicidade definida.**

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 de fornecer subsídios a decisões importantes das instituições. Já no âmbito interno, desenvolvem estudos e projetos voltados à identificação de áreas de tensões e conflitos (gargalos e oportunidades) existentes entre a Ouvidoria e demais unidades.

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

No entanto, observa-se que não foram envidados esforços para a implementação de tais ações e nem no tocante à **avaliação continuada dos serviços públicos prestados pelo órgão por meio de Conselhos de Usuários**, embora no âmbito federal o Decreto nº 9.492/2018 preveja o seguinte tipo de atuação:

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

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

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

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

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

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 HFCF, 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 HFCF 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 HFCF 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 HFCF na avaliação periódica dos serviços públicos prestados pelo hospital, além de realizar campanha de divulgação do HFCF 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 HFCF, 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, os achados registrados no presente relatório e que impactam na gestão do HFCF, são relacionados à segurança, rastreabilidade e tratamento das

manifestações, ausência de Regimento Interno, ausência de Conselho de Usuários e necessidade de atualização dos assuntos relacionados à Ouvidoria no sítio eletrônico.

Para subsidiar a análise por parte da OGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de amostra das manifestações do período de **01/01/2022 a 31/12/2022**, 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 adiante sintetiza as principais informações da Ouvidoria em apreço:

Quadro 2 – Informações Gerais sobre a Ouvidoria Pública do HFCF

Informação	Descrição
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal.
Natureza jurídica do órgão	Empresa Pública Federal vinculada ao Ministério da Saúde
Data de criação	02 de maio de 1945
E-mail	ouvidoriahj@hgj.rj.saude.gov.br
Página na Internet	www.gov.br/saude/pt-br/composicao/saes/dgh/hospitais-federais/cardoso-fontes
Canais de atendimento	Presencial, telefônico, eletrônico (e-mail ouvidoriahj@hgj.saude.gov.br), formulário web ou por carta
Endereço	Av. Menezes Cortes, 3.245 – Em frente ao Prédio dos Ambulatórios (térreo) – Jacarepaguá Rio de Janeiro – RJ – Cep: 22745-130
Telefones	(21) 3327-8538
Ouvidores	Lilian Barbeito Bandeira de Mello Portaria nº 1.621, de 26/06/2017

A.2 Competências

Segundo o artigo 5º da Portaria nº 2.416, de 7/11/2014, **compete aos serviços de ouvidoria do SUS** no âmbito de cada ente federativo:

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

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

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

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

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

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

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

Conforme informações prestadas pela UA, dentre as atribuições da Ouvidoria do HFCF se destacam o atendimento aos usuários do Hospital, recebendo denúncias, elogios, informações, reclamações, solicitações e sugestões, que chegam ao setor pelos seguintes canais: contato telefônico, carta, e-mail, pessoalmente ou diretamente pelo sistema Fala.BR.

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 mensais que são encaminhados à Direção Geral/HFCF.

A.3 Normativos Internos

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

A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física

a) Quantitativo de servidores na Ouvidoria.

Atualmente a Ouvidoria do HFCF é composta por **três servidoras**, a ouvidora titular e duas servidoras técnicas em Ouvidoria que atuam na área administrativa: escuta e acolhimento ao cidadão, operação do sistema OuvidorSUS e demais trabalhos administrativos.

No entanto, **a instituição não possui servidor que ocupe o cargo de ouvidor substituto**, o que pode, em caso de afastamentos da ouvidora titular, que podem ser imprevistos e longos como o tratamento da própria saúde, deixar a descoberto o atendimento adequado das demandas da entidade, comprometendo sua atuação e podendo levar ao descumprimento dos ditames legais.

b) Estrutura física.

Em resposta ao QA a instituição respondeu que: ***“A Ouvidoria do HFCF possui um espaço recentemente reformado, com sala de espera e três salas para o satisfatório acolhimento ao cidadão, com rampa de acesso e climatização adequada.”***

A.5 Mandato do Ouvidor

A Portaria CGU nº 1.181/2020 dispõe sobre critérios e procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular da unidade setorial de ouvidoria no âmbito do Sistema

de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv.

Tendo em vista que a UA não é reconhecida como instância formal dentro do HFCF, não existe definição do tempo de permanência da pessoa responsável pela Ouvidoria e o processo de sucessão.

Verificou-se que a designação da atual Ouvidora, Lilian Barbeito Bandeira de Mello, se deu pela Portaria nº 1.621, de 26/06/2017, para exercer a função.

Nesse sentido, convém esclarecer que o art. 7º da Portaria CGU nº 1.181/2020 estabelece que a **permanência no cargo de titular da unidade setorial de ouvidoria será de três anos consecutivos, podendo este prazo ser prorrogado, uma única vez, por igual período**, conforme descrito a seguir:

Art. 7º A permanência no cargo de titular da unidade setorial de ouvidoria será de três anos consecutivos, podendo este prazo ser prorrogado, uma única vez, por igual período.

No caso concreto, verifica-se que o período inicial de três anos de designação do atual titular da Ouvidoria encerrou em 26/06/2023, sendo que o pedido de recondução em 2020 não teve a apreciação prévia da CGU, ao passo que **até o momento não foi encaminhada para a avaliação da CGU, proposta de indicação de novo titular**.

A.6 Canais de Atendimento

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

- Plataformas: OuvidorSUS e Fala.BR;
- Email: Ouvidoriahj@hgj.rj.saude.gov.br;
- Atendimento por telefone: (21) 3327-8538;
- Atendimento presencial;
- Carta.

A instituição informou, por meio do QA, que não existe fluxo formalizado na entidade para que as manifestações de ouvidoria eventualmente recebidas em outras áreas sejam encaminhadas para registro e tratamento na ouvidoria conforme disposições do art. 13, § 3º, da Portaria CGU nº 581/2021.

Verificou-se que a entidade não registra no Fala.BR as manifestações recebidas dos diversos canais disponíveis, tendo sido informado que **todas as demandas recebidas são registradas apenas no Sistema OuvidorSUS**.

A.7 Sistemas Informatizados

As manifestações dos usuários são registradas e tratadas no OuvidorSUS, enquanto que as manifestações recebidas no sistema Fala.BR também são registradas no OuvidorSUS, embora de forma manual.

Todos os integrantes da Ouvidoria têm acesso ao sistema OuvidorSUS e apenas a chefia tem acesso ao sistema Fala.BR com o perfil de gestor.

Não são utilizados sistemas informatizados ou painéis de gerenciamento

capazes de identificar o fluxo, a tempestividade e o nível de satisfação das respostas aos cidadãos.

A UA informou ainda, por meio do QA, que: *“A Ouvidoria do HFCF utiliza o sistema Fala.BR de forma satisfatória, sem identificação de dificuldades. A única coisa que aguardamos é uma interface entre os sistemas Fala.BR e o OuvidorSUS para evitar o retrabalho na mesma demanda, além de uma maior especificidade em relação aos assuntos tratados na área da Saúde.”*

A.8 Fluxo Interno de Tratamento

Houve apenas **37 manifestações no período avaliado registradas na Plataforma Fala.BR**, sendo que as demais manifestações foram registradas no sistema OuvidorSUS que é o sistema utilizado pelo HFCF, sendo que apenas 3 manifestações tiveram a análise do seu tratamento, conforme pode ser consultado no Apêndice B - classificada como parcialmente adequada e/ou inadequada.

A Ouvidoria do HFCF detalha os fluxos relativos ao recebimento e ao tratamento das manifestações na Ouvidoria da seguinte forma:

- O cidadão relata sua demanda pessoalmente, por telefone, e-mail, carta ou diretamente na Plataforma Fala.BR.
- O Ouvidor recebe o relato, classifica (denúncia, elogio, reclamação, solicitação, elogio ou sugestão), verifica a competência e elementos de admissibilidade, registra no sistema OuvidorSUS e verifica se a situação se encerra de forma imediata (contemplando ou não o objeto da demanda) ou se encaminha para resposta da área responsável.

Após esse fluxo ocorre o acompanhamento diante do prazo mais prorrogação para resposta final ao demandante e em caso de informações sensíveis em reclamações e denúncias, resguardam o sigilo necessário.

Além disso, também foi informado em resposta ao QA que:

- Não existe um normativo estabelecendo o fluxo padronizado de tratamento das manifestações na Ouvidoria;**
- Não há um montante significativo de demandas no FALABR do Hospital Federal Cardoso Fontes;
- A UA não acompanha os dados do Painel resolveu?;
- A Ouvidoria faz mapeamento para verificar quais assuntos são mais demandados, no entanto não existe uma correlação direta com os assuntos da plataforma Fala.BR**, mesmo porque a instituição não registra todas as manifestações no Fala.BR;
- A Ouvidoria não mantém acompanhamento quanto aos resultados conclusivos de apurações ou de Processos Administrativos Disciplinares – PADs – referentes às denúncias ou comunicações de irregularidades recebidas na unidade e encaminhadas para apuração;
- A Ouvidoria não acompanha o tratamento de questões relacionadas aos

servidores da entidade e que são temas recorrentes de denúncias, comunicações ou reclamações.

A.9 Acompanhamento da Carta de Serviços aos Usuários

A Carta de Serviços, documento elaborado por organizações públicas, visa a informar aos cidadãos quais são os serviços prestados por cada uma delas, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

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

Conforme disposto no art. 7º, § 4º da Lei 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*

Da análise, verificou-se que a Carta de Serviços do HFCF não consta no portal Gov.Br, conforme determina as disposições do art. 46 da Portaria CGU nº 581/2021, embora **possa ser acessada por meio do link: https://bvsm.sau.gov.br/bvs/publicacoes/carta_servicos_cidadao_hospital_cardoso_fontes.pdf**. No entanto, tal página não é parte do sítio eletrônico do HFCF e nem da UA.

O documento acima referenciado foi elaborado em 2018, sendo que em resposta ao QA, a Ouvidoria informou que: *“A ouvidoria/HFCF participa do processo de atualização da Carta de Serviços, porém sem periodicidade definida. A última atualização se deu no mês de maio/2023, aguardando a publicação.”*

A.10 Gestão e Ações de Melhoria dos Serviços Prestados

A UA informou que **não avalia os serviços prestados pela entidade** conforme transcrição a seguir: *“Já realizamos avaliação por pesquisa de satisfação periódica, porém atualmente, em função da pandemia, além da falta de recursos humanos, essa avaliação não é possível.”* No entanto a UA informou que houve implementação de melhorias na prestação dos serviços nos últimos dois anos, porém de forma pontual, advindas de demandas de usuários, como por exemplo: informação na porta de entrada da emergência, re colocação de cadeiras na fila de espera do ambulatório, instalação de Insulfim no setor de Oncologia.

Informou ainda, que **não possui competência para demandar melhorias e correções no curso das atividades realizadas nas demais Unidades da entidade** no que se refere às questões de ouvidoria. Apesar disso, a UA envia a necessidade trazida pelo usuário através de sua demanda formal para a Direção Geral, Coordenação de Administração e Coordenação Assistencial, embora não tenha gerência sobre a efetivação ou não da melhoria/correção.

Por fim, não foram encontradas informações a respeito do Conselho de Usuários no sítio eletrônico da instituição.

A.11 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 pelo sistema 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.

Da análise das 37 manifestações registradas no Painel *Resolveu?* os principais temas-objeto das manifestações recebidas pela UA são: assédio moral e denúncia de irregularidades de servidores, sendo que o tema assédio moral é o mais demandado (figura a seguir).

Vale ainda ressaltar que a UA pode alterar o campo assunto na Plataforma *Fala.BR*, para fins de readequação⁴, quando houver alguma manifestação cujo tema não for informado.

Figura 1 – Temas das Manifestações



Fonte: Painel “Resolveu?”

Seguem os dados estatísticos do HFCF retirados do Painel “Resolveu?”, considerando o período de **01/01/2022 a 31/12/2022** (figuras 2 e 3).

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

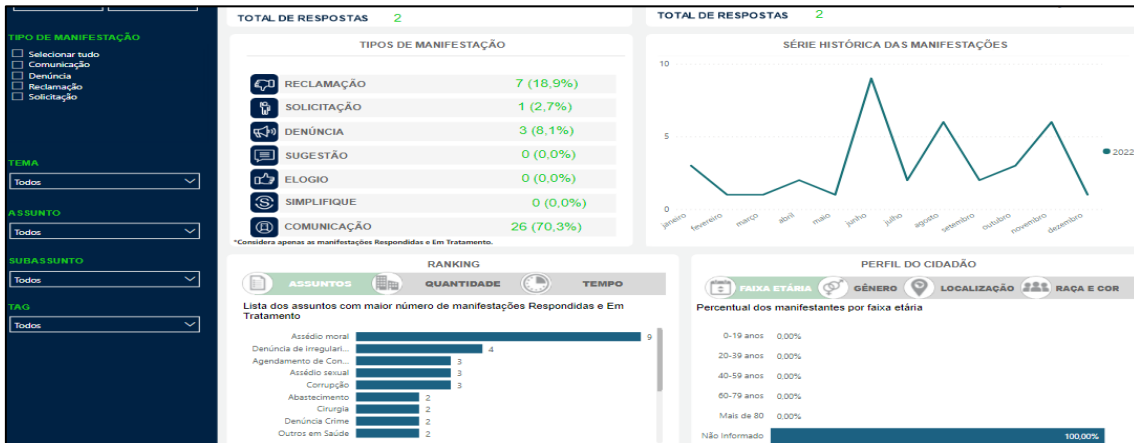
Figura 2 – Painel Resolveu HFCF - Indicadores



Fonte: Painel “Resolveu?”

Conforme observa-se nos dados da figura 2, a UA apresentou um bom desempenho em relação ao cumprimento do prazo de resposta e à resolutividade da demanda e mediano no nível de satisfação do usuário. Observe-se, entretanto, que das 37 manifestações, apenas 2 (dois) manifestantes se posicionaram quanto à atuação da Ouvidoria.

Figura 3 – Painel Resolveu HFCF - Tipo de Manifestação



Fonte: Painel “Resolveu?”

A figura 3 mostra que:

- O assunto com maior número de manifestações Respondidas e Em Tratamento foi “Assédio Moral”.
- O mês de junho de 2022 registrou a maior demanda para a Ouvidoria.

Apêndice B

Relato da Análise da Amostra

B.1 Metodologia para Obtenção dos Dados

Os dados foram obtidos a partir da análise de todas as manifestações recebidas pela UA no período de **01/01/2022 a 31/12/2022** e cadastradas no Fala.BR, num total de **37 manifestações**, divididas nos seguintes tipos:

Quadro 04: Composição da amostra e tempos médios de resposta.

Tipo	Quantidade	Tempo Médio de Resposta (em dias)
Comunicação	26	27,85
Denúncia	3	35,00
Elogio	0	0
Reclamação	7	29,29
Simplifique	0	0
Solicitação	1	06,00
Sugestão	0	0
Total	37	24,53

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

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

- a) **Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017, e no art. 12, inciso III § 2º da Portaria CGU nº 581/2021; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação no Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e 2) passados 30 dias após o registro de prorrogação no Fala.BR, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante;
- b) **Satisfação do usuário:** é necessário destacar que o Fala.BR disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos que realizam a pesquisa, é um ponto importante a ser analisado, já que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria;
- c) **Qualidade no tratamento da manifestação:** no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018, são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo,

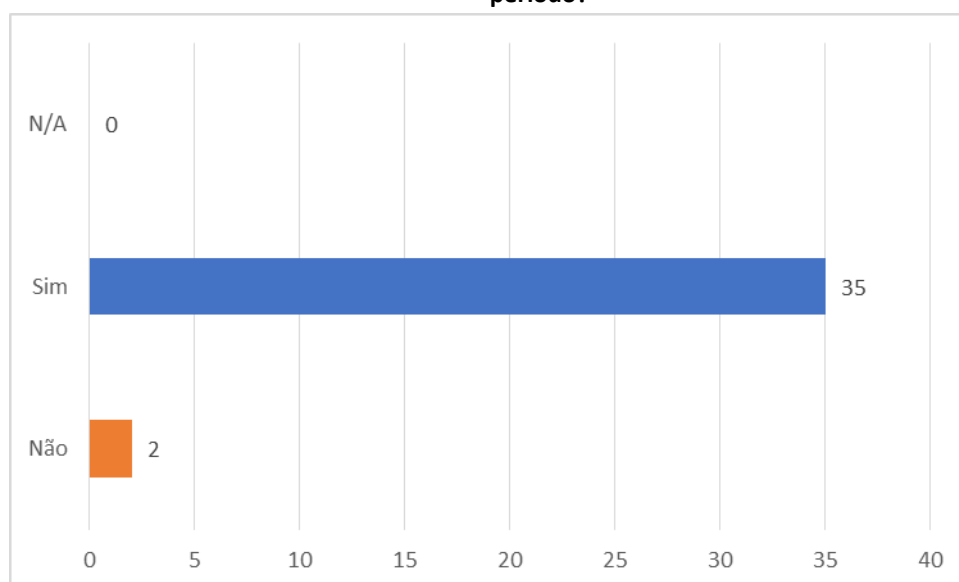
a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário, exceto no caso de Comunicação de Irregularidade. O assunto também deve ser readequado, se for o caso;

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

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

B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise dos Dados

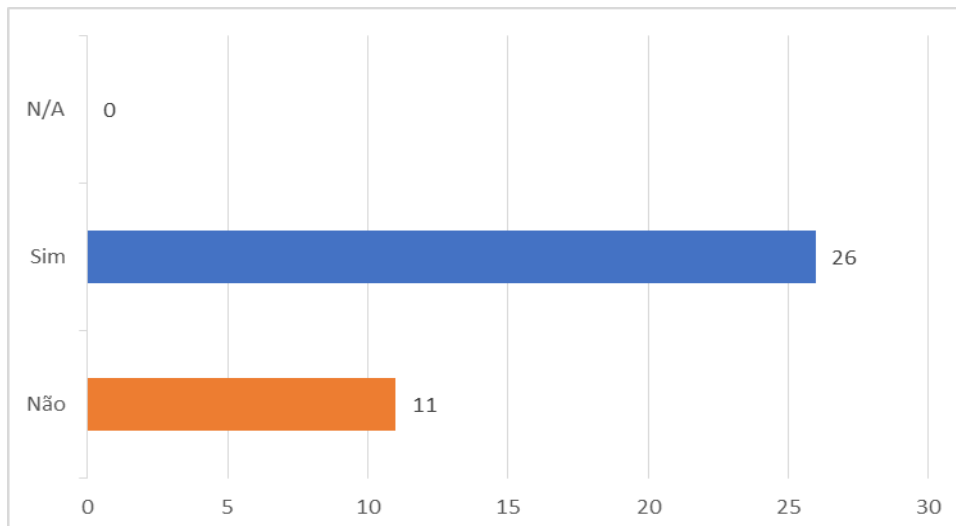
Gráfico 01 (questão 1): A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?



Fonte: manifestações disponibilizadas pela OGU.

O Gráfico 01 mostra que das 37 respostas às manifestações do HFCF, **35 foram respondidas dentro do prazo** estabelecido no art. 18 do Decreto nº 9.492/2018, considerando a eventual prorrogação de prazo prevista na legislação.

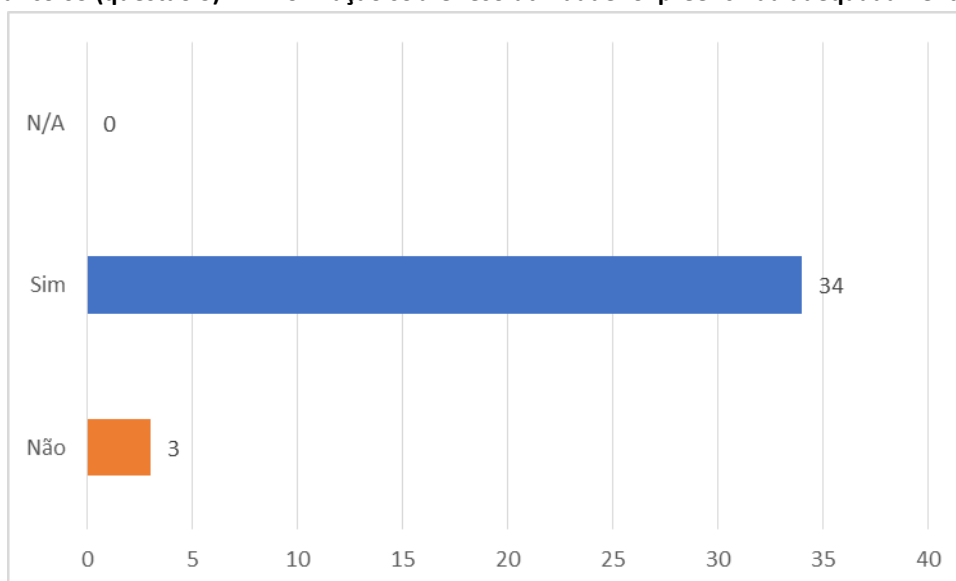
Gráfico 02 (questão 2): O campo Assunto da manifestação foi preenchido corretamente?



Fonte: manifestações disponibilizadas pela OGU.

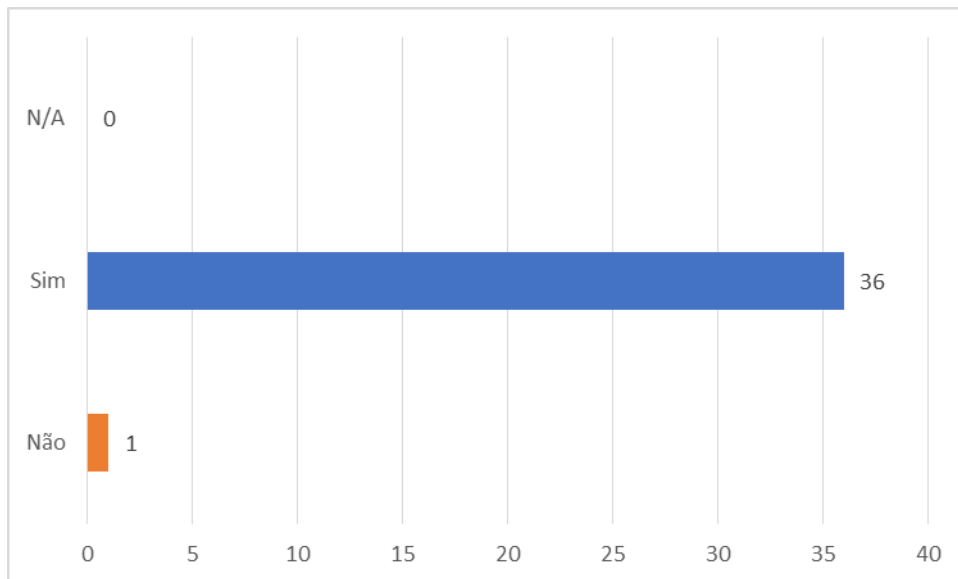
Quanto à classificação das manifestações, observa-se que, das 37 manifestações nas quais a pergunta 2 se aplica, **26 foram classificadas corretamente** contra 11 manifestações classificadas incorretamente. Logo, 70,27% das manifestações analisadas foram classificadas corretamente.

Gráfico 03 (questão 3): A informação sobre resolatividade foi preenchida adequadamente?



O gráfico 03 mostra que a informação sobre **resolatividade foi preenchida adequadamente em 34 manifestações, o que representa 91,89%**.

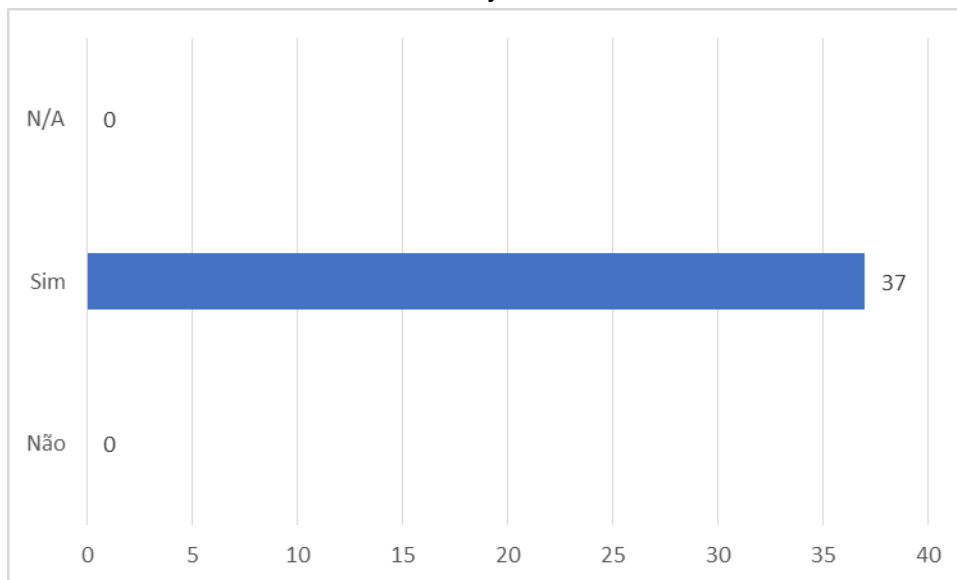
Gráfico 04 (questão 4): A manifestação foi classificada corretamente?



Fonte: manifestações disponibilizadas pela OGU.

Quanto à classificação das manifestações mostradas no gráfico 4, observa-se que, das 37 manifestações, **36 foram classificadas corretamente** contra 1 (uma) manifestação classificada de forma incorreta, pois tratava-se de uma reclamação. Logo, 97,30% das manifestações analisadas foram classificadas corretamente.

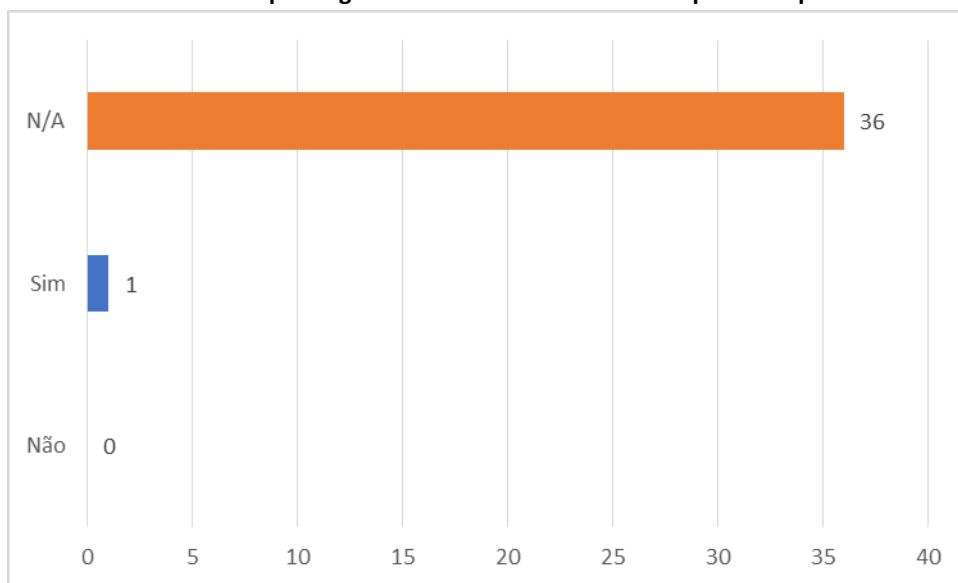
Gráfico 05 (questão 5): As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?



Fonte: manifestações disponibilizadas pela OGU.

O Gráfico 5 mostra que **todas as informações contidas nas respostas a todas as manifestações foram apresentadas com clareza e objetividade.**

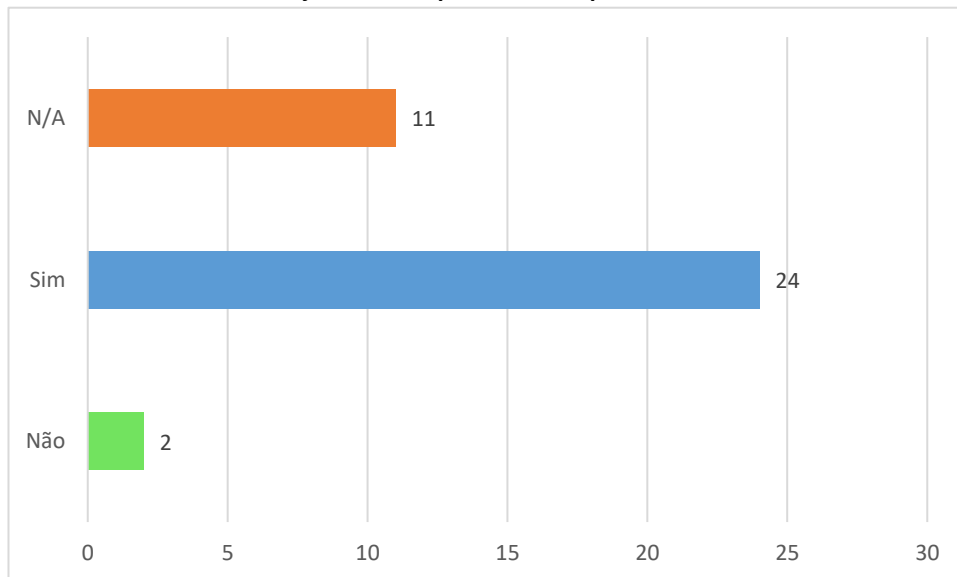
Gráfico 06 (questão 6): A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao Fala.BR seria responsável pelo tema?



Fonte: manifestações disponibilizadas pela OGU.

O Gráfico 06 mostra que **36 manifestações (97,30%) são, de fato, de competência do HFCF**. Houve apenas 01 (uma) manifestação (2,70%) em que a Ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao Fala.BR seria responsável pelo tema.

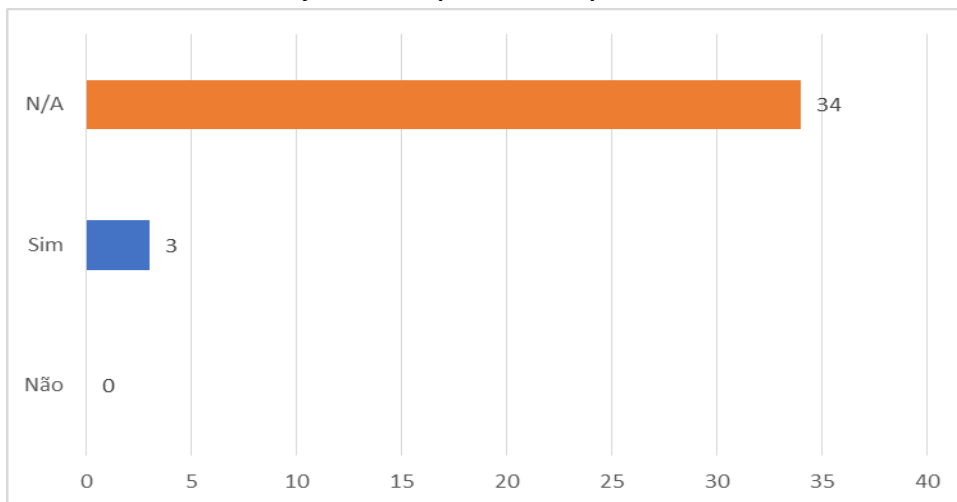
Gráfico 07 (questão 7): A resposta da Comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?



Fonte: manifestações disponibilizadas pela OGU.

O Gráfico 7 mostra que duas respostas não contêm informações sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento.

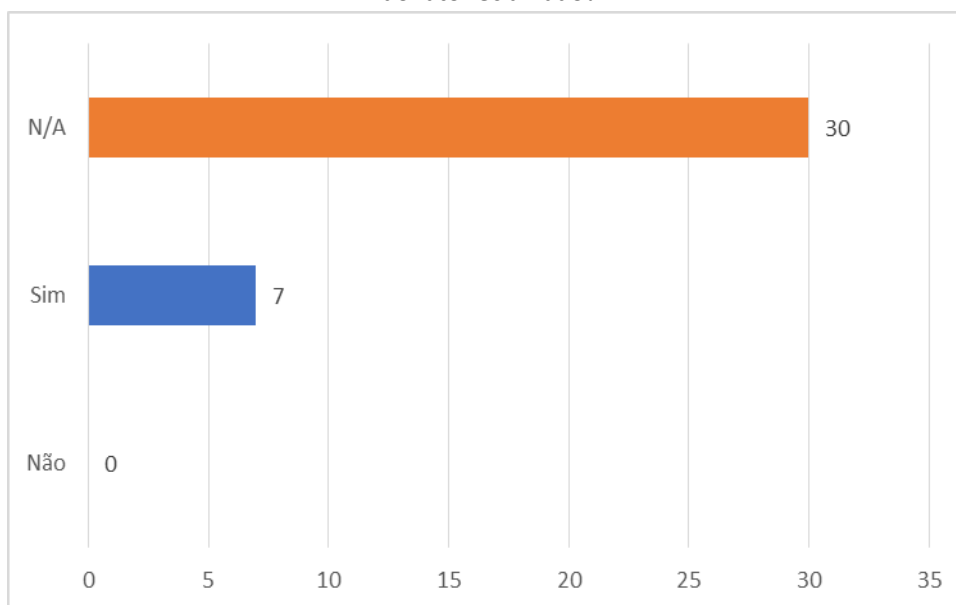
Gráfico 08 (questão 8): A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?



Fonte: manifestações disponibilizadas pela OGU.

O Gráfico 8 da planilha análise de manifestações mostra que **nas 3 denúncias analisadas as respostas informaram sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento**. As demais 34 manifestações, por sua vez, não se enquadram como denúncia.

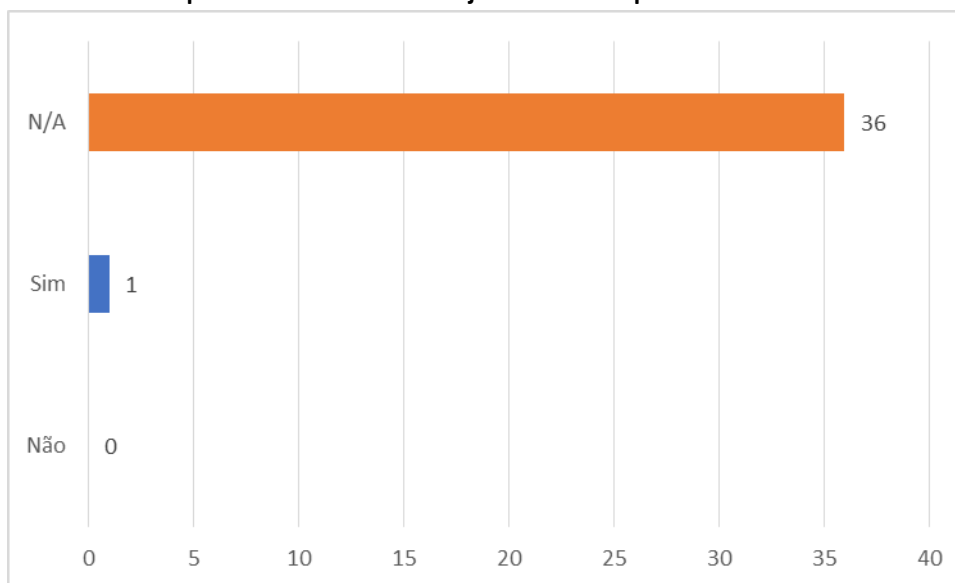
Gráfico 09 (questão 9): A Resposta da reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?



Fonte: manifestações disponibilizadas pela OGU.

O Gráfico 9 acima mostra que **em todas as manifestações do tipo Reclamação constam esclarecimentos sobre o fato reclamado**.

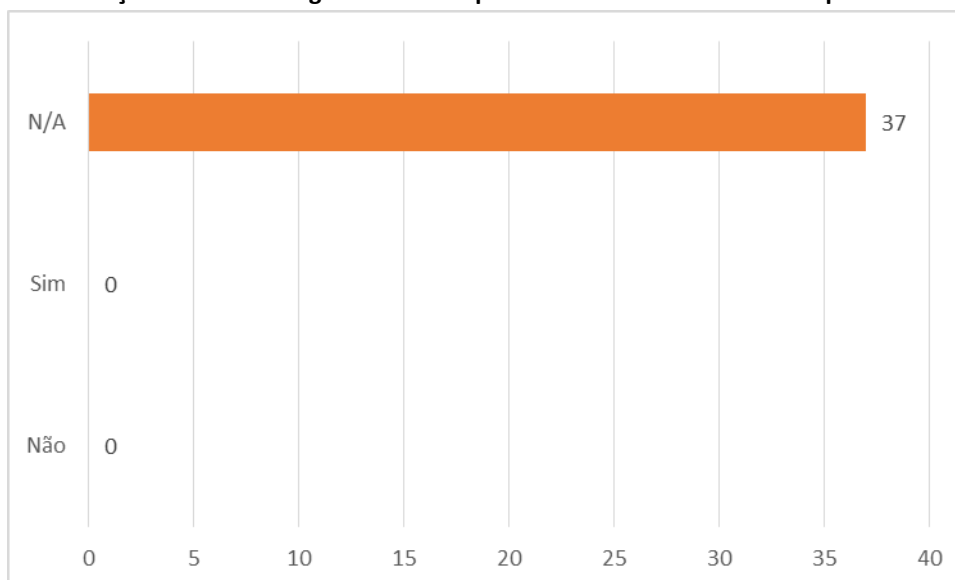
Gráfico 10 (questão 10): A resposta da Solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?



Fonte: manifestações disponibilizadas pela OGU.

O Gráfico 10 acima mostra que **todas as respostas às solicitações de providências explicam sobre a adoção da providência solicitada ou justificam sua impossibilidade.**

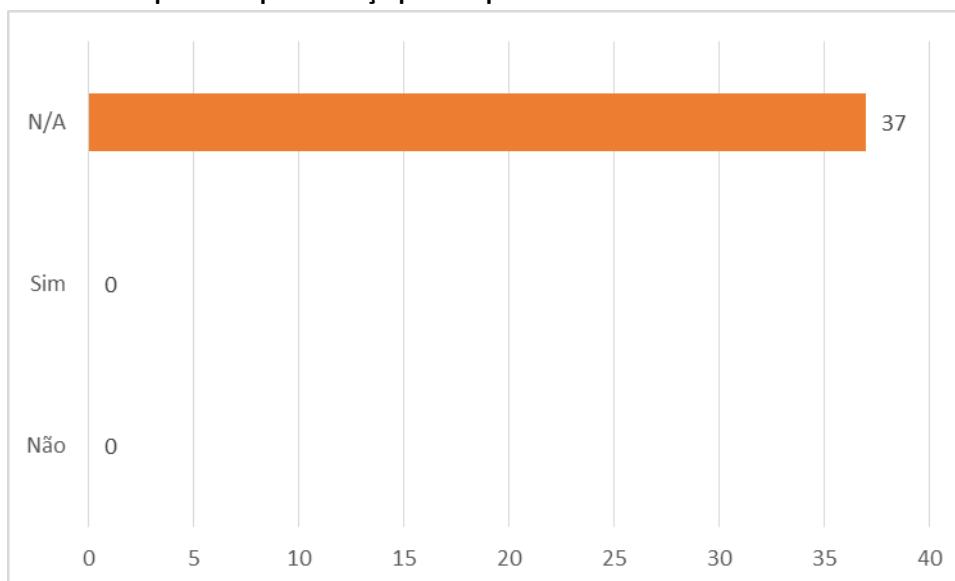
Gráfico 11 (questão 11): A resposta da Sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?



Fonte: manifestações disponibilizadas pela OGU.

O Gráfico 11 acima mostra que **não constam sugestões** nas manifestações disponibilizadas pela OGU.

Gráfico 12 (questão 12): A resposta da Elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e à sua chefia imediata?



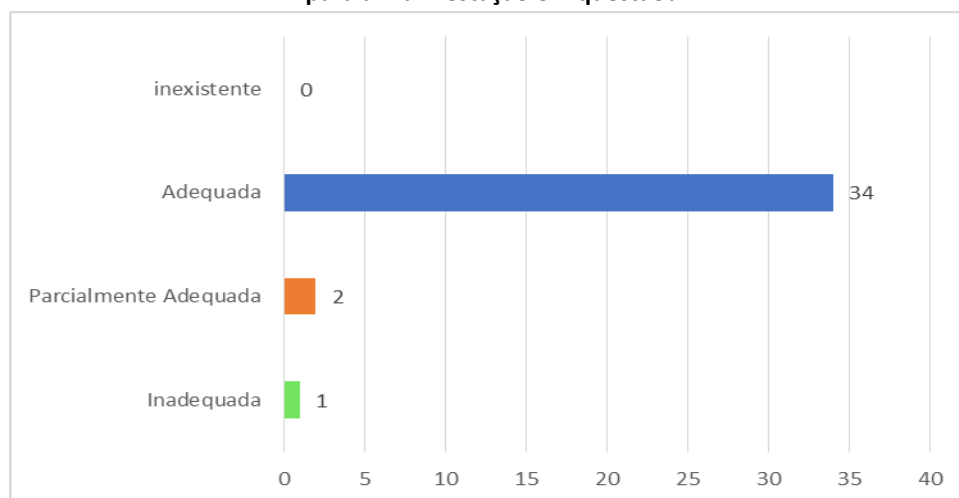
Fonte: manifestações disponibilizadas pela OGU.

O gráfico 12 acima mostra que **não constam elogios** nas manifestações disponibilizadas pela OGU.

B.3 Avaliação Final

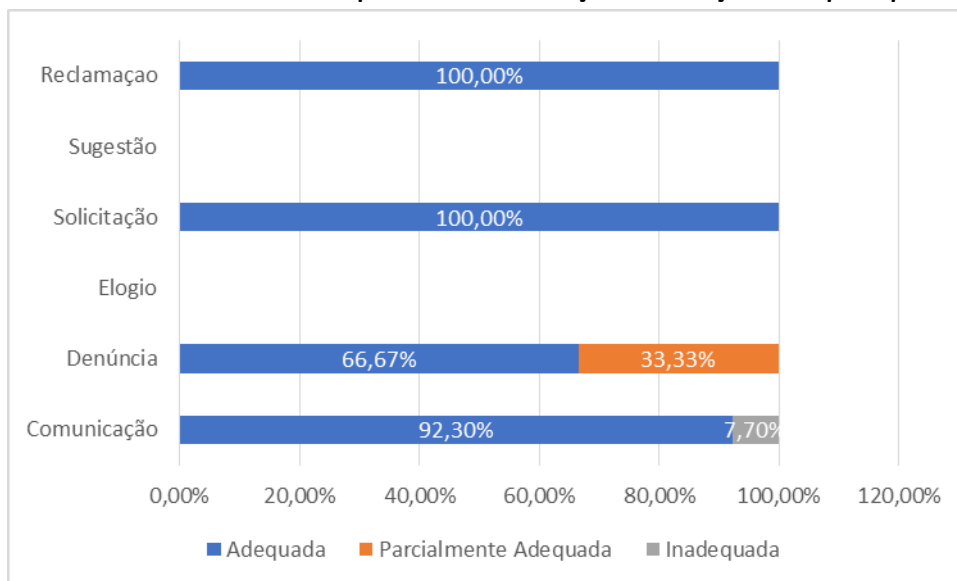
Por fim, com base nas perguntas avaliadas e, especialmente, no tratamento dado pelo HFCF para as manifestações, foi realizada uma avaliação geral quanto aos procedimentos de tratamento. Das 37 manifestações analisadas, verifica-se que: **34 foram consideradas adequadas, 2 (duas) parcialmente adequadas e 1 (uma) manifestação considerada inadequada** (gráfico 12 a seguir).

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



Fonte: manifestações disponibilizadas pela OGU.

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



Fonte: manifestações disponibilizadas pela OGU.

As manifestações parcialmente adequadas são assim consideradas quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado. Dentre essas, 2 (duas) manifestações foram consideradas parcialmente adequadas, a saber: duas comunicações (gráfico 12).

De outro modo, as manifestações são classificadas como inadequadas quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada. Sendo assim, verifica-se que houve 1 (uma) manifestação inadequada, a saber: uma denúncia (gráfico 12).

Ante o exposto, o gráfico 12 da Avaliação Técnica Final mostra um bom desempenho, considerando-se que **91,89% das análises técnicas dadas pela UA às manifestações constantes da amostra foi considerada adequada.**

Cabe observar que a lista das 37 manifestações, especificadas por tipo, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma, configura a chamada Análise Individual das Manifestações⁵. **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.**

Por fim, as inconsistências nas respostas conclusivas do HFCF às manifestações constam no quadro 5 adiante:

Quadro 5 – Inconsistências nas respostas conclusivas do HFCF

Manifestação	Classificação	Observações
25072xxxxxx2022xx	Comunicação	Nos termos do parágrafo único do art. 16 da Lei nº 13.460, de 2017, é vedada, no caso de denúncias e/ou comunicações, a realização de diligências junto aos agentes

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

		e às áreas supostamente envolvidos nos fatos relatado. No caso, a manifestação foi encaminhada para ser respondida pelo Coordenador de Administração e Recursos Humanos que, por sua vez, solicitou o posicionamento do Serviço de Infraestrutura.
25072xxxxxx2022xx	Comunicação	Nos termos do parágrafo único do art. 16 da Lei nº 13.460, de 2017, é vedada, no caso de denúncias e/ou comunicações, a realização de diligências junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidos nos fatos relatado. No caso, a manifestação foi encaminhada para ser respondida pela Direção Geral do Hospital, ao passo que provavelmente deveria ter sido arquivada, em virtude da falta de autoria, materialidade e objeto claramente definidos, que por se de uma comunicação, não poderiam ser fornecidos via solicitação de informação complementar.
25072xxxxxx2022xx	Denúncia	No caso em questão, a da denúncia deveria ter sido reclassificada para solicitação, ao passo que o setor responsável não respondeu às informações solicitadas pela ouvidoria de forma conclusiva no prazo legalmente estabelecido.

Fonte: manifestações disponibilizadas pela OGU.

Apêndice C

Manifestação da Unidade Avaliada e Análise da Equipe de Avaliação

Após encaminhamento do Relatório Preliminar via correspondência eletrônica em **12/07/2023**, 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 **20/07/2023**, 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 **31/07/2023**, um plano de ação contendo medidas para atender as deliberações propostas e corrigir os problemas identificados durante a avaliação, 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, embora as ações tenham em sua maioria sido preenchidas com a descrição da situação atual em vez da definição das etapas necessárias para o atendimento a cada recomendação.

A respeito da Recomendação 1, que trata do uso da Plataforma Fala.BR para registro de todas as manifestações, entende-se que as etapas e prazos estimados estão adequados, uma vez que a autonomia da UA para atender ao solicitado é limitada.

A Recomendação 2, que trata da atualização do site, possui um cunho mais operacional, sendo que também devem ser consideradas as ações necessárias à elaboração e manutenção do referido conteúdo, visto que conforme verificado, há vários itens que ainda não existem na UA.

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 HFCF 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. Assim, o prazo indicado 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 da definição de pontos focais em cada área, os quais devem ainda ser treinados e registrados na ferramenta de modo a que o processo de trâmite e tratamento de manifestações via o referido módulo possa ser efetivamente realizado, além do que o seu atendimento tem por pré-requisito o atendimento à Recomendação 1.

Conforme indicado 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>. No entanto, seria recomendável que o prazo de execução fosse reduzido, visto que 12 meses está acima do prazo médio proposto por outras UAs.

Por fim, a Recomendação 7, que trata da formalização da unidade de ouvidoria na estrutura do HFCE, o seu atendimento também depende de gestões junto ao MS, diante do que o prazo indicado é razoável.

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 Avaliada

Recomendação	Ação	Responsável pela Execução	Prazo para Implementação	Estado Atual*	Benefício Esperado
I. Registrar e tratar todas as demandas de ouvidoria por meio da Plataforma Fala.BR, de uso obrigatório pelas unidades do SisOuv, de acordo com o art. 25, inciso II, da Portaria CGU nº 581/2021.	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	PREVISTA	- FORTALECER O DIÁLOGO ENTRE A SOCIEDADE E O HFCF, PRESTANDO OS ESCLARECIMENTOS NECESSÁRIOS AO CIDADÃO/USUÁRIO. 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 HFCF 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 HFCF 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 OUVIDORIA INFORMÁTICA	3/3 meses em até 1 ano	EM ANDAMENTO	-TRANSPARÊNCIA DAS INFORMAÇÕES JUNTO AO USUÁRIO/CIDADÃO. 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 OUIDORIA GERAL DO SUS PARA IMPLEMENTARMOS NOS HOSPITAIS DO RJ IA	DGH OUVIDORIA	6 MESES	EM ANDAMENTO	- MAIOR CONFIABILIDADE NOS PROCESSOS IMPLANTADOS PERANTE AO USUÁRIO/CIDADÃO. ATENDIMENTO HUMANIZADO E APRESENTANDO A PADRONIZAÇÃO PARA AUMENTAR A QUALIDADE NO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS INETRNOS E EXTERNOS DE
IV – Publicar na página do sítio eletrônico do HFCF a Carta de Serviços ao Usuário,	AGUARDANDO FINAL DA ELABORAÇÃO DA CARTA, PARA SOLICITARMOS A EXECUÇÃO DE PUBLICAÇÃO AO DEPARTAMENTO	DGH DIREÇÃO PLANEJAMENTO OUVIDORIA	3 MESES	PREVISTA	- OBJETIVO INFORMAR AO USUÁRIO/CIDADÃO OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO HFCF, DESCREVENDO OS

conforme determina o art. 7º, § 4º da Lei nº 13.460/2017.	DE GESTÃO HOSPITALAR.				SERVIÇOS OFERECIDOS, AS FORMAS DE ACESSO E OS COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO.
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.	COMO MENCIONADO REFERENTE A UMA TRATIVA EM UM NÍVEL HIERÁRQUICO FORA DO NOSSO, TODAVIA ESTAMOS EM CONVERSA JUNTO AO OUVIDORIA DO DGH 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	OUVIDORIA-GERAL DO SUS	1(UM) ANO	PREVISTA	- MAIOR CONFIABILIDADE NA TRIAGEM DAS DEMANDAS.
VI – Realizar ou acompanhar os gestores do HFCF na avaliação periódica dos serviços públicos	EM CONJUNTO COM A DIREÇÃO, ARTICULAR VISITAS NAS ÁREAS APRESENTANDO O SERVIÇO AOS USUÁRIOS INTERNOS E	DIREÇÃO OUVIDORIA DGH E EQUIPE OUVIDOIRA HFCF	NO PRAZO DE 1 (UM) ANO	PREVISTA	- MAIOR DIVULGAÇÃO DO TRABALHO EFETUADO PELA OUVIDORIA, ENQUANO ÓRGÃO DE MEDIAÇÃO DE CONFLITOS ENTRE O

<p>prestados pelo hospital, além de realizar campanha de divulgação do HFCF 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.</p>	<p>EXTERNOS (RETOMADA DA BUSCA ATIVA); ARTICULAR JUNTO AO DGH CAMPANHAS APRESENTANDO A OUIDORIA 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 OUIDORIA DO DGH QUANTO AOS SERVIÇOS PRESTADOS AOS PACIENTES INTERNADOS.</p>				<p>CIDADÃO E A INSTITUIÇÃO. A PARTICIPAÇÃO DO USUÁRIO NAS PESQUISAS APLICADAS E ENQUETES VISANDO AS MELHORIAS DOS 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 HFCF, 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</p>	<p>A DIREÇÃO ACEITA A SUGESTÃO DE FORMALIZAÇÃO DO SETOR. SOLICITAMOS APOIO DAS INSTÂNCIAS SUPERIORES. DA INSTITUIÇÃO</p>	<p>OUIDORIA-GERAL SUS</p>	<p>1(UM) ANO</p>	<p>PREVISTA</p>	<p>DAR VISIBILIDADE AO SETOR DE OUIDORIA JUNTO AOS ÓRGÃO COLEGIADOS, CONSELHOS E ÓRGÃOS DE CONTROLE. SENDO ASSIM, AUMENTANDO A CREDIBILIDADE AOS USUÁRIOS INTERNOS E EXTERNOS; FORTALECENDO-SE COMO FERRAMENTA DE GESTÃO EM APOIO À ALTA GESTÃO;</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