

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

**RELATÓRIO DE  
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Unidade avaliada:  
**Ouvidoria do Instituto de Puericultura  
e Pediatria Martagão Gesteira**

Rio de Janeiro • 2023

# CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

Setor de Indústrias Gráficas (SIG), Quadra 02, Lotes 530 a 560  
Edifício Soeste - Brasília - DF / CEP: 70610-420  
[cgu@cgu.gov.br](mailto:cgu@cgu.gov.br)

## VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO

Ministro da Controladoria-Geral da União

## VÂNIA LÚCIA RIBEIRO VIEIRA

Secretária-Executiva

## CLÁUDIO TORQUATO DA SILVA

Secretário-Executivo Adjunto

## RONALD DA SILVA BALBE

Secretário Federal de Controle Interno

## RICARDO WAGNER DE ARAÚJO

Corregedor-Geral da União

## ANA TÚLIA DE MACEDO

Secretária Nacional de Acesso à Informação

## ARIANA FRANCES CARVALHO DE SOUZA

Ouvidora-Geral da União

## IZABELA MOREIRA CORREA

Secretária de Integridade Pública

## MARCELO PONTES VIANNA

Secretário de Integridade Privada

## CARLOS HENRIQUE DE CASTRO RIBEIRO

Superintendente da Controladoria Regional da União no Estado do Rio de Janeiro

## LAURA APARECIDA BIBERG CORRALEIRO

Supervisora (OGU)

## CARLA CRISTINA GOMES ARÊDE

Coordenadora (NAOP/RJ)

## EQUIPE DE AVALIAÇÃO:

*Flávia Lopes Pena*

Obra atualizada até outubro de 2023

Diagramação: Assessoria de Comunicação Social • Ascom / CGU

Grafismo da capa baseado em: <https://www.freepik.com>

Permitida a reprodução desta obra, de forma parcial ou total, sem fins lucrativos, desde que citada a fonte ou endereço da internet no qual pode ser acessada integralmente em sua versão digital.

Copyright © 2023 Controladoria-Geral da União



# CONTEÚDO

---

## Lista de Siglas e Abreviaturas • 6

## APRESENTAÇÃO • 7

## OBJETIVO E ESCOPO • 8

## METODOLOGIA • 8

## UNIDADE AVALIADA • 9

## RESULTADOS DOS EXAMES • 10

1. Tratamento de manifestações de Ouvidoria sem registro na Plataforma Fala.BR • 10
2. Ausência de manuais ou normativos definindo os fluxos para tratamento das manifestações de Ouvidoria • 10
3. Uso de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas • 11
4. Necessidade de atualização do sítio eletrônico • 13
5. Necessidade de atualização da Carta de Serviços ao Usuário • 14
6. Necessidade de promoção de ações de ouvidoria ativa • 16

## RECOMENDAÇÕES • 17

## CONCLUSÃO • 18

## APÊNDICES • 19

### Apêndice A • Informações Detalhadas da Unidade Avaliada • 19

- A.1 Informações Gerais • 19
- A.2 Competências • 19
- A.3 Normativos Internos • 20
- A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física • 20
- A.5 Mandato do Ouvidor • 21
- A.6 Canais de Atendimento e Sítio Eletrônico • 21
- A.7 Sistemas Informatizados • 21
- A.8 Fluxo Interno de Tratamento • 22
- A.9 Acompanhamento da Carta de Serviços aos Usuários • 23
- A.10 Gestão e Ações de Melhoria dos Serviços Prestados • 24
- A.11 Promoção da Participação Social e Resolução Pacífica de Conflitos • 24
- A.12 Dados do Painel Resolveu? e Atendimento dos Prazos Legais e Satisfação do Usuário • 24

### Apêndice B • Relato da Análise da Amostra • 27

- B.1 Metodologia para Obtenção e Análise da Amostra • 27
- B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra • 28
- B.3 Avaliação Final • 33

### Apêndice C • Manifestação da Unidade Avaliada e Análise da Equipe de Avaliação • 35

### Apêndice D • Plano de Ação da Unidade • 36

## RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

**Unidade Avaliada:** Ouvidoria do Instituto de Puericultura e Pediatria Martagão Gesteira - IPPMG

**Município:** Rio de Janeiro/RJ

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

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

**Data de execução:** junho a julho de 2023

## Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria do Instituto de Puericultura e Pediatria Martagão Gesteira - IPPMG, unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes a serviços públicos prestados por aquela entidade.

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

## Por que a CGU realizou esse trabalho?

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

## Quais as conclusões alcançadas pela CGU?

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

Todavia, foram identificadas algumas fragilidades que podem impactar o cumprimento das obrigações legais da unidade, tais como a inexistência de fluxos internos que direcionem a atividade de ouvidoria, site desatualizado e tramitações de manifestações via e-mail.

## Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

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

- 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; e
- Elaborar e formalizar fluxos de trabalho, incluindo previsão atualizada acerca da proteção do denunciante, além de mecanismos de representação contra represálias decorrentes da denúncia, observado o disposto na Lei nº 13.608/2018, na Portaria CGU nº 581/2021 e demais normativos vigentes.

## Lista de Siglas e Abreviaturas

---

**CGU:** Controladoria-Geral da União

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

**IPPMG:** Instituto de Puericultura e Pediatria Martagão Gesteira

**LAI:** Lei de Acesso à Informação

**LGPD:** Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

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

**OUV:** Ouvidoria do Instituto de Pesquisas Jardim Botânico do Rio de Janeiro

**QA:** Questionário de Avaliação

**SIC:** Serviço de Informação ao Cidadão

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

**UA:** Unidade Avaliada

**UFRJ:** Universidade Federal do Rio de Janeiro

# APRESENTAÇÃO

---

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

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

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

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

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

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

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

*(...)*

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

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

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

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

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

## OBJETIVO E ESCOPO

---

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

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à UA<sup>1</sup>, a relação hierárquica, a integração da Ouvidoria com a alta gestão do órgão, os recursos humanos, as boas práticas implementadas pela Unidade, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão, podendo contemplar a análise de elementos do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOUP.

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

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

## METODOLOGIA

---

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

- I. Planejamento, consubstanciado em um Pré-Projeto;
- II. Trabalhos exploratórios na forma de um Relatório Situacional
- III. Interlocuções e solicitações de informações;
- IV. Apresentação do relatório preliminar à unidade avaliada;
- V. Reunião de busca conjunta de soluções;
- VI. Publicação de relatório final de avaliação; e
- VII. Apresentação de plano de ação pela unidade avaliada, para atendimento às recomendações consignadas no relatório, quando houver.

Na etapa do Relatório Situacional os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio da UA, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR<sup>2</sup>, no Painel Resolveu?, que possibilitaram identificar o

---

1. No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01/12/2021 a 30/11/2022 para a análise da amostra de manifestações da UA.

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



tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi feita uma seleção de todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de 01/12/2021 a 30/11/2022 constantes da Plataforma Fala.BR, sendo que somente manifestações com resposta conclusiva foram selecionadas, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria, o que levou a uma amostra total de 10 manifestações para análise pela OGU.

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

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

## UNIDADE AVALIADA

---

A Unidade Avaliada - UA é a Ouvidoria Instituto de Puericultura e Pediatria Martagão Gesteira - IPPMG, 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 IPPMG foi criado com a designação de Instituto Nacional de Puericultura pela Lei nº 378/1937 e foi definitivamente incorporado à Universidade do Brasil pelo Decreto-lei nº 8.774/1946. É unidade universitária constituinte do Complexo Hospitalar da Universidade Federal do Rio de Janeiro – UFRJ e integra o Centro de Ciências da Saúde (CCS), sendo um instituto especializado no ensino, pesquisa e extensão em questões referentes à saúde da criança e do adolescente. No plano pedagógico, integra a estrutura departamental da Faculdade de Medicina da UFRJ.

As informações da UA foram coletadas da Plataforma Fala.BR, do Painel Resolveu?, dos seus normativos internos, do sítio eletrônico do IPPMG (<http://www.ippmg.ufrj.br/index.php/ouvidoria>), do Questionário de Avaliação e dos Relatórios de Gestão da UA. Mais detalhes podem ser encontrados no Apêndice A.

# RESULTADOS DOS EXAMES

---

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria do Hospital Federal de Ipanema - IPPMG.

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

Em que pese o art.16 do Decreto nº 9.492/2018 indicar que o registro de todas as manifestações deva ser feito na Plataforma Fala.BR, foi informado pela UA que as manifestações recebidas nas caixas de ouvidoria, e-mail, atendimentos presenciais e telefone são incluídas numa planilha própria de acompanhamento **e não são cadastradas 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.”*

Em relação a obrigatoriedade de uso do Fala.BR, cabe ainda mencionar a Portaria CGU nº 581/2021:

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

*I - recebimento da manifestação;*

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

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

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

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

Além disso, incluídas na plataforma, as manifestações serão tratadas e respondidas de maneira uniforme, trazendo mais efetividade ao trabalho da ouvidoria.

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

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

Embora tenham sido apresentados fluxos para sugestões, simplifique e elogios de maneira a contento, todos são realizados de modo informal, de modo que **não há manuais ou normativos definindo os fluxos para tratamento das manifestações de ouvidoria**, o que pode vir a gerar inconsistências no tratamento dos diversos tipos de manifestações.

Um exemplo desse tipo de inconsistência, é o tratamento aplicado às denúncias e comunicações: “**denúncias e comunicações de irregularidades são encaminhadas diretamente à direção da unidade para avaliação e medidas cabíveis**”, quando deveriam ser encaminhadas para área apuratória, tendo em vista evitar o risco de eventuais retaliações ao denunciante.

A esse respeito, independentemente da forma escolhida (normativo interno ou roteiro institucional, por exemplo), a definição dos fluxos internos para cada tipologia de manifestação do usuário seria de extrema importância e traria benefícios para atividades da unidade, incluindo a proteção ao denunciante, redução dos prazos de resposta, o aumento dos índices de satisfação, melhor interlocução com as demais unidades do hospital e 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 SisOuy;
- 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 IPPMG 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 IPPMG), da definição de papéis e atribuições dos atores de sua estrutura, abarcando especificidades de cada tipologia de manifestação.

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

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

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

Conforme dispõe o Decreto nº 10.153/2019 em seu artigo 6º, § 3º, é necessário que o acesso às manifestações tenha a devida identificação dos agentes públicos que o fizeram, de modo a viabilizar eventuais apurações de responsabilidade por prejuízos causados em decorrência do vazamento ou uso indevido dos dados como segue:

*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.*

*§ 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.*

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

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

*(...)*

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

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

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

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

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

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

#### 4. Necessidade de atualização do sítio eletrônico

Em consulta realizada, em 05/07/2023 à página do IPPMG (<http://www.ippmg.ufrrj.br/index.php/ouvidoria>), não foram localizadas as **informações negritadas** a seguir e que constam no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021, como conteúdo mínimo a ser exibido nos sítios das unidades do SisOuv:

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

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

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

*a) as formas de acesso ao atendimento da ouvidoria;*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;*
- II - os motivos das manifestações;*
- III - a análise dos pontos recorrentes; e*
- IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.*

*Parágrafo único. O relatório de gestão será:*

- I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e*
- II - **disponibilizado integralmente na internet.** (Grifamos)*

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

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

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

- I - informações sobre a força de trabalho da unidade de ouvidoria;*
- II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;*
- III - análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações;*
- IV - a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;*
- V - informações acerca do funcionamento de seus conselhos de usuários de serviços públicos; e*
- VI - ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos.*

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

Diante do exposto, **foi constatado que embora a UA produza Relatório Anual de Ouvidoria, não divulga em seu sítio eletrônico**, conforme previsão na Lei nº 13.460/2017 e na Portaria CGU nº 581/2021, fato este que está em desconformidade com os normativos vigentes.

## **5. Necessidade de atualização da Carta de Serviços ao Usuário**

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

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

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

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



- I - serviços oferecidos;*
- II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;*
- III - principais etapas para processamento do serviço;*
- IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;*
- V - forma de prestação do serviço; e*
- VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.*

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

- I - prioridades de atendimento;*
- II - previsão de tempo de espera para atendimento;*
- III - mecanismos de comunicação com os usuários;*
- IV - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e*
- V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.*

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

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

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

A partir desse conceito, **embora o IPPMG tenha Carta de Serviços publicada em seu sítio eletrônico, ela não se encontra atualizada e adequada à legislação existente**, afrontando o que determina o art. 7º da Lei nº 13.460/2017.

A falta de publicidade do referido instrumento além de impedir que a sociedade tenha conhecimento detalhado acerca de todos os serviços prestados pela Instituição, também torna nulas as possibilidades de controle popular e de participação do cidadão no exercício das atividades da Administração Pública, 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.*

## 6. Necessidade de promoção de ações de ouvidoria ativa

Foi realizado questionamento à UA acerca da promoção de trabalhos participativos diretos com a sociedade ou projetos voltados ao engajamento do usuário dos serviços prestados pelo IPPMG. Em resposta ao questionamento, a UA informou não estar desempenhando ações de Ouvidoria ativa.

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

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

*Art. 82. A metodologia de trabalho das unidades do SisOuv poderá incorporar ações de ouvidoria ativa com a finalidade de coletar dados e engajar usuários nos canais de participação e controle social.*

*Parágrafo único. Constituem ações de ouvidoria ativa, dentre outras:*

*I - participação em eventos e feiras, para prestar orientações, receber manifestações, coletar informações e realizar pesquisas junto aos usuários dos serviços prestados pelos órgãos ou entidades a que estejam vinculadas;*

*II - realização de ações nos locais de convívio de grupos sociais e comunidades de usuários dos serviços prestados pelos órgãos ou entidades a que estejam vinculadas, com vistas a prestar orientações, receber manifestações, coletar informações e realizar pesquisas e avaliação de serviços com enfoque no público local;*

*III - realização de ações nos locais de prestação do serviço, com vistas a prestar orientações, receber manifestações, coletar informações e realizar pesquisas e avaliação de serviços;*

*IV - envio de correspondência física ou eletrônica ao usuário de serviço, para prestar orientações, receber manifestações, coletar informações e realizar pesquisas e avaliação de serviços; e*

*V - disponibilização de enquetes online secundadas por campanhas de engajamento específicas, para avaliação de serviços prestados pelo órgão ou entidade a que estejam vinculadas ou do próprio serviço da unidade do SisOuv.*

*§ 1º As ações de ouvidoria ativa poderão ser realizadas individualmente ou articuladas com outras ouvidorias do SisOuv.*

Nesse contexto, observa-se que não foi apresentado nenhum plano com cronograma específico para a implementação de tais ações. Além disso, entendemos que uma avaliação periódica por parte dos usuários dos serviços públicos prestados pelo hospital poderia subsidiar a reorientação e o ajuste dos serviços prestados pela instituição.

Assim sendo, uma campanha de divulgação do IPPMG acerca de suas competências e das competências da Ouvidoria especificamente, com linguagem simples e objetiva, além de uma avaliação perante os usuários acerca dos serviços prestados pelo hospital, seria de grande valia para o desempenho de seus objetivos.



## RECOMENDAÇÕES

---

Diante do exposto, o presente relatório, tomando como base os achados elencados na Seção Resultados dos Exames, consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria do IPPMG, 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 IPPMG para que o sítio eletrônico da entidade seja atualizado de modo a constar todas 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, observado o disposto na Lei nº 13.608/2018, na Portaria CGU nº 581/2021 e demais normativos vigentes;
- IV – Atuar junto à gestão do IPPMG para que a Carta de Serviços ao Usuário seja atualizada de forma adequada e publicada no sítio eletrônico da instituição, conforme determina o art. 7º da Lei nº 13.460/2017;
- V – Utilizar o módulo de triagem e tratamento do sistema Fala.BR para distribuição interna das manifestações, a fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade no envio de manifestações para áreas responsáveis e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração, conforme art.19, §1º, da Portaria CGU nº 581/2021; e
- VI – Realizar ou acompanhar os gestores do IPPMG na avaliação periódica dos serviços públicos prestados pelo hospital, além de realizar campanha de divulgação do IPPMG acerca de suas competências e das competências da Ouvidoria especificamente, incluindo a realização de ações de ouvidoria ativa para esses fins, de acordo com o art.82, da Portaria CGU nº 581/2021.

## CONCLUSÃO

---

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

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

Para subsidiar a análise por parte da OGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de amostra das manifestações do período de **01/12/2021 a 30/11/2022**, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com os gestores da unidade. Observou-se que existem algumas inconsistências que devem ser dirimidas pela unidade a fim de aperfeiçoar a interlocução com o cidadão, aprimorar o fluxo interno do tratamento das demandas, em especial das denúncias, tendo em vista abster-se de realizar diligências, 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; efetiva proteção ao denunciante; promoção ações de ouvidoria ativa e ampliação das ações de transparência ativa por meio da publicação de suas atribuições e resultados no site da Instituição, aspectos esses que deverão acarretar no fortalecimento institucional da unidade como um todo.

# APÊNDICES

## Apêndice A • Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

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

### A.1 Informações Gerais

O quadro abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

QUADRO 01: INFORMAÇÕES GERAIS DA UNIDADE AVALIADA

CAMPO	TEOR
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão	Instituto vinculado à UFRJ
Posição no Organograma	Assessoria da Direção Geral do IPPMG
E-mail	<a href="mailto:ouvidoria@ippmg.ufrj.br">ouvidoria@ippmg.ufrj.br</a>
Página na Internet	<a href="https://www.ippmg.ufrj.br/index.php/ouvidoria">https://www.ippmg.ufrj.br/index.php/ouvidoria</a>
Endereço	Rua Bruno Lobo, 50 – Cidade Universitária - Ilha do Fundão – RJ – Brasil - CEP.: 21941-912
Canais de Atendimento	Telefone: 3938-4722 E-mail: <a href="mailto:ouvidoria@ippmg.ufrj.br">ouvidoria@ippmg.ufrj.br</a> Sistema Fala Br Presencial (Terça-Feira, Quarta-Feira e Sexta-Feira – 09h00 às 15h00)
Horário de funcionamento	Terça-Feira, Quarta-Feira e Sexta-Feira – 09h00 às 15h00.
Ouvidor	Carla de Jesus Jorge
Ouvidor Substituto	Carlos Otávio Pereira de Souza

Fonte: elaboração própria.

### A.2 Competências

De acordo com o art. 39 do atual Regimento Interno do IPPMG, as atribuições da Ouvidoria são:

- a) Receber e avaliar reclamações, críticas, sugestões, informações, e elogios dos usuários do IPPMG, sugerindo à Direção medidas de ajuste nas atividades da instituição;
- b) Receber e avaliar reclamações, críticas, sugestões, informações e elogios originados do Corpo Social do IPPMG, sugerindo medidas de ajuste à Direção;
- c) Atuar preventivamente e encaminhar para instâncias competentes, após delegação e orientação da Direção, os conflitos resultantes da interação dos usuários do IPPMG com seus ramos de atividades e da interação entre os componentes do Corpo Social.

### A.3 Normativos Internos

A UA entende que **há a necessidade de atualização do Regimento Interno do IPPMG no âmbito da Ouvidoria** para estar em concordância com a legislação vigente.

O normativo interno que rege a atuação da Ouvidoria é o Regimento Interno do IPPMG, datado de 2010, o qual encontra-se em processo de atualização (na Direção para aprovação e seguirá para aprovação no conselho diretor, onde a Ouvidoria possui assento e voz).

Consta no Parágrafo Único do art. 53 RI do IPPMG:

*As normas de funcionamento da Ouvidoria Geral deverão ser aprovadas pelo Conselho Diretor, Conselho Deliberativo e posteriormente encaminhadas ao Conselho Universitário da UFRJ para aprovação, passando a fazer parte do Regimento do IPPMG como anexo.*

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

A força de trabalho na Ouvidoria é composta por **dois servidores**: a Ouvidora, Carla Jorge, e o Ouvidor substituto, Carlos Otávio Pereira de Souza, que possui graduação em Direito, com especialização em Gestão de Saúde Pública e Direito Público e está em processo de capacitação para Gestão em Ouvidoria.

A Ouvidora é graduada em Enfermagem e Obstetrícia, possui capacitação para Gestão em Ouvidoria, Acesso à Informação, Gestão em Ouvidoria, Resolução de Conflitos Aplicados ao Contexto das Ouvidoria, Tratamento de Denúncias em Ouvidoria.

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

Foi pontuado que a **estrutura física (instalações) disponibilizada pelo IPPMG seria insuficiente** para a realização das atividades da Ouvidoria a contento, pois segundo a UA **o ambiente não possibilita privacidade no atendimento**, permitindo que as pessoas presentes sejam vistas ou ouvidas pelos demais que acessem o local. Contudo, na sequência a UA informou que a atual gestão se comprometeu a adequar as instalações, motivo pelo qual não houve necessidade de visita in loco durante a Avaliação, fato este que foi confirmado durante a reunião de apresentação do relatório preliminar.

A UA avaliou que **os equipamentos e os sistemas informatizados disponibilizados pelo órgão/entidade são suficientes** para a realização das atividades da Ouvidoria, no entanto, a rede disponibilizada pela UFRJ com grande frequência demonstra inconsistências que muitas vezes prejudicam as atividades. Inclusive houve atraso nas respostas de pedido de complementação do QA justificado por esse motivo.

Por fim, foi indicado que há avaliação da equipe da Ouvidoria (servidores e/ ou colaboradores) anualmente, sendo a última realizada em agosto/setembro de 2022. A UA informou que são realizadas avaliações de desempenho, de forma vertical e horizontal, nas quais são discutidas as possibilidades de melhoria da equipe com apontamento dos pontos fortes e fracos.

## A.5 Mandato do Ouvidor

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

Nesse sentido, as propostas de nomeação, designação e de recondução do titular da unidade setorial do SisOuv, em regra, devem ser encaminhadas, pelo dirigente máximo do órgão ou entidade, à avaliação da Controladoria-Geral da União - CGU, nos termos do art. 11, § 1º e § 3º, do Decreto nº 9.492/2018. **A nomeação da ouvidora foi convalidada pela OGU em 20/04/2023, através do ofício nº 5814/2023/CGOUV/DOUV/OGU/CGU.**

A Ouvidora encontra-se no cargo desde 05/04/2022, cabendo observar 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 (art. 7º da Portaria CGU nº 1.181/2020)<sup>3</sup>.

## A.6 Canais de Atendimento e Sítio Eletrônico

- Atendimento presencial na Sala da Ouvidoria (próximo ao acolhimento: Rua Bruno Lobo, 50 – Cidade Universitária - Ilha do Fundão – RJ – Brasil - CEP.: 21941-912), no qual é oferecido um formulário para preenchimento da manifestação: Terça-Feira, Quarta-Feira e Sexta-Feira das 9h às 15h;
- Caixas coletoras de manifestações distribuídas pelos espaços comuns do IPPMG;
- Correio eletrônico: [ouvidoria@ippmg.ufrj.br](mailto:ouvidoria@ippmg.ufrj.br), [ouvidoria@reitoria.ufrj.br](mailto:ouvidoria@reitoria.ufrj.br) disponibilizado na página do IPPMG e cartazes distribuídos nos espaços comuns do IPPMG;
- Sistema Fala.BR, disponível em <https://falabr.cgu.gov.br>;
- Site do IPPMG: Fale com a Ouvidoria.

Segundo a UA, **os canais são divulgados ao público interno por meio de cartazes** distribuídos nos espaços comuns do IPPMG e através de informações prestadas em reuniões do conselho diretor.

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) do IPPMG é um canal vinculado à Ouvidoria Geral da UFRJ, não tendo a UA responsabilidades pelo Serviço.

Quanto ao sítio eletrônico, <https://www.ippmg.ufrj.br/index.php/ouvidoria>, em consulta no dia 03/07/2023, na página principal encontram-se a aba para o Painel Resolveu? e Ouvidoria, na qual por sua vez estão disponíveis o nome da Ouvidora, canais de atendimento (endereço, formas de atendimento), banner para o Fala.BR e link para Carta de Serviços.

## A.7 Sistemas Informatizados

A ouvidoria **não possui um sistema informatizado próprio. As manifestações recebidas presencialmente são cadastradas em formulário físico e inseridas em uma planilha de acompanhamento**, sendo a plataforma Fala.BR utilizada apenas para as manifestações recebidas diretamente via tal sistema. **A respeito do registro de manifestações recebidas pelos diversos canais de atendimento (e-mail, caixas de ouvidoria e presenciais), nenhuma delas é cadastrada na Plataforma Fala.BR.**

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

No Relatório anual de 2022 pudemos observar um total de 111 manifestações recebidas (14 denúncias, 5 elogios, 70 reclamações, 20 solicitações, 2 sugestões) oriundas das seguintes fontes:

CANAL DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE
Presencial	79
E-mail	12
Fala.BR	7
Telefone	4
Oriundas da Ouvidoria da UFRJ	4
Caixas de Ouvidoria	5

Fonte: elaboração própria

Todos os integrantes da Ouvidoria têm acesso ao sistema e ao e-mail utilizados.

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. O monitoramento é realizado através da planilha de controle do setor.

**Anualmente é elaborado um relatório com os dados dos atendimentos** no qual são avaliados os fluxos junto a direção geral da unidade e a Ouvidoria Geral da UFRJ. A análise de possibilidade de melhoria contínua nos fluxos ocorre sempre que são identificados gargalos nos processos.

A UA informou que a Plataforma Fala.BR atende as suas necessidades, embora não cadastrem as manifestações recebidas por outros meios e não utilizem o módulo de triagem e tratamento.

## A.8 Fluxo Interno de Tratamento

**Não existe fluxo formalizado para recebimento e tratamento das manifestações na Ouvidoria**, descrevendo os papéis/responsabilidades, as atividades realizadas e os sistemas utilizados em cada atividade.

**Os fluxos informais utilizados atualmente são os mesmos para todas as manifestações:** recebimento da demanda, encaminhamento ao setor responsável pela análise e medidas cabíveis, com retorno à ouvidoria e posteriormente ao demandante.

- Elogios são encaminhados à chefia do setor e solicitada a ciência do elogiado, reclamações e solicitações devem ser respondidas com as medidas tomadas para solução/atendimento da situação/solicitação.
- Sugestões e simplifique são encaminhadas aos setores para avaliação com informações sobre implementação ou justificativa para não possibilidade.
- Denúncias e comunicações de irregularidades **são encaminhadas diretamente à direção da unidade** para avaliação e medidas cabíveis. Em informação complementar, nos foi informado que ocorre de forma presencial, reservadamente nos gabinetes da direção)

**A maioria das denúncias e comunicações de irregularidades são “apuradas” pela própria Ouvidoria, que avalia e analisa o fato em questão, sem o condão de instaurar um processo.**

Nos casos de Sindicância e Inquérito, cujo início se dará, obrigatoriamente, pela direção da unidade, esta fará o monitoramento até a conclusão do processo, informando a Ouvidoria do resultado, sendo ainda realizado um mapeamento na Ouvidoria para verificar quais assuntos são mais demandados para posterior inserção no relatório anual.

A UA enviou, em resposta a pedido complementar ao questionamento sobre como se dá a **proteção dos dados pessoais dos manifestantes** no âmbito dos trabalhos da Ouvidoria cópia de documento físico e escaneado que retrata uma denúncia anônima recebida numa das caixas de ouvidoria. No caso, a tramitação foi realizada via protocolo físico e não são percebidos tarjamentos, pseudonimização, apenas sinalização no início e no fluxo do documento que se trata de um “documento confidencial.”

Como gargalo que tem comprometido o fluxo de tratamento das manifestações, a UA identificou o atraso dos setores nas respostas (setores com poucos servidores ou muito demandados costumam ter uma taxa de atraso maior).

Não há estoque de manifestações não tratadas pela UA e **não há um acompanhamento sistematizado das e questões relacionadas aos servidores do IPPMG e que sejam temas recorrentes de denúncias, comunicações ou reclamações.**

Sobre 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**, mesmo que ainda não ocorrido, a UA informou que até mesmo a Direção do IPPMG, ficará sob a esfera de cobrança de prazos e resolutividades das questões/processos, respeitando-se os prazos legais de cada procedimento. Ademais, a Ouvidoria, quiçá de maneira informal, sempre alerta à Direção da necessidade de cumprimento dos prazos legais, especialmente àqueles que, de alguma forma, foram “tarjados” através de Manifestações.

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

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

A Carta, publicada no sítio eletrônico, pode ser encontrada no seguinte link: [http://www.ippmg.ufrj.br/images/IPPMG/pdf/carta\\_de\\_servicos\\_ao\\_cidadao\\_abril\\_2018\\_2.pdf](http://www.ippmg.ufrj.br/images/IPPMG/pdf/carta_de_servicos_ao_cidadao_abril_2018_2.pdf).

A UA **não participa da elaboração/atualização** da Carta de serviços, porém, disponibilizou, por meio de resposta ao QA, arquivo contendo a Carta do IPPMG, com última publicação em 2018 e, a esse respeito, informou que a atualização é realizada sempre que necessário, não havendo periodicidade definida.

No documento constam: dados sobre a Instituição, missão, visão, valores, compromissos no atendimento ao cidadão, contatos da ouvidoria (telefone, e-mail e horário diferente do disponibilizado no site), organograma com atribuições da direção Geral e atribuições dos órgãos de assessoria da Direção (auditoria e ouvidoria), forma de atendimento, compromissos de atendimento e como chegar.



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

A Ouvidoria informou **possuir assento e voz no Conselho Diretor**, órgão deliberativo máximo da unidade, espaço em que existe a oportunidade de expor questões trazidas pelos usuários e compartilhar as soluções com os componentes desta instância decisória. Apesar disso, apenas foi apresentada a ata de reunião em que a Ouvidoria foi apresentada em maio/2022, de modo que não restou comprovada sua efetiva participação no espaço supracitado.

A UA **não avalia os serviços prestados pelo IPPMG** e informou que o Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria é submetido à Direção Geral, via protocolo, assim como enviado à Ouvidoria Geral da UFRJ.

A UFRJ possui programa de integridade e a UA, sendo uma Ouvidoria setorial, segue as normas de tal programa. A Ouvidoria **já mapeou a necessidade de ampliação da transparência sobre os temas mais recorrentes**, ação que ocorre anualmente, consignada no Relatório Anual, porém ainda não foi discutido com as autoridades competentes, uma vez que a nova gestão iniciou em janeiro/2023.

Quanto às dificuldades e oportunidades identificadas pela UA, na íntegra: “as manifestações trazidas pelos usuários e funcionários do IPPMG trazem desconforto às unidades funcionais, bem como a Corpo Social. Essas questões devem ser vistas como oportunidades de melhora, porém demanda mudança na cultura organizacional, o que leva tempo para ser concretizado.”

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

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

A Ouvidoria **promove a mediação e a conciliação** num primeiro momento ouvindo as partes são ouvidas individualmente. Após, dependendo de cada caso, há tentativa de conciliação.

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

O Painel *Resolveu?* é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria - denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios, pedidos de simplificação e, mais recentemente, pedidos de acesso à informação - que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pela Plataforma Fala.BR.

A aplicação, disponibilizada no sítio <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, **permite pesquisar**, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

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

4. A consulta foi realizada em 14/06/2023. Ressalta-se que, conforme a resolutividade das demandas recebidas pelas unidades de ouvidoria progride, as consultas podem resultar em estatísticas diferentes mesmo utilizando parâmetros similares.



### a) Quantitativo geral de manifestações recebidas na UA:

FIGURA 01: QUANTITATIVO GERAL DE MANIFESTAÇÕES - [01/12/2021 A 30/11/2022].



### b) Tipologia das manifestações:

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



### c) Resolutividade da demanda:

FIGURA 03: RESOLUTIVIDADE DA DEMANDA - [01/12/2021 A 30/11/2022].



#### d) Satisfação com a resposta:

FIGURA 04: SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA - [01/12/2021 A 30/11/2022].



Podemos verificar:

- Baixo índice de respostas dos cidadãos sobre resolutividade e satisfação (Figuras 3 e 4): apenas 1 resposta dentre as 10 concluídas.
- 2 arquivamentos de manifestações (Figura 1), das 12 recebidas, 2 foram arquivadas, sendo que a equipe fez o levantamento e a extração destes arquivamentos no Fala.BR, além de solicitar seu inteiro teor à OGU e concluiu que os arquivamentos eram cabíveis em todos os casos por serem repetidas e/ou por possuírem teor subjetivo.

## Apêndice B • Relato da Análise da Amostra

O método utilizado consistiu em selecionar as todas as manifestações encontradas no período avaliado. Cabe ressaltar que não se trata de uma amostragem probabilística, uma vez que não permite fazer inferências para todas as manifestações da unidade avaliada. Entretanto, as conclusões obtidas a partir deste censo podem apontar a existência de eventuais falhas, subsidiando o processo de identificação e avaliação de riscos da unidade avaliada.

### B.1 Metodologia para Obtenção e Análise da Amostra

A amostra disponibilizada pela OGU (Anexo I) teve como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no Fala.BR, entre 01/12/2021 e 30/11/2022. Tal seleção resultou em um total de 10 manifestações, sem duplicidade, visto que 2 manifestações recebidas no período haviam sido arquivadas.

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

TIPO	QUANTIDADE	TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA (EM DIAS)
Comunicação	5	
Denúncia	1	
Elogio	0	
Reclamação	3	
Solicitação	1	
Sugestão	0	
Total	10	

Fonte: elaboração própria a partir dos dados 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;

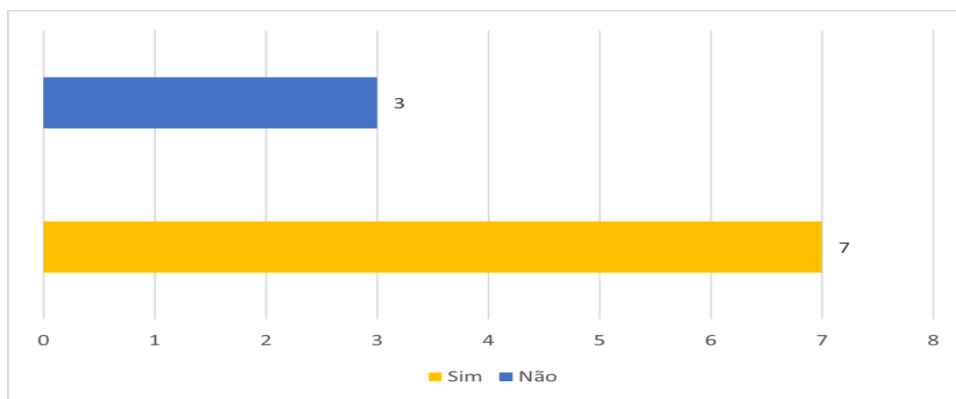
**c) Qualidade no tratamento da manifestação:** no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018, são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido 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 onze perguntas detalhadas no item a seguir B.2 a seguir com os quantitativos consolidados das respostas e respectivas análises.

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

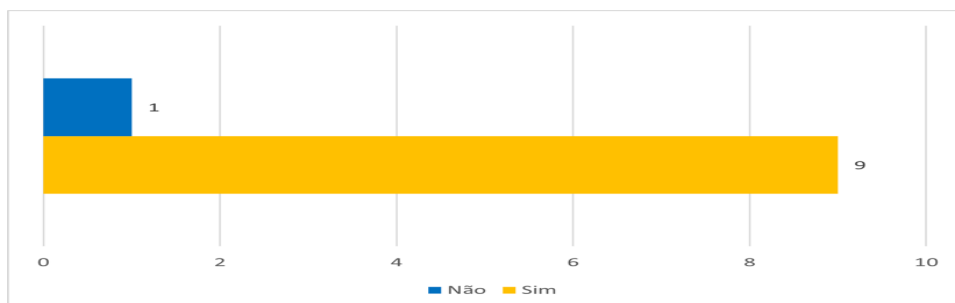
**GRÁFICO 01: A UA CUMPRIU O PRAZO DE RESPOSTA DE 30 DIAS, PRORROGÁVEL POR IGUAL PERÍODO?**



Fonte: elaboração própria.

Como se observa no gráfico, a UA respondeu três manifestações fora do prazo estipulado na legislação, considerando a eventual prorrogação de prazo prevista na legislação.

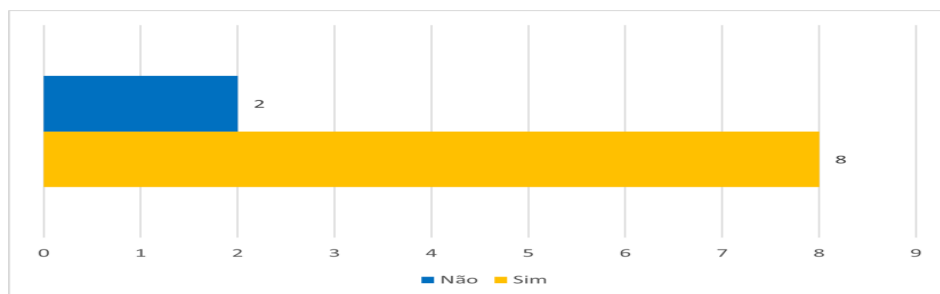
**GRÁFICO 02: O CAMPO “ASSUNTO” DA MANIFESTAÇÃO FOI PREENCHIDO CORRETAMENTE?**



Fonte: elaboração própria.

Apenas uma manifestação teve o campo “assunto” preenchida de forma equivocada: preencheu-se “ouvidoria” como assunto, mas tratava-se de reclamação sobre um funcionário.

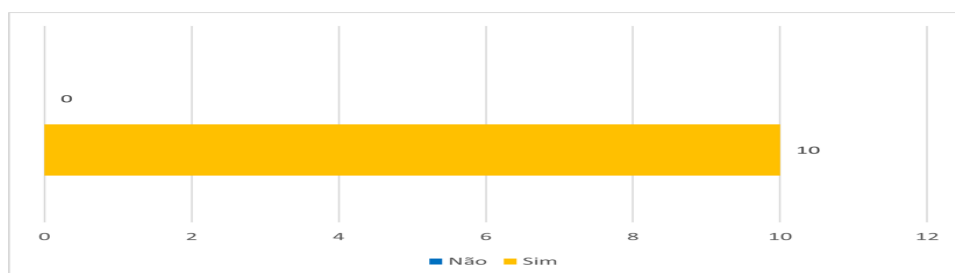
#### GRÁFICO 03: A INFORMAÇÃO SOBRE RESOLUTIVIDADE FOI PREENCHIDA ADEQUADAMENTE?



Fonte: elaboração própria.

Duas manifestações tiveram o campo resolatividade preenchido de forma inadequada: a UA colocou “sim”, quando deveria ter colocado “não”, uma vez que em ambos os casos as manifestações foram enviadas para a Direção Geral. Ou seja, ainda não tinham se esgotado todas as possibilidades de resolução.

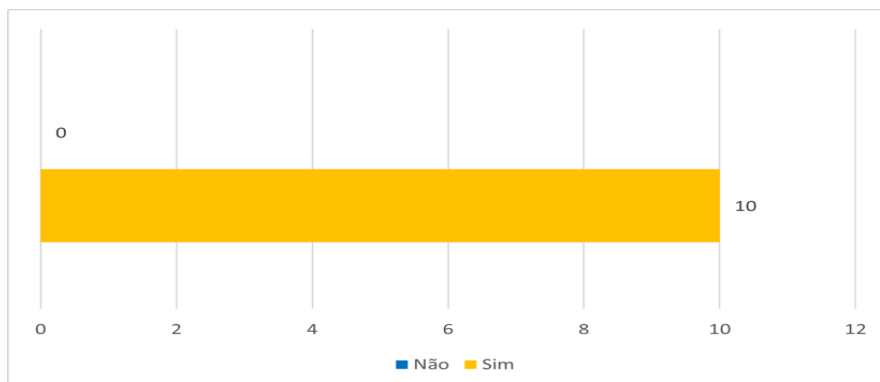
#### GRÁFICO 04: A MANIFESTAÇÃO FOI CLASSIFICADA CORRETAMENTE?



Fonte: elaboração própria.

Quanto à classificação das manifestações, observa-se que as 10 manifestações foram classificadas corretamente. Convém destacar que, de acordo com o art. 23, § 2º, do Decreto nº 9.492/2018, a comunicação de irregularidade se trata de informação de origem anônima e não se enquadra nas manifestações descritas pela Lei nº 13.460/2017, não sendo possível o acompanhamento da manifestação pelo autor. Desta forma, a Plataforma Fala.BR não permite que essa tipologia de manifestação seja reclassificada, logo não é cabível averiguar a adequação da classificação dessa tipologia.

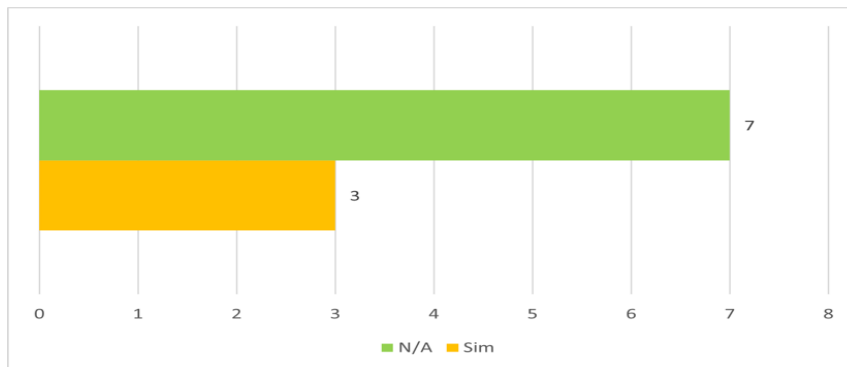
#### GRÁFICO 05: AS INFORMAÇÕES CONTIDAS NA RESPOSTA FORAM APRESENTADAS COM CLAREZA E OBJETIVIDADE?



Fonte: elaboração própria.

Em relação à objetividade e clareza, observa-se que as dez respostas foram consideradas claras e objetivas, por exemplo, apresentando informações sobre o encaminhamento da manifestação aos órgãos responsáveis, esclarecendo todos os fatos apontados pelos manifestantes.

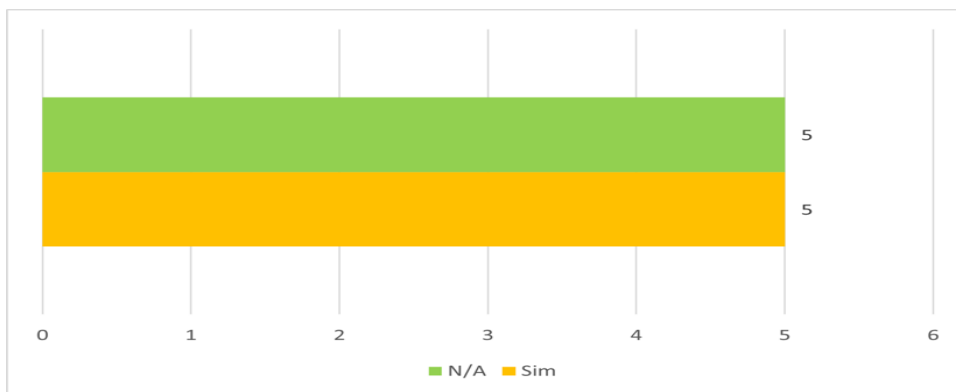
**GRÁFICO 06: A OUVIDORIA ESCLARECEU QUE O ASSUNTO NÃO ERA DE SUA COMPETÊNCIA E INFORMOU QUAL ÓRGÃO EXTERNO AO FALA.BR SERIA RESPONSÁVEL PELO TEMA?**



Fonte: elaboração própria.

Do gráfico acima, verifica-se que nas 3 manifestações a UA respondeu corretamente que a demanda não era de sua competência, informando o órgão responsável pelo tema. Nos demais casos, a pergunta não se aplica pois tratava-se de demanda de sua competência.

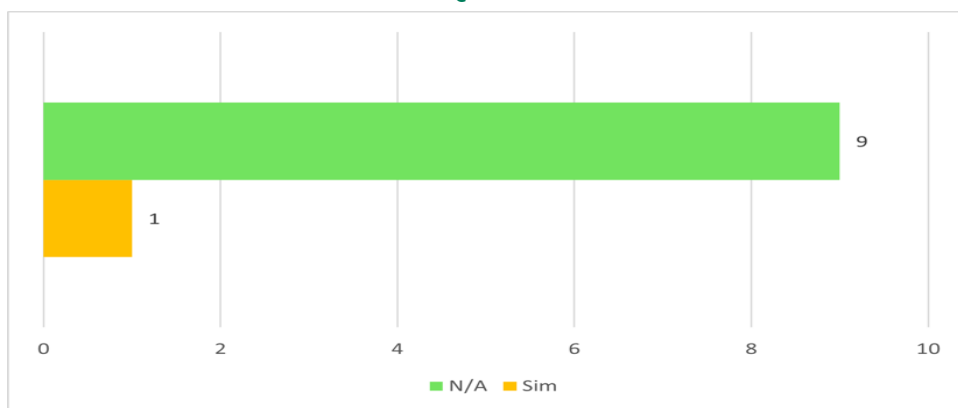
**GRÁFICO 07: A RESPOSTA DA COMUNICAÇÃO CONTÉM INFORMAÇÃO SOBRE AS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E O SEU ENCAMINHAMENTO ÀS UNIDADES DE APURAÇÃO COMPETENTES OU A JUSTIFICATIVA PARA O SEU ARQUIVAMENTO?**



Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Comunicação, das cinco comunicações presentes na amostra, todas apresentaram resposta conclusiva contendo informações sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. As demais cinco manifestações, por sua vez, não se enquadram como comunicação.

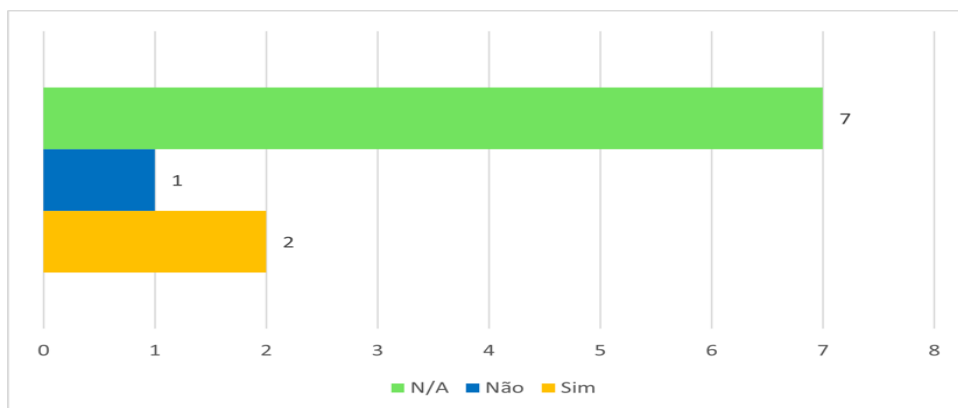
**GRÁFICO 08: A RESPOSTA DA DENÚNCIA CONTÉM INFORMAÇÃO SOBRE AS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E O SEU ENCAMINHAMENTO ÀS UNIDADES DE APURAÇÃO COMPETENTES OU A JUSTIFICATIVA PARA O SEU ARQUIVAMENTO?**



Fonte: elaboração própria.

Da única denúncia analisada, verifica-se que a resposta informou sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. As demais nove manifestações, por sua vez, não se enquadram como denúncia.

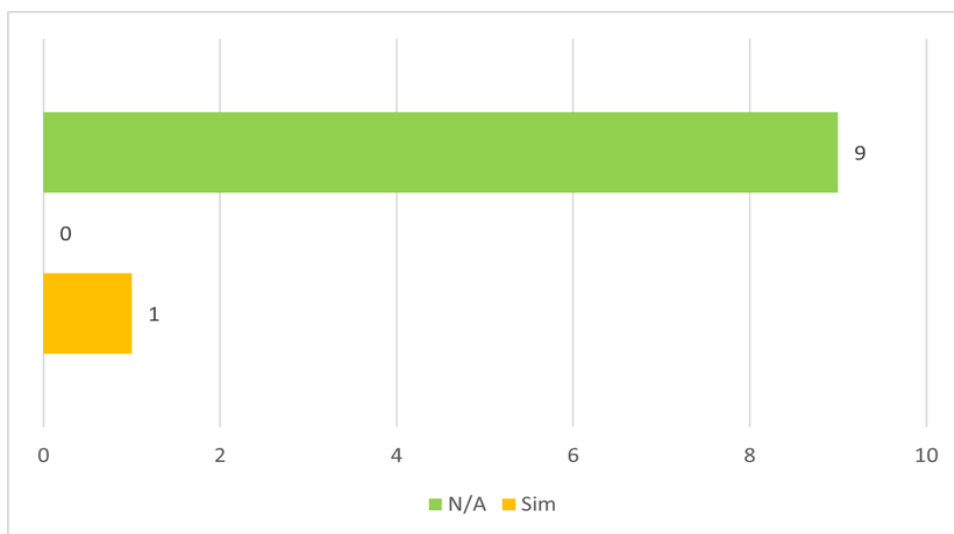
**GRÁFICO 09: A RESPOSTA DA RECLAMAÇÃO PRESTOU ESCLARECIMENTOS A RESPEITO DO FATO RECLAMADO?**



Fonte: elaboração própria.

No gráfico acima relativo ao tipo Reclamação, observa-se que, em duas das três reclamações em análise, a resposta conclusiva prestou esclarecimentos sobre o fato reclamado. Em uma reclamação, entretanto, a resposta não continha análise e esclarecimentos de todos os fatos relatados pelo manifestante. As sete demais manifestações, por seu turno, não se enquadram como reclamação.

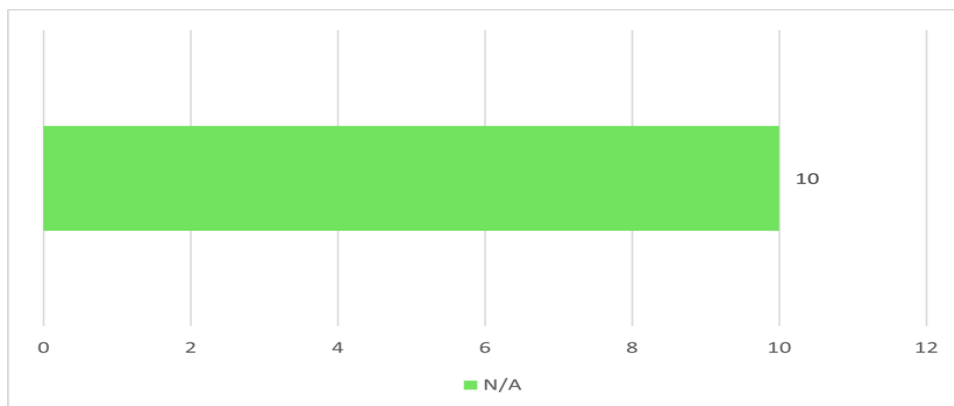
**GRÁFICO 10: A RESPOSTA DA SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIAS EXPLICA SOBRE A ADOÇÃO DA PROVIDÊNCIA SOLICITADA OU JUSTIFICA SUA IMPOSSIBILIDADE?**



Fonte: elaboração própria.

Em relação às manifestações com conteúdo de solicitação, observa-se que, na única solicitação encontrada foi dada resposta conclusiva, contendo explicações sobre adoção de providências ou justificativa de impossibilidade. As demais nove manifestações não se enquadram como solicitação.

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

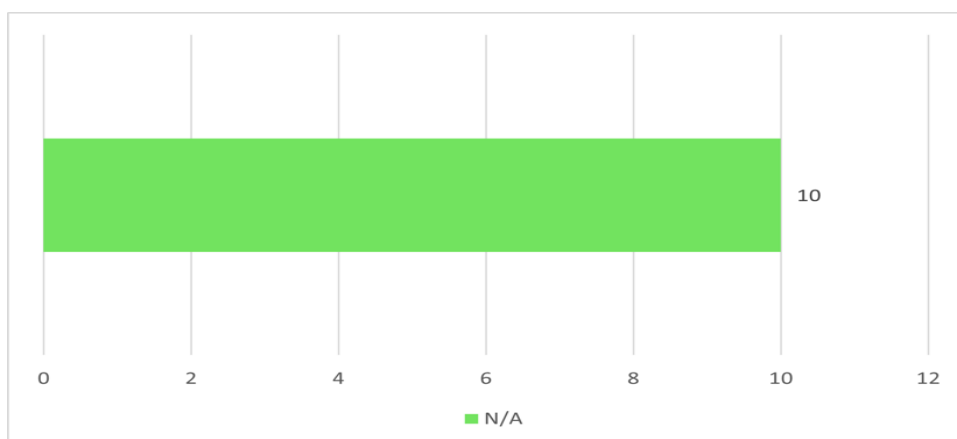


Fonte: elaboração própria.

No que tange às solicitações, não houve recebimento deste tipo de manifestação na UA. Portanto, 100% das respostas foram marcadas com “N/A”.



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



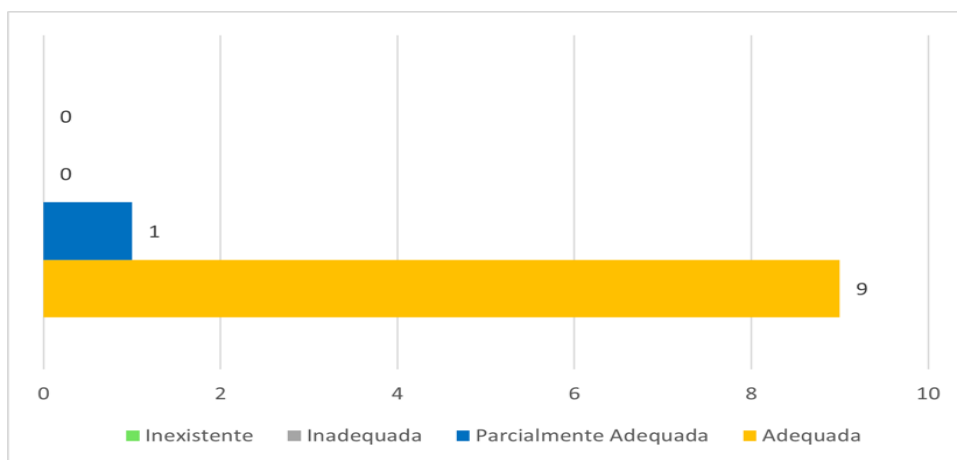
Fonte: elaboração própria.

No que tange aos elogios, não houve recebimento deste tipo de manifestação na UA. Portanto, 100% das respostas foram marcadas com “N/A”.

### B.3 Avaliação Final

Por fim, baseado nas perguntas avaliadas e, especialmente, no tratamento dado pela Ouvidoria para as manifestações da amostra, foi realizada uma avaliação geral quanto aos procedimentos de tratamento. Das 10 manifestações analisadas, verifica-se que: 9 foram consideradas adequadas e 1 parcialmente adequada.

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



Fonte: elaboração própria.

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

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 nenhuma foi classificada dessa forma.

Ante o exposto, o gráfico da Avaliação Técnica Final mostra um desempenho aprimorável, especialmente no que se refere à elaboração das respostas conclusivas, especificamente relativo ao conteúdo mínimo exigido pelo art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021 e à classificação das manifestações, considerando a amostra examinada.

Finalmente, a lista das 10 manifestações da amostra, especificadas por tipo, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma, configura a chamada Análise Individual das Manifestações<sup>5</sup>. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe de avaliação um padrão único de resposta.

---

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

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

Após encaminhamento do Relatório Preliminar via 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 18/07/2023, 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 24/07/2023, um plano de ação contendo medidas para atender as deliberações propostas e corrigir os problemas identificados durante a avaliação. Tal plano de ação é reproduzido na íntegra o qual é reproduzido na íntegra no Apêndice D.

### Análise da Equipe de Avaliação

A UA consignou no Plano de Ação da Unidade os responsáveis, prazos, estado atual e benefícios esperados com a implementação das ações para atendimentos das recomendações propostas pela OGU, embora a descrição dos benefícios tenha contemplado o resultado esperado e não o benefício propriamente dito em termos de impacto e valor agregado.

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.

A Recomendação 2, que trata da atualização do site, possui um cunho mais operacional, sendo que também devem ser consideradas as ações necessárias à manutenção do referido conteúdo.

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 IPPMG 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, sendo que algumas dessas atividades foram registradas no atendimento à Recomendação 1.

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>.

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

## Apêndice D • Plano de Ação da Unidade

RECOMENDAÇÃO	AÇÃO	RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	ESTADO ATUAL*	BENEFÍCIO ESPERADO
I. Registrar e tratar todas as demandas de ouvidoria por meio da Plataforma Fala.BR, de uso obrigatório pelas unidades do SisOuv, de acordo com o art. 25, inciso II, da Portaria CGU nº 581/2021.	1. Capacitação da equipe no fala.br por vídeos instrutivos	Equipe de ouvidores	3 meses	Em andamento	Domínio da plataforma 100% demandas no fala.br Ampliar canais de atendimento com inclusão e uso preferencial da plataforma fala.br Ampliar canais de atendimento com inclusão e uso preferencial da plataforma fala.br 100% de demandas e resultados com relatórios no fala.br
	2. Registrar demandas recebidas por escrito na plataforma	Equipe de ouvidores	3 meses	Prevista	
	3. Estimular usuários a utilizar a plataforma fala.br	Equipe de ouvidores	2 meses	Em andamento	
	4. Disponibilizar computador da sala e apoio para usuário registrar suas demandas	Equipe de ouvidores	3 meses	Prevista	
	5. Tratar as demandas na plataforma fala.br	Equipe de ouvidores	4 meses	Prevista	
II. Atuar junto à gestão do IPPMG para que o sítio eletrônico da entidade seja atualizado de modo a constar todas as informações previstas no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021, contribuindo para a promoção da transparência ativa.	1. Levantar todas as informações a serem disponibilizadas no sítio eletrônico.	Ouvidor Carlos Otávio	15 dias	Em andamento	Lista de informações obrigatórias Atualização do sítio segundo art.71 Atualização do sítio segundo art.71
	2. Preparar/atualizar documentos obrigatórios para o sítio eletrônico	Ouvidores e chefe da divisão médica	30 dias	Em andamento	
	3. Inserir documentos listados para setor de comunicação inserir no sítio eletrônico	Setor de comunicação	30 dias	Prevista	
III. Elaborar norma sobre funcionamento da ouvidoria, formalizando seus fluxos de trabalho, incluindo previsão atualizada acerca da proteção do denunciante, mecanismos de representação contra represálias decorrentes da denúncia, observado o disposto na Lei nº 13.608/2018, na Portaria CGU nº 581/2021 e demais normativos vigentes.	1. Elaborar manual de rotinas da ouvidoria	Equipe de ouvidores	4 meses	Em atraso	Manual de rotinas de Ouvidoria IPPMG escrito e disponibilizado
IV – Atuar junto à gestão do IPPMG para que a Carta de Serviços ao Usuário seja atualizada de forma adequada e publicada no sítio eletrônico da instituição, conforme determina o art. 7º da Lei nº 13.460/2017.	1. Atualizar carta de serviços ao usuário	Diretor médico	30 dias	Em andamento	Carta de serviços ao usuário atualizada
	2. Publicar carta de serviços ao Usuário atualizada no novo sítio eletrônico do IPPMG	Setor de comunicação	30 dias	Prevista	Carta de serviços ao usuário atualizada no site

RECOMENDAÇÃO	AÇÃO	RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	ESTADO ATUAL*	BENEFÍCIO ESPERADO
V - Utilizar o módulo de triagem e tratamento do sistema Fala.BR para distribuição interna das manifestações, a fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade no envio de manifestações para áreas responsáveis e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração, conforme art.19, §1º, da Portaria CGU nº 581/2021.	1. Capacitação da equipe no fala.br por vídeos instrutivos	Equipe de ouvidores	3 meses	Em andamento	Domínio da plataforma
VI – Realizar ou acompanhar os gestores do IPPMG na avaliação periódica dos serviços públicos prestados pelo hospital, além de realizar campanha de divulgação do IPPMG acerca de suas competências e das competências da Ouvidoria especificamente, incluindo a realização de ações de ouvidoria ativa para esses fins, de acordo com o art.82, da Portaria CGU nº 581/2021.	1. Planejar campanha de divulgação de ações da Ouvidoria	Equipe de ouvidores Equipe de humanização	4 meses	Prevista	Campanhas programadas e realizadas
	2. Ampliar avaliação periódica dos serviços prestados pelo hospital	Equipe de ouvidores Núcleo de qualidade	3 meses	Em andamento	Avaliações de serviço de acordo com legislação.

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