

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria do
Instituto Nacional de Cardiologia

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

EVELINE MARTINS BRITO
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)

Simone Gama Andrade

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 Instituto Nacional de Cardiologia.

Município: Rio de Janeiro – RJ.

Objetivo: realizar a atividade de avaliação da Ouvidoria do Instituto Nacional de Cardiologia, 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: janeiro 2023 a junho de 2023

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

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

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

Por que a CGU realizou esse trabalho?

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

Quais as conclusões alcançadas pela CGU?

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

Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

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

Entre as recomendações acordadas com a unidade avaliada, destacam-se as seguintes:

- Formalizar o fluxo para tratamento das manifestações de ouvidoria, inclusive no que diz respeito àquelas por ventura recebidas em outras áreas;
- Utilizar os módulos de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR no tratamento de todas as manifestações visando garantir os requisitos de segurança, resolutividade e rastreabilidade;
- Atuar junto à gestão do INC no intuito de incluir as atribuições da UA em seu regimento interno.

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
INC	Instituto Nacional de Cardiologia
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
1.1. Inexistência de fluxo formalizado sobre tratamento de manifestações de ouvidoria recebidas em outras áreas	10
1.2. Falta de registro das manifestações na Plataforma Fala.Br.....	10
1.3. Fragilidade nos requisitos de segurança e rastreabilidade.....	11
1.4. Necessidade de atualização do Sítio Eletrônico.....	12
1.5. Inexistência do Conselho de Usuários	13
RECOMENDAÇÕES.....	14
CONCLUSÃO	14
APÊNDICES	16
Apêndice A	17
Apêndice B.....	25
Apêndice C.....	31
Apêndice D	32

APRESENTAÇÃO

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

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

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

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

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

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

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

(...)

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

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

OBJETO

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

Nesse contexto, o presente trabalho tem como objeto as atividades de ouvidoria desempenhadas pela unidade setoriais do SisOuv, bem como as respectivas características e as informações prestadas relacionadas ao exercício dessas atividades.

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

OBJETIVO E ESCOPO

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

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à 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 01/12/2021 a 30/11/2022 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 **01/12/2021 a 30/11/2022** constantes da Plataforma Fala.BR, sendo que somente manifestações com respostas conclusivas foram analisadas, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria, o que levou a um total de **15 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 Instituto Nacional de Cardiologia (INC) 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 quadro 1 adiante sintetiza as principais informações da Ouvidoria em apreço:

Quadro 1 – Informações Gerais sobre a Ouvidoria Pública do INC

Informação	Descrição
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal.
Natureza jurídica do órgão	Empresa pública federal ligada ao Ministério da Saúde
Data de criação	Portaria nº 473, de 11 de maio de 2000
E-mail	ouvidor.sus@inc.saude.gov.br
Página na Internet	https://inc.saude.gov.br
Canais de atendimento	Presencial; Email; Fala.BR; Ouvidor SUS/MS e telefone
Endereço	R. Das Laranjeiras, 374 - Laranjeiras, Rio de Janeiro - RJ, 22240-1000
Telefones	(21) 3037-2374 ou 3037-2425
Ouvidores	Lisamar Bastos Simões

² <https://falabr.cgu.gov.br>

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

As informações do INC foram coletadas do sítio da Ouvidoria (<https://inc.saude.gov.br/htm/ouvidorias.htm>), do Questionário de Avaliação, de interlocuções realizadas, bem como do relatório de ouvidoria do ano de 2021 (https://inc.saude.gov.br/download/relatorio_gestao__2021_2.pdf). Mais detalhes sobre a Ouvidoria Pública da UA são descritos no **Apêndice A**.

RESULTADOS DOS EXAMES

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

1.1. Inexistência de fluxo formalizado sobre tratamento de manifestações de ouvidoria recebidas em outras áreas

Inexiste fluxo formalizado no INC para que as manifestações de ouvidoria eventualmente recebidas em outras áreas sejam encaminhadas para registro e tratamento na UA, o que pode acarretar que manifestações de ouvidoria fiquem sem o devido tratamento e/ou sejam respondidas de forma inadequada assim como não sejam computadas no relatório de gestão da UA.

1.2. Falta de registro das manifestações na Plataforma Fala.Br

Em relação ao tratamento dado às manifestações pelo INC, foram avaliadas 15 manifestações recebidas no período de **01/12/2021 a 30/11/2022** constantes da Plataforma Fala.BR.

Conforme Art.16 do Decreto nº 9.492/2018, 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. 2.

A UA não utiliza a Plataforma Fala.Br para registro das manifestações, dado que, por meio do questionário de avaliação, foi informado que: *“Sistema Ouvidor SUS: recebemos as manifestações desse sistema, escaneamos e encaminhamos através de nosso e-mail ouvidor.sus@inc.saude.gov.br para as coordenações e chefias responsáveis pelo tratamento da manifestação. Recebemos as respostas através do e-mail de nossa Ouvidoria e encaminhamos para a plataforma Ouvidor SUS”*. Dessa forma, somente as manifestações recebidas pelo Instituto que já vieram registradas pelos manifestantes na Plataforma Fala.Br foram avaliadas no presente trabalho.

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

O relato detalhado encontra-se no **Apêndice B**, sendo que houve apenas uma inconsistência identificada, o que demonstra um desempenho adequado acerca do tratamento técnico.

A Unidade Avaliada teve 73% das manifestações respondidas dentro do prazo e com prazo médio de resposta abaixo da média do serviço público federal. Apesar disso, cabe frisar que uma ouvidoria com apenas 15 manifestações constantes da Plataforma

Fala.BR, em um período de um ano, pode buscar um maior percentual de respostas dentro de prazo.

1.3. Fragilidade nos requisitos de segurança e rastreabilidade

Em resposta ao questionário de avaliação, quando interrogada sobre a proteção dos dados pessoais, a UA informou que: *“Quando o usuário registra as manifestações através das plataformas FaLA.BR ou sistema Ouvidor SUS, a proteção de dados, quando desejada pelo manifestante se dá automaticamente através do registro sigiloso ou anônimo. O manifestante que envia a manifestação através do e-mail do setor ou registra presencialmente é informado de que pode realizar registro em caráter sigiloso ou anônimo. Na maioria dos casos, ele deseja ser identificado, sendo assim, a ouvidoria respeita a decisão do usuário. Nas manifestações de denúncias, o usuário opta por se identificar ou não. No ano de 2021, recebemos denúncias de cobrança indevida de procedimentos e todos os familiares optaram por se identificar, as manifestações foram encaminhadas para o comitê de integridade do INC, e numa ação conjunta da ouvidoria, comitê e Direção os registros foram encaminhados via SEI para a polícia federal. Já ano de 2022, as poucas denúncias que recebemos, nós encaminhamos para o comitê de ética do MS. Todas com conteúdo de questões de conflito profissional, e os manifestantes quiseram se identificar. Quando se trata de algum conflito que analisamos que pode ser resolvido internamente, nós imprimimos as manifestações recebidas por e-mail e entregamos em mãos a chefia imediata.”*

A UA também informou não fazer uso do módulo de Triagem/tratamento de manifestações do Fala.BR e não ter sistema próprio para tratamento das manifestações, diante do que os tramites de informações internamente são também realizados da forma descrita acima.

O Art. 19 parágrafos 1º e 2º estabelece a obrigatoriedade da utilização pela Plataforma Fala.BR e os procedimentos que devem ser adotados caso haja impossibilidade na sua utilização:

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.

Verifica-se assim que a utilização de e-mail ou qualquer outro meio de transmissão que não seja por sistema informatizado para tramitação interna no tratamento das manifestações é uma prática que fragiliza os requisitos de segurança e a rastreabilidade na elaboração das respostas conclusivas, contrariando o determinado 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](#), e no [art. 4º-B da Lei nº 13.608, de 2018](#). *(Redação dada pelo Decreto nº 10.890, de 2021)*

§ 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 às unidades de apuração competentes, observado o disposto no § 2º. *(Redação dada pelo Decreto nº 10.890, de 2021)*.

Em síntese, além de a UA não adotar soluções mais confiáveis para assegurar a proteção do denunciante e a rastreabilidade das informações tramitadas, também não informou ao órgão Central do SisOuv que medidas de mitigação de riscos têm sido adotadas.

1.4. Necessidade de atualização do Sítio Eletrônico

No sítio eletrônico do INC existem dois menus abordando “ouvidoria” quais sejam: transparência e ouvidoria.

No menu Transparência há um submenu, carta ao cidadão, que está inserido no tema ouvidoria. A última atualização da “carta ao cidadão” foi em 2017. No menu Ouvidoria há informações sobre o funcionamento da ouvidoria do INC; link para a Plataforma Fala.BR; relatório de gestão anual 2021, plano de ação da ouvidoria, outros canais de atendimento e uma informação de como entrar em contato com a Ouvidoria Geral do SUS.

Dessa maneira, é necessário que se atualize o sítio eletrônico do INC, de modo a complementar o rol de informações disponíveis sobre a unidade de ouvidoria e canais de atendimento atualizados para registro e acompanhamento das manifestações, além de ampliar a acessibilidade e a experiência do usuário na internet, conforme 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:

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.

1.5. Inexistência do Conselho de Usuários

A UA informou que a Ouvidoria participa da realização da pesquisa de experiência do usuário do INC que ocorre 2 vezes por ano e que são considerados alguns aspectos tais como: possibilidade de se fazer um elogio ao atendimento prestado, se o tratamento foi feito com cortesia e com que frequência a equipe de saúde foi clara nas explicações.

Não obstante a avaliação dos serviços prestados pela entidade, não foram encontradas informações a respeito do Conselho de Usuários no sítio eletrônico da instituição, embora no âmbito federal, o Decreto nº 10.228, de 2020, que incluiu no Decreto nº 9.492/2018 atividades relacionadas aos conselhos de usuários de serviços públicos, preveja o seguinte tipo de atuação por parte dos Conselhos:

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

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

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

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

Vale ainda ressaltar, que o Art.8º da Portaria CGU nº 581/2021 preconiza que são atividades de ouvidoria, sem prejuízo de outras que lhes sejam atribuídas por norma específica:

VIII - em relação aos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos:

- a) conduzir os processos de chamamento público para voluntários;
- b) executar as ações de mobilização e de interlocução com conselheiros;

- c) desenvolver enquetes e pesquisas para subsidiar a sua atuação; e
- d) consolidar os dados por eles coletados;

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 INC, em ordem de prioridade:

- I. Atuar junto ao INC para que o Sítio Eletrônico da entidade seja atualizado conforme disposto no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021.
- II. Formalizar o fluxo para tratamento das manifestações de ouvidoria, inclusive no que diz respeito àquelas por ventura recebidas em outras áreas, observando os seguintes pontos:
 - Obrigatoriedade de encaminhamento das manifestações recebidas em outras áreas à Ouvidoria;
 - Tratamento dos diferentes tipos de manifestações (denúncias, reclamações, sugestões, elogios e solicitações);
 - Registro sobre a resolutividade das manifestações;
 - Trâmite interno das manifestações, que deverá ser realizado por meio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR;
 - Previsão das medidas protetivas ao denunciante; e
 - Informe à alta administração sobre temas de denúncias, comunicações ou reclamações provenientes tanto de servidores como de cidadãos que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância.
- III. Utilizar os módulos de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR no tratamento de todas as manifestações visando garantir os requisitos de segurança e rastreabilidade;
- IV. Providenciar a implementação das atividades relacionadas ao Conselho de Usuários, de modo que seja efetuada a avaliação pela sociedade da qualidade e efetividade dos serviços públicos prestados pelo INC;
- V. Atuar junto ao INC no intuito de incluir as atribuições da UA em seu regimento interno.

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 INC, são relacionados à segurança, resolutividade, 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 **01/12/2021 a 30/11/2022**, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com os gestores da unidade.

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

APÊNDICES

Apêndice A

Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

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

A.1 Informações Gerais

O quadro 2 adiante sintetiza as principais informações da Ouvidoria em apreço:

Quadro 2 – Informações Gerais sobre a Ouvidoria Pública do INC

Informação	Descrição
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal.
Natureza jurídica do órgão	Empresa pública federal ligada ao Ministério da Saúde.
Data de criação	Portaria nº 473, de 11 de maio de 2000
E-mail	ouvidor.sus@inc.saude.gov.br
Página na Internet	https://inc.saude.gov.br
Canais de atendimento	Presencial; Email; Fala.BR; Ouvidor SUS/MS e telefone
Endereço	R. Das Laranjeiras, 374 - Laranjeiras, Rio de Janeiro - RJ, 22240-1000
Telefones	(21) 3037-2374 ou 3037-2425
Ouvidores	Lisamar Bastos Simões

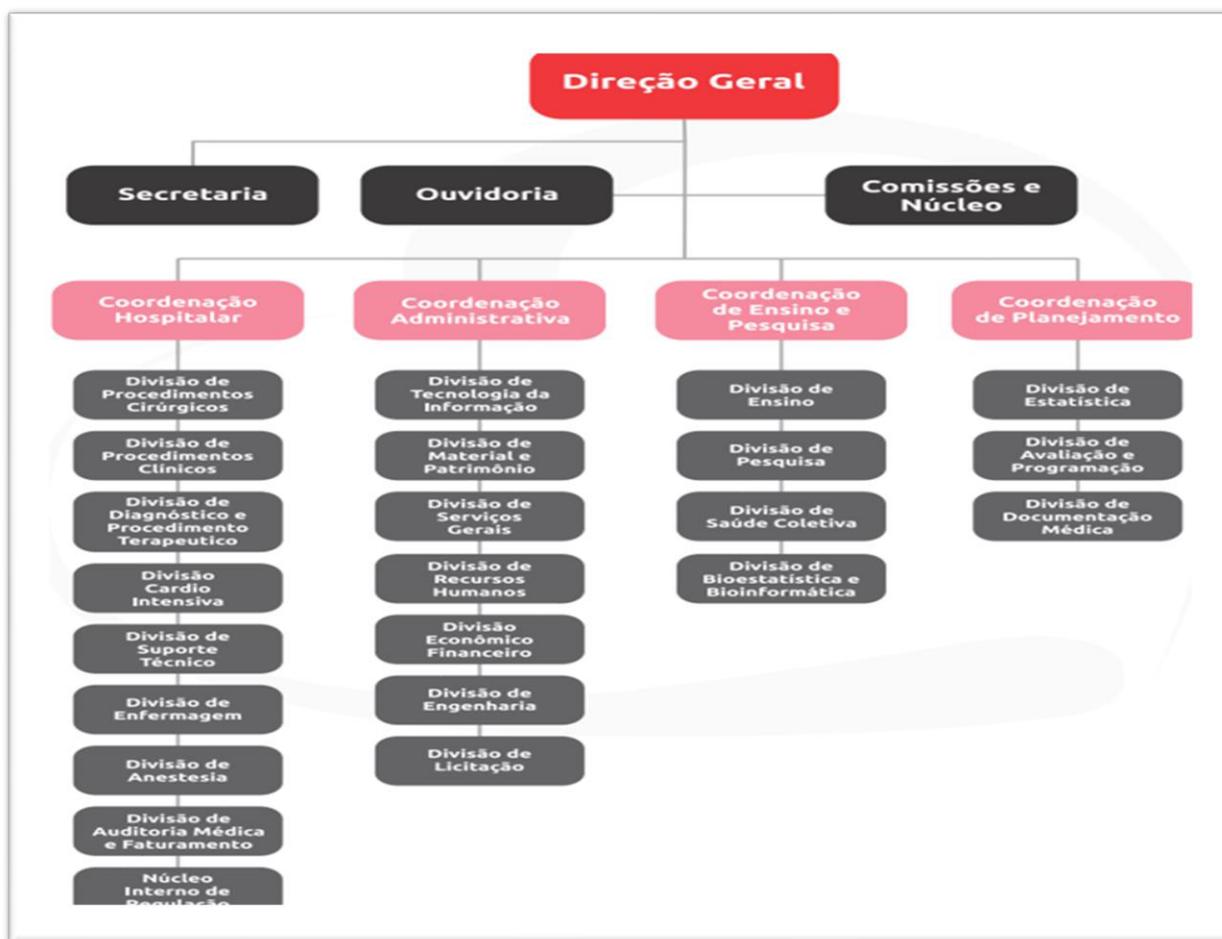
A.2 Competências

Não obstante a UA estar inserida no organograma do INC, o Instituto não possui uma estrutura de Ouvidoria Pública formalizada. A UA é composta por duas servidoras: a Ouvidora titular e uma técnica de secretariado que têm as atribuições inerentes à ouvidoria. Vale ressaltar que não há um Ouvidor substituto.

A UA informou, por meio do QA, que: *“A ouvidoria no organograma do INC está abaixo da Direção, o que permite acesso à alta gestão. A interação com a Coordenação hospitalar é constante, já com a Direção quando se faz necessário, solicitamos à chefia do gabinete através de e-mail o agendamento de reuniões.”*

O organograma do INC consta na figura 1 abaixo:

Figura 1 – Organograma INC



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 INC é composta por duas servidoras, a ouvidora titular e uma servidora da área administrativa, no entanto a instituição conta com apenas uma servidora na função de ouvidora titular não contemplando um outro servidor que ocupe o cargo de ouvidor substituto, cuja falta, 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 levar ao descumprimento dos ditames legais.

b) Estrutura física.

Em resposta ao QA a instituição respondeu que: *“O setor necessita de um espaço maior, para poder oferecer um atendimento com mais conforto para a população usuária e acolher mais 1 membro na equipe. Atual espaço comporta somente dois funcionários, e divide parede com banheiro central que atende maior parte toda a população usuária dos ambulatórios do INC. No ano de 2022, realizamos reunião com a Direção e com a coordenação de administração junto com o setor de engenharia do INC para solicitar novo espaço. INC funciona num prédio onde existe dificuldade de conseguir espaços, ficou acordado que existe uma possibilidade, no futuro, da equipe ocupar espaço maior, onde houver local disponível acessível à população. Vamos formalizar o pedido de um espaço maior, através do SEI (sistema eletrônico de informações).”*

A.5 Mandato do Ouvidor

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

A UA informou, por meio do QA e anexos, que o nome da servidora Lisamar Bastos Simões foi submetido, mediante o Ofício nº 409/2921/INC/SAES/MS de 21/05/2021, à avaliação da Controladoria-Geral da União e aprovado para o cargo de titular da Unidade de Ouvidoria do INC. Importante registrar que o referido ofício não menciona o período do mandato da Ouvidora, dado que na prática a responsável foi nomeada apenas como Assessora Técnica Especializada via a Portaria GM/GM no. 2.248 de 04/07/2022 uma vez que o cargo de Ouvidoria, a priori não existe dentro da instituição, em que pese a mesma ter assumido o setor em 19/11/2020.

A.6 Canais de Atendimento

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

- Plataformas: OuvidorSus e Fala.BR;
- Email: ouvidor.sus@inc.saude.gov.br;
- Atendimento por telefone: (21) 3037-2425/3037-2374;
- Atendimento presencial.

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, dado que o INC informou que não existe registro em plataformas e que como a Ouvidoria da instituição era nível 2, tal fato a impossibilitava de registrar manifestações no sistema Ouvidor SUS/MS, diante do que foi solicitada a alteração para o nível 1 que permite o registro de manifestações.

Foi informado ainda, por meio do QA, que: *“Sistema Ouvidor SUS: recebemos as manifestações desse sistema, escaneamos e encaminhamos através de nosso e-mail*

ouvidor.sus@inc.saude.gov.br para as coordenações e chefias responsáveis pelo tratamento da manifestação. Recebemos as respostas através do e-mail de nossa Ouvidoria e encaminhamos para a plataforma Ouvidor SUS”.

A.7 Sistemas Informatizados

A UA utiliza a Plataforma Fala.BR, conforme as disposições do art. 16 do Decreto nº 9.492/2018, sendo que no acesso à página inicial da entidade há um ícone da ouvidoria no qual é disponibilizado o *link* de acesso ao Fala.BR.

No entanto, a Ouvidoria da UA não utiliza o módulo de tratamento de manifestações do Fala.BR e não possui sistema próprio para tratamento das manifestações. Em resposta complementar ao QA, a UA informou que não realiza a prestação de contas e que apenas envia para a CGU o relatório de gestão.

A.8 Fluxo Interno de Tratamento

Houve apenas 15 manifestações no período avaliado registradas no Fala.BR, sendo que as demais manifestações não foram registradas em nenhum sistema destinado ao tratamento das manifestações. O INC se manifestou com a seguinte resposta: *“Atualmente não existe registro em plataformas. No segundo semestre de 2022, descobri que a Ouvidoria do INC era nível 2 no sistema Ouvidor SUS/MS, ou seja, só recebia manifestações. Pedimos que fosse alterado o nível para 1, que permite também o registro de manifestações. Com o indicativo de inauguração da nova plataforma que será integrada à Plataforma FALA. BR, avaliamos juntos com a equipe do Governo Federal que mais estratégico registrar na plataforma nova.”*

Respostas ao QA informadas pela Ouvidoria do INC:

- a. Não existe um normativo estabelecendo o fluxo padronizado de tratamento das manifestações na Ouvidoria;
- b. Não há um montante significativo de demandas no FALA.BR do Instituto Nacional de Cardiologia;
- c. A UA não acompanha os dados do Painel Resolveu?;
- d. 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;
- e. A Ouvidoria não mantém acompanhamento quanto aos resultados conclusivos de apurações ou de Processos Administrativos Disciplinares – PADs – referentes às denúncias ou comunicações de irregularidades recepcionadas na unidade e encaminhadas para apuração;
- f. A Ouvidoria acompanha o tratamento de questões relacionadas aos servidores da entidade e que são temas recorrentes de denúncias, comunicações ou reclamações; no entanto, a mesma respondeu que: *“A dificuldade encontrada é no momento da redação das respostas, sabemos e monitoramos que está havendo andamentos na resolução das manifestações, mas, às vezes, não recebemos as respostas”*.

Cabe registrar que uma manifestação foi classificada como parcialmente adequada conforme indicado a seguir:

Manifestação do tipo “**Denúncia**” - A denúncia refere-se ao mau atendimento de pessoa idosa ao realizar um exame. Em sua resposta, a Unidade não deixou claro que providências foram tomadas e quais as consequências dessas providências.

A.9 Acompanhamento da Carta de Serviços aos Usuários

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

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

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

A Carta de Serviços do INC foi elaborada no ano de 2017 e consta no portal Gov.Br, conforme as disposições do art. 46 da Portaria CGU nº 581/2021 e pode ser acessada por meio do link: “<https://inc.saude.gov.br/cidadao/carta.htm>”. Além disso, em resposta ao QA a Ouvidoria informou que a carta está em fase final de atualização.

A.10 Gestão e Ações de Melhoria dos Serviços Prestados

A UA informou que a Ouvidoria participa da realização da pesquisa de experiência do usuário do INC que ocorre 2 vezes por ano sendo considerados alguns aspectos, tais como: possibilidade de se fazer um elogio ao atendimento prestado, se o tratamento foi feito com cortesia e com que frequência a equipe de saúde foi clara nas explicações. A UA também informou que publicaram no Facebook e no Instagram o resultado da avaliação e que obtiveram melhorias na prestação dos serviços prestados em decorrência do resultado.

Apesar disso, não foram encontradas informações a respeito do Conselho de Usuários no sítio eletrônico da instituição. Nesse sentido cabe registrar que no âmbito federal, o Decreto nº 10.228, de 2020, que incluiu no Decreto nº 9.492/2018 atividades relacionadas aos conselhos de usuários de serviços públicos, prevê o seguinte tipo de atuação por parte dos Conselhos:

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

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

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

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

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

O Painel *Resolveu?* 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 site <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Da análise das 15 manifestações registradas no Painel *Resolveu?* os principais temas-objeto das manifestações recebidas pela UA são: outros temas em saúde, assédio moral e atendimento, sendo que o tema outros em saúde é o mais demandado. Vale ressaltar que a UA pode alterar o campo assunto no sistema Fala.BR, para fins de readequação⁴, quando houver alguma manifestação cujo tema não for informado.

Figura 2 – Temas das Manifestações



Fonte: Painel “Resolveu?”

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

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

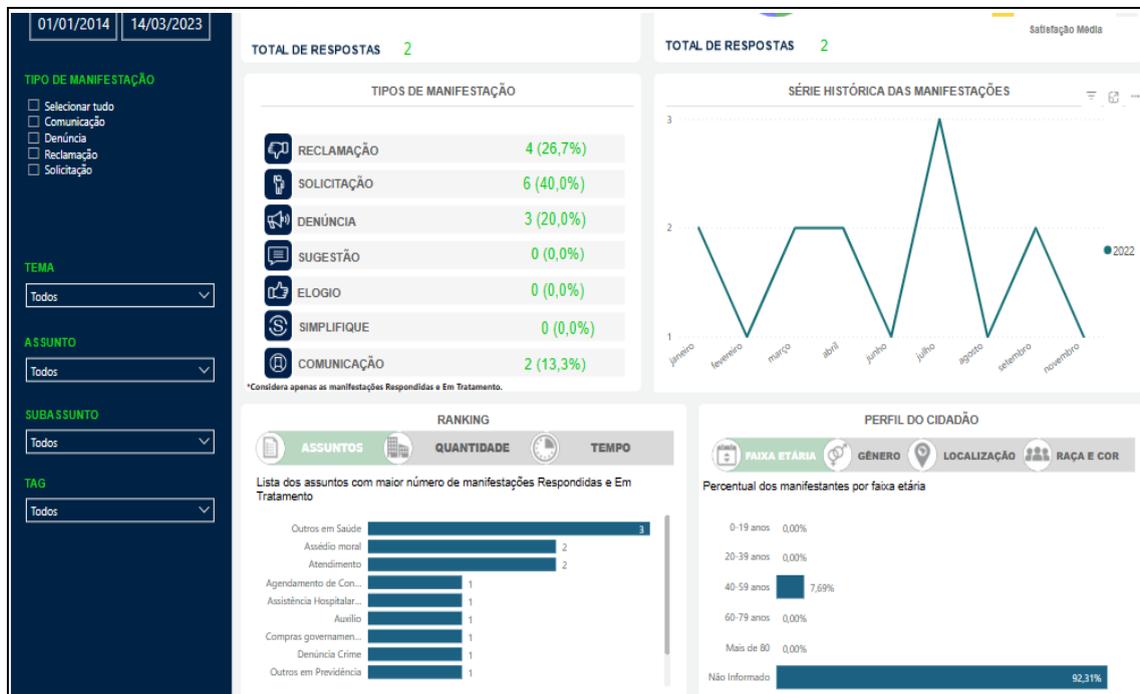
Figura 3 – Painel Resolveu INC – Indicadores



Fonte: Painel “Resolveu?”

Conforme observa-se nos dados da figura 3, a UA apresentou bom desempenho em relação ao cumprimento do prazo de resposta. Já em relação à resolutividade da demanda e ao nível de satisfação do usuário apresentou em desempenho mediano. Observe-se, entretanto, que apenas 2 manifestantes se posicionaram quanto à atuação da Ouvidoria.

Figura 4 – Painel Resolveu INC - Tipo de Manifestação



Fonte: Painel “Resolveu?”

A figura 4 mostra que:

a) O assunto com maior número de manifestações Respondidas e Em Tratamento foi “Outros em Saúde”.

b) O mês de julho de 2022 registrou a maior demanda para a Ouvidoria.

Apêndice B

Relato da Análise da Amostra

B.1 Metodologia para Obtenção dos Dados

Os dados foram obtidos a partir da seleção de todas as manifestações recebidas pela UA no período de **01/12/2021 a 30/11/2022** e cadastradas no Fala.Br, num total de 15 manifestações, divididas nos seguintes tipos:

Quadro 03: Composição da amostra e tempos médios de resposta.

Tipo	Quantidade	Tempo Médio de Resposta (em dias)
Comunicação	2	41,00
Denúncia	3	17,33
Elogio	0	0
Reclamação	4	16,00
Simplifique	0	0
Solicitação	6	17,00
Sugestão	0	0
Total	15	22,83

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 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

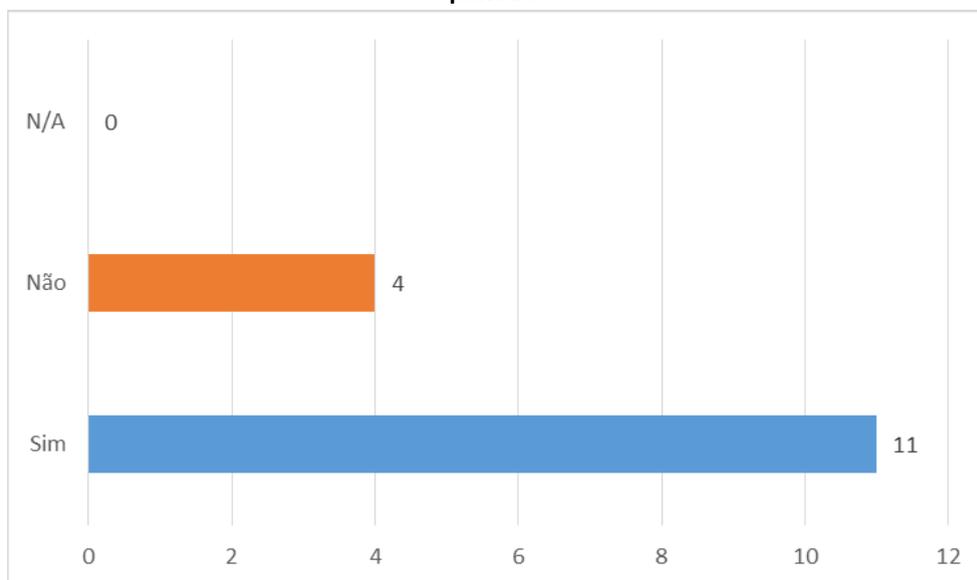
sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário, exceto no caso de Comunicação de Irregularidade. O assunto também deve ser readequado, se for o caso;

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?



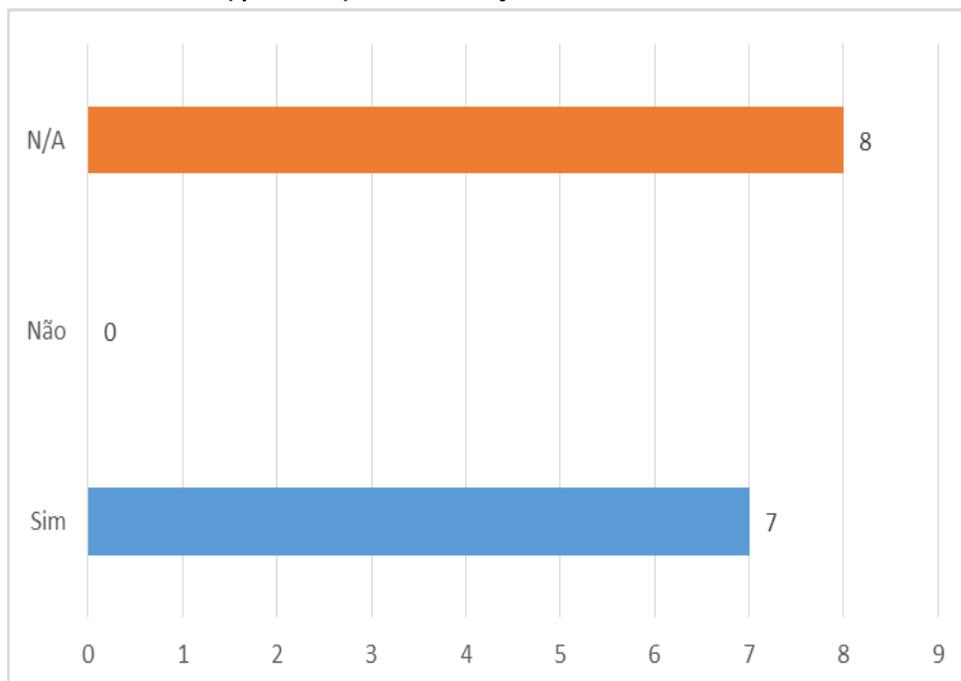
Fonte: elaboração própria.

O Gráfico 01 mostra que das 15 respostas às manifestações do INC, 11 foram respondidas dentro do prazo estabelecido no art. 18 do Decreto nº 9.492/2018, considerando a eventual prorrogação de prazo prevista na legislação.

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

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

Gráfico 02 (questão 4): A manifestação foi classificada corretamente?



Fonte: elaboração própria.

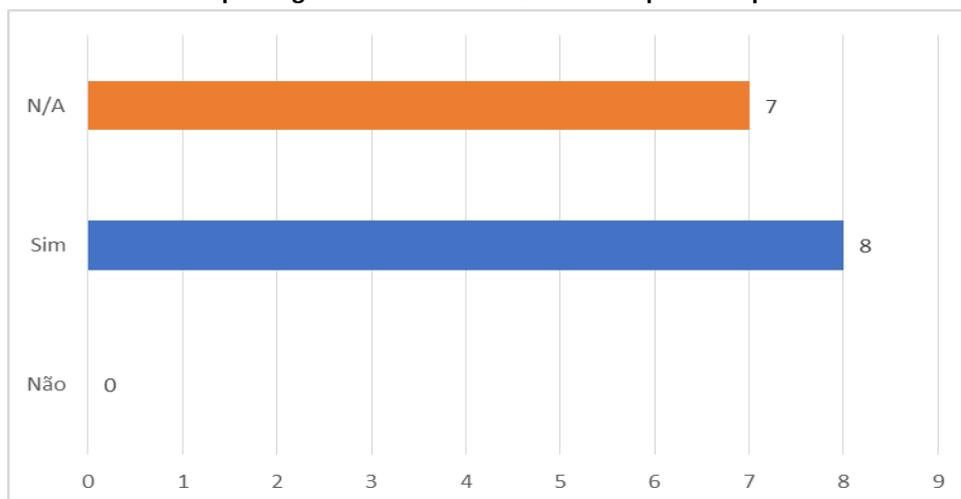
Quanto à classificação das manifestações mostradas no gráfico 2, observa-se que, das 15 manifestações, 7 foram classificadas corretamente contra 8 manifestações sem classificação. Logo, 46,67% das manifestações analisadas foram classificadas corretamente.

Em relação às 8 manifestações sem classificação trata-se de manifestações que por motivos diversos não eram da competência do INC.

Ainda em relação às manifestações sem classificação, quando se tratava de encaminhar alguma manifestação a outro órgão, o INC prestou as orientações necessárias.

Questão 5 da planilha análise de manifestações: Todas as informações contidas nas respostas a todas as manifestações foram apresentadas com clareza e objetividade.

Gráfico 03 (questão 6): A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao Fala.BR seria responsável pelo tema?



Fonte: elaboração própria.

O Gráfico 03 mostra que 7 manifestações (46,66%) são, de fato, de competência do INC. Em relação às demais 8 manifestações (53,34%), a ouvidoria esclareceu *que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao Fala.BR seria responsável pelo tema*.

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

Questão 8 da planilha análise de manifestações: Houve 3 manifestações do tipo denúncia: duas não eram competência do INC e o manifestante foi informado sobre a localidade em que deveria dar entrada e a de NUP 25072xxxxxx2022xx, foi avaliada como parcialmente adequada pois a unidade não deixou claro que providências foram tomadas e quais as consequências dessas providências.

Questão 9 da planilha análise de manifestações: Das 4 manifestações do tipo “Reclamação”, duas não eram competência do INC e duas constam esclarecimentos sobre o fato reclamado.

Questão 10 da planilha análise de manifestações: Todas as respostas às solicitações de providências explicam sobre a adoção da providência solicitada ou justificam sua impossibilidade.

Questão 11 da planilha análise de manifestações: Não constam sugestões nas manifestações da amostra.

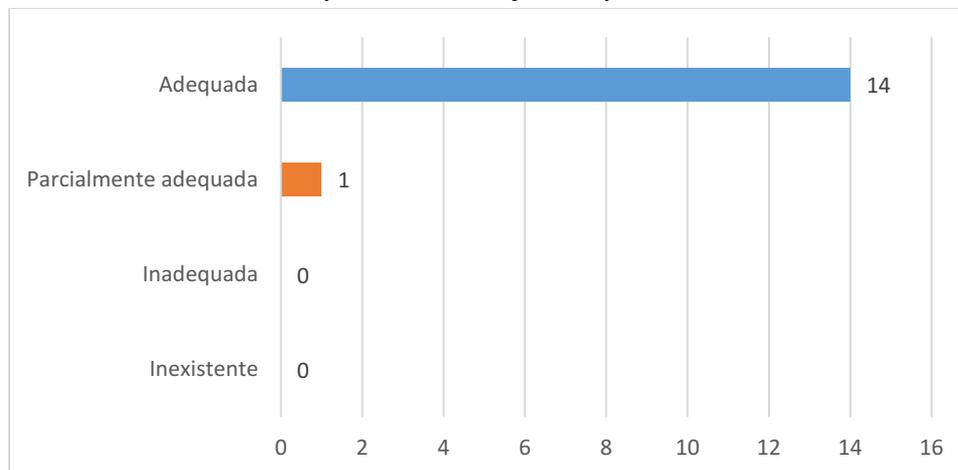
Questão 12 da planilha análise de manifestações: Não constam elogios nas manifestações da amostra.

B.3 Avaliação Final

Por fim, com base nas perguntas avaliadas e, especialmente, no tratamento dado pelo INC para as manifestações, foi realizada uma avaliação geral quanto aos procedimentos de tratamento. Das 15 manifestações analisadas, verifica-se que: 14

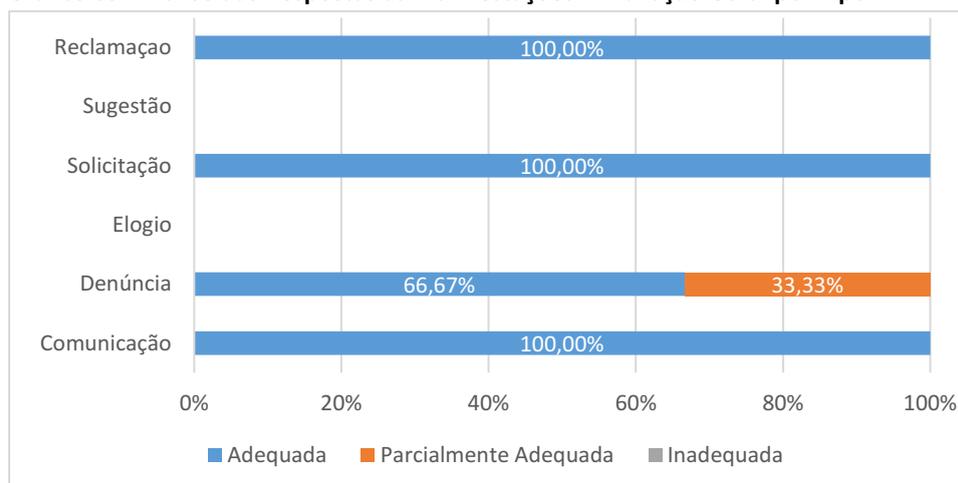
foram consideradas adequadas e 1 parcialmente adequada, ao passo que não houve manifestação considerada inadequada (gráfico 04 a seguir).

Gráfico 04: Em sua opinião, como analista, como classifica a análise técnica (mérito) dada pela UA para a manifestação em questão?



Fonte: elaboração própria.

Gráfico 05: Análise das Respostas às Manifestações - Avaliação Geral por Tipo



Fonte: elaboração própria.

As manifestações parcialmente adequadas são assim consideradas quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado. Dentre essas, 1 manifestação foi considerada parcialmente adequada, a saber: uma denúncia (gráfico 05).

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

Ante o exposto, o gráfico 04 da Avaliação Técnica Final mostra um bom desempenho, considerando-se que 93,33% das análises técnicas dadas pela UA às manifestações constantes da amostra foi considerada adequada.

Cabe observar que a lista das 15 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 INC às manifestações constam no quadro 4 adiante:

Quadro 4 – Inconsistências nas respostas conclusivas do INC

Manifestação	Classificação	Observações
25072xxxxxx2022xx	Denúncia	A instituição informou que as devidas providências foram tomadas em relação à denúncia sobre o comportamento considerado inadequado da profissional que atendeu o paciente. A Unidade não deixou claro que providências foram tomadas e quais as consequências dessas providências.

Fonte: elaboração própria.

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

Apêndice C

Manifestação da Unidade Avaliada e Análise da Equipe de Avaliação

Após encaminhamento do relatório preliminar via e-mail, em **24/05/2023**, foi dado um prazo de quinze dias úteis para a UA se manifestar acerca das constatações encontradas.

Durante a reunião de busca conjunta de soluções, realizada em **05/06/2023**, foram discutidos os achados encontrados e as recomendações sugeridas.

Em **13/06/2023**, a UA encaminhou, via e-mail, o Plano de Ação contendo as medidas para atender às recomendações indicadas acima conforme conteúdo reproduzido na íntegra no **Apêndice D**.

Análise da Equipe de Avaliação

A UA consignou no Plano de Ação da Unidade os responsáveis, prazos, estado atual e benefícios esperados com a implementação das ações para atendimentos das recomendações propostas pela OGU. Dito isto, seguem alguns apontamentos sobre o conteúdo propriamente dito.

Quanto à Recomendação 1, que trata da atualização do site, esta possui um cunho mais operacional, diante do que o prazo previsto de até 45 dias é considerado adequado, lembrando apenas que também devem ser consideradas as ações necessárias à atualização/manutenção do referido conteúdo.

Quanto à Recomendação 2, que trata da elaboração/formalização dos fluxos de trabalho, cabe ressaltar que tal atividade deve envolver os diversos interlocutores dentro do INC 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. Ainda sobre este item, o prazo de 90 dias para a ação de divulgação interna / externa dos fluxos talvez possa estar superestimado, considerando que parte desta atividade estará indiretamente contemplada na ação de “refazer os POPs”.

Quanto às demais Recomendações, consideramos que as ações e prazos apresentados estão dentro de acordo com o esperado, visto que o atendimento está previsto para ocorrer ainda em 2023, ao passo que as ações elencadas estão alinhadas com o solicitado.

Apêndice D

Plano de Ação da Unidade Avaliada

Recomendação	Ação	Responsável pela Execução	Prazo para Implementação	Estado Atual*	Benefício
I. Atuar junto ao INC para que o Sítio Eletrônico da entidade seja atualizado conforme disposto no art. 71 da Portaria CGU Nº 581/2021.	<ul style="list-style-type: none"> Solicitar a T.I atualização do sítio eletrônico Colocar carta de serviço na aba da Ouvidoria 	<ul style="list-style-type: none"> T.I (tecnologia da informação) OUVIDORIA 	45 DIAS	PREVISTA	<ul style="list-style-type: none"> PRESTAR CONTAS PARA USUÁRIOS DAS AÇÕES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA Facilitar o acesso do usuário a carta de serviço
II. Formalizar o fluxo para tratamento das manifestações de ouvidoria, inclusive no que diz respeito àquelas por ventura recebidas em outras áreas, observando os seguintes pontos:	<ul style="list-style-type: none"> Agendar reunião com núcleo de qualidade e segurança (NQS) para iniciar elaboração dos fluxos refazer o POP (procedimento operacional padrão) da ouvidoria e elaborar fluxo conforme as manifestações Divulgar fluxos internamente e externamente Solicitar e incluir na Plataforma fala.Br os e-mails pessoais institucionais dos colaboradores 	<ul style="list-style-type: none"> SEGEST (Serviço de apoio a gestão da integridade) OUVIDORIA NQS 	<p>15 dias</p> <p>180 dias</p> <p>90 dias</p>	PREVISTA	<ul style="list-style-type: none"> CRIAR VISIBILIDADE DENTRO DO INC DOS FLUXOS DE OUVIDORIA Transparência das manifestações de denúncia e comunicação de irregularidades junto à alta administração

<ul style="list-style-type: none"> • Previsão das medidas protetivas ao denunciante; e • Informe à alta administração sobre temas de denúncias, comunicações ou reclamações provenientes tanto de servidores como de cidadãos que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância. 	<p>da alta gestão</p>				
<p>III. Utilizar os módulos de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR no tratamento de todas as manifestações visando garantir os requisitos de segurança e rastreabilidade.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aderir ao uso da plataforma fala.br para cadastro das manifestações • Cadastrar e treinar colaboradores que vão usar a plataforma 	<ul style="list-style-type: none"> • OUVIDORIA • SEGEST 	<p>180 dias</p>	<p>prevista</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Garantia de segurança e rastreabilidade das manifestações • Aumentar o acesso dos usuários à plataforma Fala.br
<p>IV. Providenciar a implementação das atividades relacionadas ao Conselho de Usuários, de modo que seja efetuada a avaliação pela sociedade da qualidade e efetividade dos serviços públicos prestados pelo INC.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Realização de chamamento público para convocar candidatos a conselheiros consultivos • Divulgar nas mídias sociais do INC <u>as Informações completas de como se cadastrar e utilizar a Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos</u> 	<ul style="list-style-type: none"> • SEGEST • OUVIDORIA • COMUNICAÇÃO SOCIAL 	<p>180 dias</p>	<p>prevista</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ampliação da participação e controle social no INC

V. Atuar junto ao INC no intuito de incluir as atribuições da UA em seu regimento interno.	Encaminhar solicitação junto a SAES a inclusão das recomendações apontadas no relatório da CGU	<ul style="list-style-type: none"> • SEGEST • OUVIDORIA 	90 DIAS	PREVISTA	<ul style="list-style-type: none"> • Garantir atribuições da ouvidoria no regimento interno do INC
---	--	---	---------	----------	---

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



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