

**CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO**

Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE  
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria do  
Hospital das Forças Armadas - HFA

Brasília/DF, 2025



# Controladoria-Geral da União

Setor de Autarquias Sul, Quadra 5 – Bloco A  
Brasília-DF, CEP 70.297-400 | [cgu@cgu.gov.br](mailto:cgu@cgu.gov.br)

---

VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO  
**Ministro da Controladoria-Geral da União**

EVELINE MARTINS BRITO  
**Secretária-Executiva**

RONALD DA SILVA BALBE  
**Secretário Federal de Controle Interno**

FERNANDA ÁLVARES DA ROCHA  
**Corregedora-Geral da União**

LIVIA OLIVEIRA SOBOTA  
**Secretária Nacional de Acesso à Informação**

VALDIRENE PAES DE MEDEIROS  
**Ouvidora-Geral da União**

PATRICIA ALVARES DE AZEVEDO OLIVEIRA  
**Secretária de Integridade Pública**

MARCELO PONTES VIANNA  
**Secretário de Integridade Privada**

---

## OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO

### SUPERVISÃO

Raquel Geralda Máximo

### EQUIPE DE AVALIAÇÃO

Mauricio Pacheco da Rosa

## **RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

**Unidade avaliada:** Ouvidoria do Hospital das Forças Armadas – HFA.

**Município:** Brasília – DF.

**Objetivo:** verificar se as atividades de Ouvidoria estão sendo adequadamente exercidas e identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento das obrigações legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

**Período avaliado de manifestações:** 1º/01/2023 a 31/12/2023.

**Data de execução:** julho a agosto de 2024.

# Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria do Hospital das Forças Armadas - HFA, unidade de ouvidoria setorial integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), responsável por receber e analisar as manifestações referentes a serviços públicos prestados pela 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, dos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, da Portaria CGU nº 581/2021, e da Portaria Normativa CGU nº 116/2024

## 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, inclusive identificação de boas práticas e relato de alguns achados.

## Quais as conclusões alcançadas pela CGU?

A unidade do HFA, de modo geral, possui uma gestão dos processos, relacionados às demandas de ouvidoria, condizente com suas atribuições. Entretanto, é possível aumentar a transparência das informações na seção de ouvidoria do site, melhorar a tramitação para as áreas internas do HFA, aumentar a transparência das informações com a disponibilização do relatório de gestão da ouvidoria. Com base nesses pontos, formulamos as seguintes recomendações.

## Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

A partir da avaliação, foi recomendado à ouvidoria:

1. incluir todas as informações obrigatórias no sítio da unidade, bem como corrigir os links indicados;
2. cadastrar as unidades internas do HFA na Plataforma Fala.BR e utilizar o módulo de triagem e tratamento, para tramitação de manifestações;
3. elaborar o relatório de gestão da ouvidoria de 2023.

## Lista de Siglas e Abreviaturas

<b>HFA</b>	Hospital das Forças Armadas - HFA
<b>Profoco</b>	Programa de Formação Continuada (em Ouvidoria)
<b>CGU</b>	Controladoria-Geral da União
<b>Fala.BR</b>	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
<b>LAI</b>	Lei de Acesso à Informação
<b>LGPD</b>	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
<b>RENOUV</b>	Rede Nacional de Ouvidorias
<b>SIC</b>	Serviço de Informação ao Cidadão
<b>SisOuv</b>	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal

# Sumário

<b>APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>7</b>
<b>OBJETIVO E ESCOPO .....</b>	<b>7</b>
<b>METODOLOGIA .....</b>	<b>8</b>
<b>UNIDADE AVALIADA.....</b>	<b>9</b>
<b>RESULTADOS DOS EXAMES.....</b>	<b>11</b>
1. Boas Práticas .....	11
1.1. Atendimento humanizado .....	11
2. Oportunidades de Melhoria.....	12
2.1. Transparência insuficiente quanto às informações da seção de ouvidoria do sítio eletrônico da entidade .....	12
2.2. Para tramitação para as áreas interna do HFA não foram cadastradas e nem utilizadas as unidades pela Plataforma Fala.BR .....	13
2.3. Relatório de gestão da ouvidoria inexistente .....	15
<b>RECOMENDAÇÕES.....</b>	<b>16</b>
<b>CONCLUSÃO.....</b>	<b>16</b>
<b>APÊNDICES.....</b>	<b>18</b>
Apêndice A .....	19
Apêndice B.....	34
Apêndice C.....	44

## APRESENTAÇÃO

A Constituição Federal de 1988 prevê, em seu art. 37, § 3º, I, que as formas de participação do usuário dos serviços públicos na administração pública direta e indireta seria disciplinada por lei.

Visando 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:

- I - estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei nº 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 socio estatais, 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.

## OBJETIVO E ESCOPO

De modo a delimitar a abrangência dos trabalhos de avaliação das atividades de ouvidoria, o escopo foi dividido em quatro objetos de avaliação: (i) recebimento e tratamento das manifestações de cidadãos; (ii) acompanhamento da prestação de serviços públicos; (iii) atualidade e qualidade da Carta de Serviços ao Cidadão; e (iv) gestão e governança da Unidade de Ouvidoria.

Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho da ouvidoria perante os pedidos recebidos no contexto da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

Cumpra ainda mencionar que os trabalhos foram realizados com base nos seguintes critérios normativos:

1. Lei nº 13.460/2017 – dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas;

2. Decreto nº 9.492/2018 – institui 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;
3. Decreto nº 10.153/2019 – dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciante de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018;
4. Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024 – estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, revoga a Portaria CGU nº 581/2021 e dá outras providências.

## METODOLOGIA

Para avaliação dessa unidade setorial, utilizou-se uma metodologia contendo as seguintes etapas:

- I. planejamento;
- II. interlocução e solicitações de informações;
- III. apresentação do relatório preliminar à unidade de ouvidoria;
- IV. reunião de busca conjunta de soluções;
- V. publicação de relatório de avaliação;
- VI. apresentação de plano de ação pela unidade setorial do SisOuv, para atendimento às recomendações consignadas no relatório, quando houver; e
- VII. monitoramento da implementação das recomendações, com base nos resultados da avaliação.

Os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio eletrônico da Ouvidoria, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR (disponível em: <https://falabr.cgu.gov.br>), no Painel *Resolveu?* (disponível em: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>), dentre outras fontes, 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 ouvidoria, foi gerada uma amostra tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas constantes na Plataforma Fala.BR. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um Questionário, cujas perguntas estavam agrupadas em 5 (cinco) dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento,

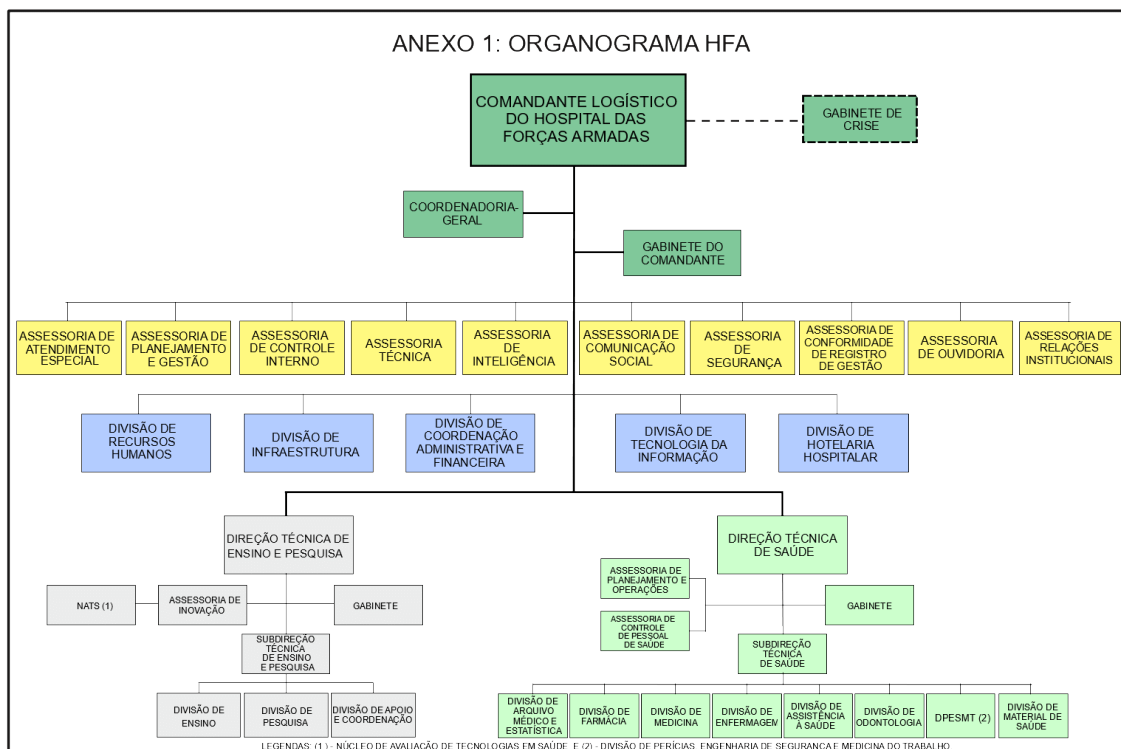
Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões Gerais. Desse modo, buscou-se nesta etapa obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da unidade, sendo realizadas, também, interlocuções com a ouvidoria para aprofundamento das análises.

O conteúdo deste relatório 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

O Hospital das Forças Armadas é integrante da estrutura básica do Ministério da Defesa, é hospital militar geral sediado em Brasília.

A estrutura atual do HFA está definida a partir do art. 2º do seu Regimento Interno, Portaria GM-MD nº 6.064, de 15 de dezembro de 2022, que também aprovou a estrutural organizacional, que pode ser visualizada no seu organograma.



Como disposto no Regimento Interno, no art. 2º, da Portaria GM-MD nº 6.064, de 15 de dezembro de 2022, a ouvidoria está subordinada diretamente ao Comando Logístico, no âmbito da estrutura organizacional do HFA. Essa posição lhe permite acesso à alta cúpula da entidade, bem como independência funcional no desempenho de suas atividades.

Esclarece-se que dentre as atribuições da ouvidoria estão o recebimento, análise, encaminhamento de manifestações aos setores competentes, consolidação e publicação da resposta conclusiva oferecida pela unidade demandada, bem como o acompanhamento da prestação dos serviços públicos, de modo a propor medidas para aprimorar a prestação desses serviços.

As competências da ouvidoria do HFA se encontram definidas no art. 14, da Portaria GM-MD nº 6.064, de 15 de dezembro de 2022, Regimento Interno do HFA, como a abaixo.

Art. 14. À Assessoria de Ouvidoria (A Ouv) compete:

I - processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas, com a finalidade de avaliar os serviços prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento estabelecidos neste regimento;

II - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimoramento da prestação dos serviços e correção de eventuais falhas detectadas;

III - receber, tratar e dar resposta às solicitações encaminhadas por pessoas físicas ou jurídicas por meio do SisOuv, desenvolvido pela Controladoria-Geral da União;

IV - proceder à análise prévia das manifestações recebidas e, caso necessário, encaminhá-las às áreas responsáveis pela adoção das providências necessárias;

V - realizar o acompanhamento das manifestações dos usuários, visando disponibilizar respostas adequadas e tempestivas;

VI - propor ações e sugerir prioridades nas atividades de ouvidoria da respectiva área de atuação;

VII - acompanhar e avaliar os programas e projetos de atividades de ouvidoria desenvolvidos pela Ouvidora-Geral da União;

VIII - utilizar, no atendimento, a chamada "linguagem cidadã" que se caracteriza por uma linguagem simples, clara, concisa e objetiva, que considera o contexto sociocultural do usuário, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento;

IX - interagir com o usuário com presteza e imparcialidade, promovendo, assim, a participação social e contribuindo para a efetividade das políticas e dos serviços públicos oferecidos pelo Hospital das Forças Armadas;

X - organizar e divulgar informações sobre as atividades de ouvidoria e procedimentos operacionais, por meio de relatórios de ouvidoria, de periodicidade semestral ou anual;

XI - promover a adoção de mediação e conciliação entre os usuários e os diversos elementos integrantes da Instituição, com a finalidade de ampliar e aperfeiçoar os espaços de relacionamento e participação da sociedade com a administração pública;

XII - promover participação, proteção e defesa dos direitos do usuário (pessoa física ou jurídica) de serviços públicos, no âmbito do Hospital das Forças Armadas;

XIII - interagir com a Ouvidoria-Geral da União e com as demais ouvidorias públicas; e

XIV - exercer outras atividades inerentes a sua área de atuação.

As informações da unidade avaliada foram coletadas na Plataforma Fala.BR, no Painel *Resolveu?*, no sítio eletrônico do HFA, nos normativos referentes ao tema, no questionário de avaliação. Mais detalhes sobre a ouvidoria do HFA estão dispostos no Apêndice A, deste Relatório.

Forma analisadas as manifestações cadastradas no período de 01 de janeiro de 2023 a 31 de dezembro de 2023, dessas, retirou-se uma amostra de 100 (cem) manifestações para análise pela OGU.

## RESULTADOS DOS EXAMES

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

### 1. Boas Práticas

#### 1.1. Atendimento humanizado

A ouvidoria do HFA desenvolveu uma sistemática de atendimento presencial denominada de “Atendimento Humanizado”. Como informado no questionário de avaliação, segue um resumo da sua descrição.

A boa prática em apreço é desenvolvida na ouvidoria com base em três importantes pilares:

- Acolhimento;
- Empatia;
- Resolutividade.

#### Acolhimento

Ao entrar na ouvidoria o cidadão é sempre recebido com uma afirmação e uma pergunta: “Seja bem-vindo. Em que posso lhe ajudar?”

Em seguida, dependendo do ânimo do usuário (triste, alegre, nervoso, agressivo, sorrindo, chorando, exaltado, calado) o agente público da ouvidoria dirige ao usuário do HFA palavras de conforto, esperança, ânimo, estímulo, alegria, compreensão para que ele se sinta à vontade para descrever o motivo de seu atendimento.

Nessa fase do atendimento, invariavelmente é oferecido ao usuário um copo de água, um café, um lenço de papel (se necessário) acompanhado de palavras adequadas à situação.

Adotadas essas atitudes o agente de ouvidoria ouve com atenção e respeito o que o cidadão tem a dizer, evitando distrair-se com o computador, telefone celular ou outro atendimento simultâneo, dedicando toda a atenção àquele que, diante de sua mesa de trabalho, discorre acerca da questão mais importante do mundo: o seu problema.

#### Empatia

O agente da ouvidoria deve ter palavras de otimismo, de confiança, de alegria em meio a tristeza, de conforto em meio a dor (somos uma ouvidoria hospitalar) e, principalmente de esperança.

## Resolutividade

Ao receber a demanda de nossos usuários o agente da ouvidoria se engaja na questão, realiza os contatos necessários, desloca-se até o setor demandado e, na maioria das vezes, obtém êxito solucionando o problema que conduziu o usuário à ouvidoria.

Por fim, a ouvidoria do HFA criou diversas frases para resumir o trabalho que nela é desenvolvido, essas frases são utilizadas em seus documentos internos e duas delas tem a ver com esta boa prática:

- OUVIDORIA: CIDADÃO COMO MISSÃO, RESOLUTIVIDADE COMO SOLUÇÃO!
- OUVIDORIA DO HFA: ACOLHIMENTO, EMPATIA E RESOLUTIVIDADE

Essa boa prática, por ser algo que uniformiza o atendimento, fornece um padrão de comportamento para os atendentes, o que pode garantir uma melhor qualidade de atendimento e padronização, que independa do entendimento individual de cada atendente.

## 2. Oportunidades de Melhoria

### 2.1. Transparência insuficiente quanto às informações da seção de ouvidoria do sítio eletrônico da entidade

A insuficiência de transparência da seção de ouvidoria do sítio eletrônico da entidade se deve ao fato de estarem faltando elementos básicos para dar visibilidade sobre as atividades da ouvidoria, bem como fornecer informações que facilitem o acesso aos serviços prestados, em atenção à Portaria Normativa CGU nº 116/2024, com se segue.

Apesar de existir uma página dedicada a ouvidoria no site da entidade, essa está “escondida”, pois é necessário clicar em Participação Social para encontrar a página da ouvidoria (<https://www.gov.br/hfa/pt-br/acesso-a-informacao/servico-de-informacao-ao-cidadao>). É necessário deixar na página inicial, uma nomenclatura da Ouvidoria direcionando o cidadão rapidamente para a página.

Além disso, faltaram informações importantes na própria página da ouvidoria como um link para acesso ao Painel *Resolveu?*, como indicado na norma (art. 71, II, d), também não possui a publicação do Relatório de Gestão da Ouvidoria sobre as manifestações (art. 71, II, c).

Adicionalmente, não foi encontrado na página da ouvidoria o currículo do ouvidor e a data de ingresso no cargo (art. 71, II, e).

Esclarece-se que, sobre as obrigações de transparência, o art. 71 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024 determina:

Art. 71. As unidades setoriais do SisOuv adotarão as providências necessárias para que sejam exibidos no portal do órgão ou entidade a que estejam vinculadas:

I - possibilidade de acesso direto à Plataforma Fala.BR; e

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

- a) as formas de acesso ao atendimento da unidade setorial do SisOuv;
- b) o endereço e horários para atendimento presencial e recebimento de correspondência, quando cabível;
- c) os relatórios de gestão da unidade setorial do SisOuv;
- d) o link de acesso ao painel de Ouvidoria;
- e) o nome, o currículo e a data de ingresso e de fim de mandato do titular da unidade da ouvidoria; e
- f) normas e fluxos vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria.

Foi verificado em duas páginas, como abaixo, que existem várias informações duplicadas.

- <https://www.gov.br/hfa/pt-br/aceso-a-informacao/servico-de-informacao-ao-cidadao>
- <https://www.gov.br/hfa/pt-br/aceso-a-informacao/ouvidoria-fala.br>

Portanto, deve-se incluir todas as informações obrigatórias no sítio da entidade, em conformidade com art. 71 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, dando transparência e acesso rápido ao cidadão sobre as atividades da ouvidoria, bem como corrigir as duplicidades de informação nos links indicados.

## 2.2. Para tramitação para as áreas interna do HFA não foram cadastradas e nem utilizadas as unidades pela Plataforma Fala.BR

Foi constatado que, de acordo com a verificação na análise das manifestações, a ouvidoria não utiliza o módulo de triagem e tramitação da Plataforma Fala.BR para o encaminhamento das manifestações do HFA.

Dessa forma, verificou-se que em 41 manifestações, de tipologias diversas, em que houve participação de outras áreas internas do HFA, para apoiar a elaboração da resposta, não foram nem cadastradas e nem utilizadas as unidades cadastradas na Plataforma Fala.BR para tramitação interna da manifestação, podendo se perder assim a rastreabilidade das informações. Os detalhes constam na planilha chamada **Análise Individual das Manifestações**<sup>1</sup>, em conformidade com o § 1º do art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021 e com o § 1º do art. 44 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024:

Art. 44 ...

§ 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.

Sobre o assunto, também o Decreto nº 10.153/2019 em seu art. 6º e § 3º dispõe que as unidades de ouvidoria, que fazem tratamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante por meio de sistemas informatizados, devem ter controle

---

<sup>1</sup> Este documento foi encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, juntamente com a versão do relatório preliminar.

de acesso, de forma que haja o registro dos nomes dos agentes públicos que acessem as denúncias e suas respectivas datas de acesso.

Art. 6 ...

§ 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.

Adicionalmente, como foi verificado nas respostas no questionário de avaliação, foi informado que corretamente a Plataforma Fala.BR é utilizada como único meio para recebimento e registro das manifestações de ouvidoria, como determina o art. 13 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, em atenção à resposta do questionário de avaliação: *“As manifestações recebidas por canais diversos de Ouvidoria (formulário eletrônico, telefone, carta, atendimento presencial e outros) são registradas na Plataforma Fala.BR? R: Sim”*.

Art. 13. As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades de que trata o art. 2º.

Entretanto, para tratamento/trâmite de manifestações é utilizado o sistema SEI, assim segue o fluxo desse procedimento, como informado nas respostas no questionário de avaliação.

- Toda a documentação das manifestações recebidas pela ouvidoria, exceto as denúncias, é acostada aos processos abertos no sistema SEI com a classificação de nível de acesso “Restrito” com fulcro no art. 23 c/c com o art. 7º da 13.707/2018 – LGPD;
- As manifestações que são apresentadas pela Plataforma Fala.BR são inseridas no processo com as abas relativas à identificação do usuário fechadas, mantidas as informações mínimas e necessárias ao seu tratamento que poderão envolver a consulta à prontuários médicos, nos casos de internação, ou a evolução clínica do paciente, decorrente seu atendimento ambulatorial eletivo ou de emergência;
- A documentação que não deva tramitar aberta no SEI, é entregue em mão, com a recomendação de ser destruída após a finalidade do suporte documental ter sido cumprida;
- A tramitação no sistema SEI se restringe ao mínimo de pontos focais envolvidos na manifestação, na maioria das vezes as manifestações são enviadas diretamente aos responsáveis por respondê-las;
- Os processos no sistema SEI após esgotadas as medidas relativas ao tratamento da manifestação são concluídos nas unidades por onde tramitou;
- Os dados pessoais são sempre integralmente preservados desde que não sejam imprescindíveis à solução da demanda. A informação de que os

dados do cidadão foram preservados é transmitida ao cidadão por ocasião do envio da resposta conclusiva.

Desse modo, o HFA não está inteiramente sujeito aos mecanismos de restrição de acesso e conhecimento do conteúdo, tampouco às salvaguardas protetivas existentes na Plataforma Fala.BR e previstas na legislação que rege o tema, pois o sistema SEI é um sistema de protocolo e não de ouvidoria, e ainda, o encaminhamento de manifestação impressa foge as regras de controle de quem acessou o documento, conforme prescreve a norma.

Portanto, deve-se cadastrar e utilizar as unidades pela Plataforma do Fala.BR para tramitação interna de manifestações, em conformidade com o § 1º do art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021 e com o § 1º do art. 44 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

### **2.3. Relatório de gestão da ouvidoria inexistente**

A ouvidoria do HFA não elaborou o Relatório de Gestão da Ouvidoria em 2023, bem como, não possui até o momento esse instrumento de transparência.

Esclarece-se que o relatório de gestão da ouvidoria deve contemplar alguns requisitos básicos, em conformidade com o art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021 e com o art. 60 da Portaria Normativa nº 116/2024 abaixo.

Art. 60. As unidades setoriais do SisOuv deverão elaborar relatórios de gestão, nos termos dos arts. 14, II, e 15 da Lei nº 13.460, de 2017, 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 setorial do SisOuv;

II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

III - análise gerencial quanto aos principais tipos e motivos das manifestações;

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

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

VI - informações sobre os serviços avaliados, as justificativas metodológicas, os resultados das avaliações e as melhorias decorrentes, quando houver, conforme determinação contida no art. 68 desta Portaria Normativa; e

VII - informações acerca da atualização da Carta de Serviços do órgão ou entidade a que a unidade setorial de ouvidoria está vinculada.

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

Dessa forma, sem a existência do relatório de gestão da ouvidoria, não foi possível identificar importantes aspectos gerenciais como a análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações (III), a análise dos problemas recorrentes e das

soluções adotadas (IV) e ações exitosas e principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos (V).

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

Esse relatório pode trazer informações importantes para subsidiar o processo de tomada de decisão gerencial e de melhoria dos serviços públicos prestados pela unidade avaliada, bem como, ter por público-alvo também a própria sociedade.

Portanto, deve-se disponibilizar o relatório de gestão da ouvidoria de 2023, em conformidade com o § 1º do art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021 e com o § 1º do art. 60 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

## RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, tomando como base as oportunidades de melhoria elencadas na seção anterior, o presente relatório consigna as seguintes recomendações à ouvidoria do HFA:

- I. Incluir todas as informações obrigatórias no sítio da entidade, bem como corrigir os links indicados, em conformidade com o art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021 e com o art. 71 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024;
- II. Cadastrar as unidades internas do HFA na Plataforma Fala.BR e utilizar o módulo de triagem e tratamento, para tramitação de manifestações, em conformidade com o § 1º do art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021 e com o § 1º do art. 44 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024;
- III. Elaborar o relatório de gestão da ouvidoria de 2023, em conformidade com o art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021 e o art. 60 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

## CONCLUSÃO

Este trabalho teve o objetivo de avaliar a atual estrutura organizacional da ouvidoria do HFA, bem como os fluxos e os procedimentos para atender as demandas de ouvidoria, com vistas à melhoria de sua gestão. Desse modo, foram analisados a estrutura, a gestão e as atividades da ouvidoria, especialmente o tratamento das manifestações registradas pelo cidadão.

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 pela entidade.

Para subsidiar a avaliação por parte da CGU, foram utilizados o questionário de avaliação, a análise de amostra das manifestações do período de 01/01/2023 até

31/12/2023, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com os gestores da unidade.

A partir das análises realizadas, conclui-se que a ouvidoria do HFA, de um modo geral, apresenta uma gestão dos processos condizente com as suas competências, como determina Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Entretanto, existem oportunidades de melhoria na atuação da unidade a fim de aperfeiçoar o nível de satisfação dos usuários. As principais oportunidades de melhorias são referentes à transparência das informações da ouvidoria no sítio eletrônico, à tramitação de manifestações para as áreas internas da entidade e à elaboração do relatório de gestão da ouvidoria.

Os benefícios esperados das recomendações propostas em decorrência dos trabalhos de monitoramento e avaliação são, essencialmente: (i) mitigação dos riscos à proteção de dados do denunciante e (ii) aprimoramento da transparência da atuação da ouvidoria.

## APÊNDICES

## Apêndice A

### Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

As informações da unidade avaliada a seguir foram coletadas durante a etapa da elaboração do Levantamento Situacional.

#### A.1 Informações Gerais

A tabela abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

**Tabela 1: Informações gerais**

Campo	
<b>Esfera e Poder</b>	Poder Executivo Federal
<b>Natureza jurídica do órgão</b>	Administração Indireta – faz parte da estrutura do Ministério da Defesa (MD)
<b>Data de criação</b>	Portaria GM-MD nº 6.064, de 15 de dezembro de 2022
<b>E-mail</b>	ouvidoria@hfa.mil.br
<b>Sítio eletrônico</b>	<a href="https://www.gov.br/hfa/pt-br/aceso-a-informacao/ouvidoria-fala.br">https://www.gov.br/hfa/pt-br/aceso-a-informacao/ouvidoria-fala.br</a>
<b>Canais de atendimento</b>	<a href="https://www.gov.br/hfa/pt-br/contatos">https://www.gov.br/hfa/pt-br/contatos</a>
<b>Endereço</b>	St. Sudoeste - Cruzeiro / Sudoeste / Octogonal, Brasília - DF, 70675-731
<b>Telefone</b>	(61) 3966-2555
<b>Ouvidor</b>	Lauro Cruzaltense Vieira Conceição Data de nomeação do ouvidor: 01/04/2020 Sem cargo em comissão de Ouvidor
	Substituto: Cap Adalberon Telefone: (61) 3966-2314
	Órgão enquadrado na exceção do § 2º do art. 11 do Decreto nº 9492/2018, em relação a avaliação da CGU para a nomeação ao cargo de ouvidor.

Fonte: elaboração própria.

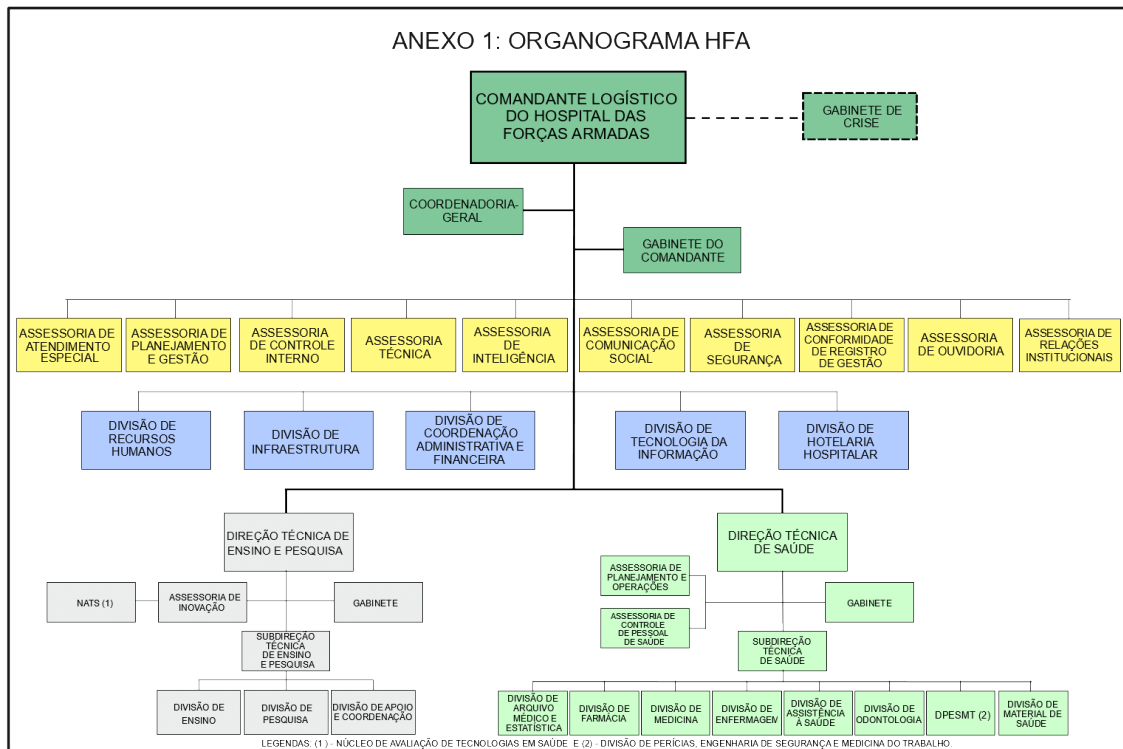
#### A.2 Competências

O Hospital das Forças Armadas é integrante da estrutura básica do Ministério da Defesa e é hospital militar geral, sediado em Brasília.

#### Estrutural Organizacional

A estrutura atual do HFA está definida a partir do art. 2º do seu Regimento Interno, Portaria GM-MD nº 6.064, de 15 de dezembro de 2022, que também aprovou a estrutural organizacional.

## Organograma



Como disposto no Regimento Interno, no art. 2º, da Portaria GM-MD nº 6.064, de 15 de dezembro de 2022, a ouvidoria está subordinada diretamente ao Comando Logístico, no âmbito da estrutura organizacional do HFA. Essa posição lhe permite acesso à alta cúpula da entidade, bem como independência funcional no desempenho de suas atividades.

Art. 2º O HFA tem a seguinte estrutura organizacional:

I - Comando Logístico (Cmdo Log):

- a) Coordenadoria-Geral (Coo Ge);
- b) Gabinete (Gab Cmt Log);
- c) Assessoria de Atendimento Especial (AAEsp);
- d) Assessoria de Planejamento e Gestão (APG);
- e) Assessoria de Controle Interno (ACI);
- f) Assessoria Técnica (A Tec);
- g) Assessoria de Inteligência (A Intlg);
- h) Assessoria de Comunicação Social (A Com Soc);
- i) Assessoria de Segurança (A Seg);
- j) Assessoria de Conformidade de Registro de Gestão (ACRG);
- k) Assessoria de Ouvidoria (A Ouv);
- l) Assessoria de Relações Institucionais (ARI);
- m) Divisão de Recursos Humanos (DRH);
- n) Divisão de Infraestrutura (Div Infra);
- o) Divisão de Coordenação Administrativa e Financeira (DCAF);

- p) Divisão de Tecnologia da Informação (DTI); e
- q) Divisão de Hotelaria Hospitalar (DHH);
- II - Direção Técnica de Ensino e Pesquisa (DTEP):
  - a) Gabinete (Gab DTEP);
  - b) Assessoria de Inovação (A Inov);
  - c) Núcleo de Avaliação de Tecnologias em Saúde (NATS);
  - d) Subdireção Técnica de Ensino e Pesquisa (SDTEP);
  - e) Divisão de Ensino (Div Ens);
  - f) Divisão de Pesquisa (Div Pesq); e
  - g) Divisão de Apoio e Coordenação (DAC);
- III - Direção Técnica de Saúde (DTS):
  - a) Gabinete (Gab DTS);
  - b) Assessoria de Planejamento e Operações (APO);
  - c) Assessoria de Controle de Pessoal de Saúde (ACPS);
  - d) Subdireção Técnica de Saúde (SDTS);
  - e) Divisão de Arquivo Médico e Estatística (DAME);
  - f) Divisão de Farmácia (Div Farm);
  - g) Divisão de Medicina (Div Med);
  - h) Divisão de Enfermagem (Div Enf);
  - i) Divisão de Assistência à Saúde (DAS);
  - j) Divisão de Odontologia (Div Odonto);
  - k) Divisão de Perícias, Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho (DPESMT); e
  - l) Divisão de Material de Saúde (DMS).

## **Missão, Visão e Valores**

### *MISSÃO*

“Prover assistência médico-hospitalar de média e alta complexidade aos usuários das Forças Armadas e outros conveniados; de baixa, média e alta complexidade aos servidores civis do MD e HFA; e desenvolver ensino, pesquisa e inovação na área de saúde.”

### *VISÃO*

“Ser reconhecido como Hospital Estratégico para o Sistema de Saúde Militar e para a Defesa Nacional, destacando-se pela qualidade, modernidade e humanização do seu atendimento.”

### *VALORES*

“Humanização, Segurança, Ética, Excelência, Inovação e Sustentabilidade”

## Ouvidoria

Esclarece-se que dentre as atribuições da ouvidoria estão o recebimento, análise, encaminhamento de manifestações aos setores competentes, consolidação e publicação da resposta conclusiva oferecida pela unidade demandada, bem como o acompanhamento da prestação dos serviços públicos, de modo a propor medidas para aprimorar a prestação desses serviços.

A ouvidoria é o local responsável por receber, analisar e responder aos elogios, solicitações, denúncias, reclamações ou sugestões sobre os serviços públicos. Ela é um espaço aberto para que a sociedade se manifeste, exigindo os seus direitos e contribuindo para a melhoria dos serviços e das políticas públicas. Por essa razão, ela também serve como um termômetro da satisfação dos cidadãos com as políticas públicas e com os serviços prestados: quando há muitas reclamações sobre um determinado assunto, por exemplo, significa que alguma coisa está errada e deve ser corrigida.

A partir das informações trazidas pelos cidadãos, a ouvidoria pode identificar possibilidade de melhoria, propor mudanças, assim como apontar situações irregulares e solicitar a sua correção. Qualquer cidadão pode procurar a ouvidoria e expressar suas ideias, fazer questionamentos, sugerir melhorias. Esta atitude contribui para a qualidade dos serviços públicos prestados pela ouvidoria.

Considerando a diversidade que caracteriza a população do nosso país e buscando facilitar o acesso de todos os cidadãos, a ouvidoria disponibiliza diferentes canais para acolher as manifestações dos cidadãos.

## Competências da Ouvidoria

As competências da ouvidoria do HFA se encontram definidas no art. 14, da Portaria GM-MD nº 6.064, de 15 de dezembro de 2022, Regimento Interno do HFA, como a abaixo.

Art. 14. À Assessoria de Ouvidoria (A Ouv) compete:

I - processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas, com a finalidade de avaliar os serviços prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento estabelecidos neste regimento;

II - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimoramento da prestação dos serviços e correção de eventuais falhas detectadas;

III - receber, tratar e dar resposta às solicitações encaminhadas por pessoas físicas ou jurídicas por meio do SisOuv, desenvolvido pela Controladoria-Geral da União;

IV - proceder à análise prévia das manifestações recebidas e, caso necessário, encaminhá-las às áreas responsáveis pela adoção das providências necessárias;

V - realizar o acompanhamento das manifestações dos usuários, visando disponibilizar respostas adequadas e tempestivas;

VI - propor ações e sugerir prioridades nas atividades de ouvidoria da respectiva área de atuação;

VII - acompanhar e avaliar os programas e projetos de atividades de ouvidoria desenvolvidos pela Ouvidora-Geral da União;

VIII - utilizar, no atendimento, a chamada "linguagem cidadã" que se caracteriza por uma linguagem simples, clara, concisa e objetiva, que considera o contexto sociocultural do usuário, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento;

IX - interagir com o usuário com presteza e imparcialidade, promovendo, assim, a participação social e contribuindo para a efetividade das políticas e dos serviços públicos oferecidos pelo Hospital das Forças Armadas;

X - organizar e divulgar informações sobre as atividades de ouvidoria e procedimentos operacionais, por meio de relatórios de ouvidoria, de periodicidade semestral ou anual;

XI - promover a adoção de mediação e conciliação entre os usuários e os diversos elementos integrantes da Instituição, com a finalidade de ampliar e aperfeiçoar os espaços de relacionamento e participação da sociedade com a administração pública;

XII - promover participação, proteção e defesa dos direitos do usuário (pessoa física ou jurídica) de serviços públicos, no âmbito do Hospital das Forças Armadas;

XIII - interagir com a Ouvidoria-Geral da União e com as demais ouvidorias públicas; e

XIV - exercer outras atividades inerentes a sua área de atuação.

### **Relatório de Gestão da Ouvidoria**

A ouvidoria do HFA não elaborou o Relatório de Gestão da Ouvidoria em 2023, bem como não possuiu até o momento esse instrumento de transparência.

Esclarece-se que o relatório de gestão da ouvidoria deve contemplar alguns requisitos básicos, em conformidade com o art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021 e com o art. 60 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024 abaixo.

Art. 60. As unidades setoriais do SisOuv deverão elaborar relatórios de gestão, nos termos dos arts. 14, II, e 15 da Lei nº 13.460, de 2017, 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 setorial do SisOuv;

II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

III - análise gerencial quanto aos principais tipos e motivos das manifestações;

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

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

VI - informações sobre os serviços avaliados, as justificativas metodológicas, os resultados das avaliações e as melhorias decorrentes, quando houver, conforme determinação contida no art. 68 desta Portaria Normativa; e

VII - informações acerca da atualização da Carta de Serviços do órgão ou entidade a que a unidade setorial de ouvidoria está vinculada.

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

Dessa forma, sem a existência do relatório de gestão da ouvidoria, não foi possível identificar importantes aspectos gerenciais como a análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações (III), a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas (IV) e ações exitosas e principais dificuldades enfrentadas (V).

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

Esse relatório pode trazer informações importantes para subsidiar o processo de tomada de decisão gerencial e de melhoria dos serviços públicos prestados pela unidade avaliada, bem como, ter por público-alvo também a própria sociedade

Assim sendo, faltou apresentar o referido relatório, cabendo, portanto, realizar a devida adequação.

#### **Ações exitosas**

Como não foi elaborado o relatório de gestão do HFA não foi possível identificar as ações exitosas.

#### **Maiores Dificuldades Encontradas**

Como não foi elaborado o relatório de gestão do HFA não foi possível identificar as maiores dificuldades encontradas.

Entretanto, no Questionário de Avaliação foi relatado que possíveis melhorias se referem precipuamente às instalações, atualmente inadequadas, mas plenamente funcionais. Existem projetos de ampliação das atuais instalações que esbarram na prioridade do atendimento médico.

Outra melhoria seria no aumento da força de trabalho, hoje mínima, mas que tem atendido satisfatoriamente às necessidades.

#### **A.3 Cumprimento dos Requisitos para o Cargo de Ouvidor**

A nomeação não precisa ser avaliada pela CGU, pois a ouvidoria do HFA se enquadra na exceção do § 2º do art. 11 do Decreto nº 9.492/2018.

#### **A.4 Normativos Internos**

Regimento Interno do HFA foi formalizado pela Portaria GM-MD nº 6.064, de 15 de dezembro de 2022.

A Instrução Normativa nº 17 – CMT LOG-HFA, 1º de março de 2024, definiu as funções da Assessoria de Ouvidoria do HFA.

## A.5 Equipe e Estrutura Física

### Equipe

Como detalhado pela unidade avaliada no Questionário de Avaliação, a equipe atual possui 3 pessoas, como a seguir.

Lauro Cruzaltense Vieira Conceição (ouvidor)

- Cel R1
- Ensino Superior
- + de 4 anos atuando na ouvidoria

Adalberon Silva dos Santos

- Cap R1
- Ensino Superior
- + de 6 anos atuando na ouvidoria

T. R. A. S.

- Servidor Civil MD
- Ensino Superior
- + de 9 anos atuando na ouvidoria

### Denúncias

Foi informado no questionário de avaliação que, atualmente, não há uma pessoa específica para tratar manifestações do tipo denúncia.

### Capacitação

De acordo com o questionário de avaliação, a ouvidoria não tem conseguido realizar atualmente capacitações na área de ouvidoria.

### Estrutura física

Quanto à estrutura física, no questionário de avaliação foi informado que a ouvidoria, embora em excelente localização e com um elevado número de atendimentos presenciais, não possui instalações físicas adequadas. É pequena, apenas um único ambiente.

Entretanto, possui sistemas informatizados adequados.

## A.6 Canais de Atendimento

### Canais de Atendimento

De acordo com o questionário de avaliação, os canais de atendimento seguem abaixo.

- Atendimento presencial – a ouvidoria recebe, diariamente, em seus horários de atendimento, um razoável número de pessoas que buscam atendimento no Hospital
- Atendimento pelo canal da Plataforma Fala.BR – a ouvidoria recebe manifestações diretamente e lança de ofício, de acordo com a Portaria Normativa CGU nº 116/2024 os e-mails e as manifestações entregues em mão ou reduzidas a termo
- QR Code da ouvidoria localizados em pontos específicos do Hospital
- Pelo Telefone – Pouquíssimas ligações, dadas as dificuldades da central telefônica do HFA

Adicionalmente, foi informado também no questionário de avaliação que, sobre recebimento de manifestações por meio de outros canais que não sejam os canais de ouvidoria, todas essas manifestações são registradas no Fala.BR.

### Divulgação dos Canais de Atendimento

De acordo com o questionário de avaliação, as informações são divulgadas no site institucional por meio de QR Codes colocados em locais de grande movimento, como banheiros, corredores, copas e secretarias de clínicas.

### A.7 Sítio da Ouvidoria

Existe um acesso direto para a Plataforma Fala.BR, bem como, para a página da ouvidoria, a partir da página inicial do sítio eletrônico do HFA, como a seguir.

## Mais Informações



Possui também um acesso pelo menu principal e no rodapé da página principal do sítio eletrônico do HFA, para acesso direto para a Plataforma Fala.BR, bem como, para a página da ouvidoria.

Apesar de existir uma página denominada de “Fala.BR” (<https://www.gov.br/hfa/pt-br/aceso-a-informacao/servico-de-informacao-ao-cidadao>) o link para acesso ao Painel *Resolveu?*, seria mais adequado que esse acesso ficasse na página da ouvidoria, como indicado na norma (art. 71, II, d), cabendo, portanto, realizar a devida adequação.

Também não possui o acesso ao Relatório de Gestão da Ouvidoria sobre as manifestações (art. 71, II, e), bem como não foi disponibilizado o referido relatório, cabendo, portanto, realizar a devida adequação.

Foi corretamente disponibilizado o endereço para atendimento presencial na página da ouvidoria (art. 71, II, a e b), como abaixo.

Art.71 ...

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

Na página da ouvidoria existe um banner para acesso direto a um link para a Plataforma do Fala.BR, em conformidade com o que determina o normativo (art. 71, I) abaixo.

Art.71 ...

i. banner de acesso direto à Plataforma Fala.BR e Link de acesso ao Painel Resolveu? (art. 71, II, d);

Também não foi encontrado na página da ouvidoria o currículo do ouvidor e a data de ingresso no cargo (art. 71, II, f), como abaixo, cabendo, portanto, realizar a devida adequação.

Art.71 ...

ii. Currículo do ouvidor e data de ingresso no cargo (art. 71, II, f);

Esclarece-se que, sobre as obrigações de transparência, o art. 71 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024 determina:

Art. 71. As unidades setoriais do SisOuv adotarão as providências necessárias para que sejam exibidos no portal do órgão ou entidade a que estejam vinculadas:

I - possibilidade de acesso direto à Plataforma Fala.BR; e

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

a) as formas de acesso ao atendimento da unidade setorial do SisOuv;

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

c) os relatórios de gestão da unidade setorial do SisOuv;

d) o link de acesso ao painel de Ouvidoria;

e) o nome, o currículo e a data de ingresso e de fim de mandato do titular da unidade da ouvidoria; e

f) normas e fluxos vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria.

Foi verificado em duas páginas, como abaixo, que existem várias informações duplicadas, cabendo, portanto, realizar a devida adequação

- <https://www.gov.br/hfa/pt-br/aceso-a-informacao/servico-de-informacao-ao-cidadao>
- <https://www.gov.br/hfa/pt-br/aceso-a-informacao/ouvidoria-fala.br>

## A.8 Sistemas Informatizados

Como verificado nas respostas no questionário de avaliação, foi informado que a Plataforma Fala.BR é utilizada como único meio para recebimento e registro das manifestações de ouvidoria, como determina o art. 16 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Art. 16. As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades de que trata o art. 2º.

Entretanto, para tratamento/trâmite de manifestações é utilizado o sistema SEI, assim segue o fluxo desse procedimento, como informado nas respostas no questionário de avaliação.

- Toda a documentação das manifestações recebidas pela ouvidoria, exceto as denúncias, é acostada aos processos abertos no sistema SEI com a classificação de nível de acesso “Restrito” com fulcro no Art.23 c/c com o Art. 7º da 13.707/2018 – LGPD;
- As manifestações que são apresentadas pela Plataforma Fala.BR são inseridas no processo com as abas relativas à identificação do usuário fechadas, mantidas as informações mínimas e necessárias ao seu tratamento que poderão envolver a consulta à prontuários médicos, nos casos de internação, ou a evolução clínica do paciente, decorrente seu atendimento ambulatorial eletivo ou de emergência;
- A documentação que não deva tramitar aberta no SEI, é entregue em mão, com a recomendação de ser destruída após a finalidade do suporte documental ter sido cumprida;
- A tramitação no sistema SEI se restringe ao mínimo de pontos focais envolvidos na manifestação, na maioria das vezes as manifestações são enviadas diretamente aos responsáveis por respondê-las;
- Os processos no sistema SEI após esgotadas as medidas relativas ao tratamento da manifestação são concluídos nas unidades por onde tramitou;
- Os dados pessoais são sempre integralmente preservados desde que não sejam imprescindíveis à solução da demanda. A informação de que os dados do cidadão foram preservados é transmitida ao cidadão por ocasião do envio da resposta conclusiva.

## **A.9 Fluxo Interno de Tratamento**

### **Normatização**

Como descrito no questionário de avaliação, o procedimento utilizado para tratamento de manifestações está descrito na Instrução Normativa nº 17 – CMT LOG-HFA, 1º de março de 2024.

Portanto, foi constatada a adequada formalização, por meio de regulamento institucionalizado, procedimentos para o recebimento e tratamento das manifestações dos usuários dos serviços do HFA, em conformidade com os Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, arts. 4º e 5º da Lei nº 13.460/2017.

## **Fluxo interno**

Adicionalmente, além de existirem normativos com a descrição dos procedimentos internos das tarefas de ouvidoria, foram identificados os fluxos internos, demonstrados de maneira gráfica, em formato semelhante a um fluxo/organograma, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo da atividade de ouvidoria.

Ressalta-se que a implementação do fluxo interno de tratamento guarda referência às diretrizes básicas para recepção e tratamento das manifestações contidas nas normas do Órgão Central do SisOuv, em conformidade com o art. 42 da Portaria CGU nº 581/2021 e o art. 21 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Art. 21 As unidades do SisOuv deverão definir e dar publicidade aos fluxos internos para o tratamento de manifestações de ouvidoria e dar-lhes publicidade no sítio institucional do órgão ao qual estão vinculadas.

Além disso, os fluxos internos de tratamento padronizam a atuação da ouvidoria e trazem segurança jurídica para a sua atuação. Ainda, os fluxos de tratamento contribuem para mitigar o risco de solução da continuidade administrativa.

A definição dos fluxos internos é de extrema importância e pode trazer benefícios para atividades da unidade. Alguns benefícios possíveis são a redução dos prazos de resposta, aumento dos índices de satisfação, melhor interlocução com as demais unidades da entidade e a identificação, de modo mais ágil, de possíveis gargalos em processos que demandem alterações.

Por meio dessa definição de fluxos é possível, em especial: 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; descrever as tratativas para cada tipo de manifestação; estipular os prazos e definir as responsabilidades específicas das áreas interna da ouvidoria durante o processo; e descrever, se houver, os procedimentos para casos específicos, tais como as demandas de ouvidoria interna.

Esclarece-se que, a elaboração de um normativo é também uma oportunidade para o realinhamento das competências da unidade, da definição de papéis e atribuições dos atores de sua estrutura, abarcando especificidades de cada tipologia de manifestação. Desta forma, além de permitir padronizar os fluxos de tratamento das demandas, tal normativo pode contribuir para o aperfeiçoamento da estrutura e divisão de tarefas entre os setores.

## **SIC (LAI)**

De acordo com o questionário de avaliação, a ouvidoria é responsável pelo SIC, a cargo apenas do ouvidor.

## **Ouvidoria Interna**

Não há tratamento diferenciado para a manifestação dos colaboradores, ou seja, utiliza-se a Instrução Normativa nº 17 – CMT LOG-HFA, 1º de março de 2024, e o fluxo é o mesmo para manifestações do cidadão.

### **Acompanhamento da Resolução**

Como informado no questionário de avaliação, por se tratar de um hospital de grande porte, particularmente no caso de denúncias envolvendo a atividade fim, muitas vezes esse acompanhamento é prejudicado pelo sigilo imposto às atividades da Comissão de Ética Médica ou aos prontuários dos pacientes. Em outros casos, a ouvidoria realiza contato com as áreas demandadas para verificar os resultados práticos decorrentes das manifestações.

Portanto, não foi demonstrado o acompanhamento sistêmico da resolução da demanda, cabendo, portanto, realizar a devida adequação.

### **Análise Prévia**

Foi informado no questionário de avaliação, que essa atividade é desenvolvida prioritariamente pela ouvidoria. Essa análise é feita levando-se em consideração os elementos presentes no teor da denúncia e nos anexos, quando existem, apensados à manifestação. A ouvidoria leva em conta também se há alguma indicação da “Inteligência Artificial” quando a denúncia é formulada diretamente no Fala.BR.

### **Diligências**

As Comunicações (denúncias anônimas) são apuradas quando existem indícios de veracidade ou de importância no assunto abordado pelo cidadão. Como exemplo disso, foi citado o exemplo de uma comunicação que foi integralmente apurada e que produziu resposta de vários atores do Hospital e cujas respostas foram lançadas na Plataforma Fala.BR. Passados vários meses a ouvidoria foi interpelada acerca dessa comunicação no âmbito de um processo na Comissão de Ética Médica motivada por uma denúncia no Conselho Regional de Medicina.

Portanto, a Ouvidoria, corretamente, não realiza diligências para apurar irregularidades, apenas encaminha para os responsáveis pela apuração dos fatos.

### **A.10 Carta de Serviços ao Usuário**

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

A sua prática contribui para a organização de 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, em conformidade com o disposto no art. 7º, § 4º da Lei nº 13.460/2017.

Art. 7º ...

§ 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.

Em consulta ao sítio eletrônico do HFA, verificou-se que a publicação da Carta de Serviços da entidade, sendo datada do ano de 2019, foi disponibilizada em um link independente da página da ouvidoria, que pode ser acessada no link que consta no rodapé da mesma página.

[https://www.gov.br/hfa/pt-br/canais\\_atendimento/carta\\_de\\_servicos\\_5edicao.pdf](https://www.gov.br/hfa/pt-br/canais_atendimento/carta_de_servicos_5edicao.pdf)

### A.11 Avaliação de serviços

Nas respostas ao Questionário de Avaliação acerca da avaliação dos serviços prestados pelo HFA a unidade avaliada informa que a ouvidoria é atenta quanto a isso e orienta a Assessoria de Planejamento e Gestão do HFA, a qual cabe essa responsabilidade, dos prazos e na atualização da Carta de Serviços

### A.12 Dados do Painel Resolveu?

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

Nessa esteira, seguem os dados estatísticos retirados do Painel *Resolveu?*, considerando a entidade HFA e o período de 01/01/2023 a 31/12/2023<sup>2</sup>.

#### a) Quantitativo Geral:

**Imagem 1: Quantitativo de Manifestações, de 01/01/2023 a 31/12/2023**



Fonte: Painel *Resolveu?*.

No período em análise, a unidade avaliada recebeu 288 manifestações via Fala.BR, sendo que 244 foram respondidas e 44 arquivadas. Além disso, 32 manifestações foram encaminhadas para outros órgãos.

<sup>2</sup> A consulta foi realizada em abril de 2024. 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.

De todas as manifestações respondidas, 100% foram concluídas dentro do prazo legal, com tempo médio de 7,07 dias, em conformidade com o que está previsto no artigo 16 da Lei nº 13.460/2017, que estabelece o prazo máximo de 30 dias para o atendimento das manifestações registradas na ouvidoria, prorrogáveis por igual período.

**b) Tipologia das manifestações:**

**Imagem 2: Tipologias, de 01/01/2023 a 31/12/2023**



\*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

Fonte: Painel *Resolveu?*.

O Painel *Resolveu?* disponibiliza as porcentagens dos tipos de manifestações respondidas pela ouvidoria. Com esta estatística possível ter uma noção do total de manifestações recebidas pela unidade avaliada.

A reclamação representa a tipologia de manifestação mais respondida pela unidade avaliada, correspondendo a 44% do total; seguida pelo elogio com 26%, o que foi um tanto quanto significativo; a solicitação teve participação de 20%; e na sequência, foram identificadas as manifestações do tipo denúncia, com 7%.

A sugestão representa uma parcela menos significativa, 2,5% do total de manifestações respondidas.

**c) Resolutividade da demanda:**

**Imagem 3: Resolutividade da demanda, de 01/01/2023 a 31/12/2023**

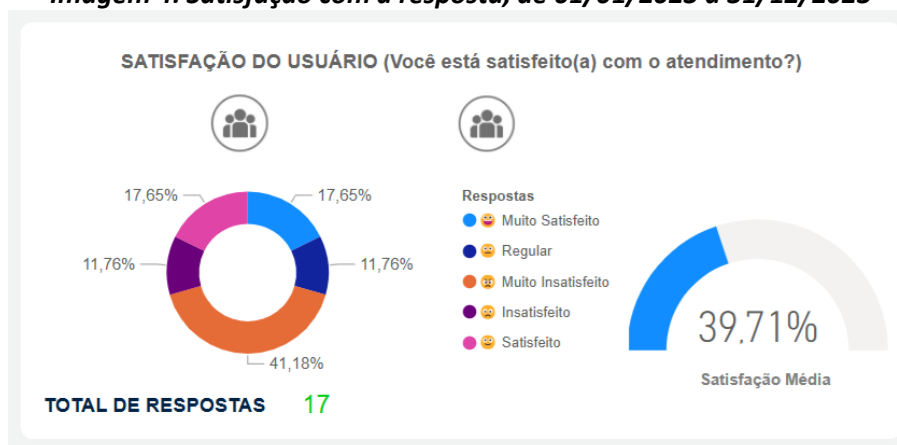


Fonte: Painel *Resolveu?*.

Em relação à resolutividade da demanda dos usuários na Plataforma Fala.BR, das 288 manifestações respondidas, 91% dessas demandas foram qualificadas como resolvidas, e por fim 9%, como manifestações não resolvidas.

d) Satisfação com a resposta:

Imagem 4: Satisfação com a resposta, de 01/01/2023 a 31/12/2023



Fonte: Painel *Resolveu?*.

Da pesquisa de satisfação disponibilizada aos usuários na Plataforma Fala.BR também pode-se obter o nível de satisfação do manifestante quanto ao atendimento prestado pela ouvidoria. Desta forma, verifica-se que 17 manifestações foram qualificadas pelo manifestante quanto a sua satisfação, dessas 17 manifestações, 18% sentiram-se “Muito Satisfeitos” com o atendimento prestado, enquanto igualmente 18% demonstraram estar “Satisfeitos” com o atendimento, 12% qualificaram com “Regular” a satisfação com o atendimento, por fim insatisfeitos foram igualmente 12%. Como “Muito insatisfeitos”, foram 41%, quase a metade, o que se demonstrou como algo muito significativo.

Dos dados consolidados, obtêm-se que a satisfação média dos manifestantes que está em torno de 40%, menos da metade, o que pode ser considerado um índice mediano.

## Apêndice B

### Relato da Análise da Amostra

O objetivo da utilização de amostragem é obter informações sobre uma parcela da população e identificar características sobre o tratamento dispensado às demandas recebidas pela unidade de ouvidoria. É bastante útil em situações nas quais a execução do censo é inviável ou antieconômica e a informação obtida da amostra é suficiente para atender aos objetivos pretendidos.

A estratificação das manifestações foi feita conforme o tipo de manifestação (denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão). Dessa forma, o universo amostral foi dividido em estratos, de forma tal que cada estrato tenha representação na amostra.

#### B.1 Metodologia para obtenção da amostra

Para compor a população, foram selecionadas as manifestações cadastradas e concluídas no Fala.BR no período de 01/01/2023 a 31/12/2023, que totalizaram 244 manifestações. Para tanto, foram consideradas somente aquelas com resposta conclusiva, isto é, que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria no período considerado. Essa população pode ser considerada estratificada de acordo com a tipologia das manifestações, quais sejam: comunicação, denúncia, elogio, reclamação, simplifique, solicitação e sugestão.

Dessa população, a amostra abrangeu todas as 100 manifestações. Desta forma, verifica-se a seguinte distribuição por tipo de manifestação.

**Tabela 2: Dados da amostra**

Tipo de Manifestação	Quantidade na Amostra Alvo	Proporção na Amostra Total Única
Denúncias	2	2%
Reclamações	41	41%
Elogios	33	33%
Sugestões	3	3%
Solicitações	16	16%
Comunicações	5	5%
<b>Total geral</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Fonte: elaboração própria.

A avaliação foi realizada a partir de quatro dimensões distintas com o objetivo de mapear a atuação da ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários na Plataforma Fala.BR e apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas. São elas:

- a) **Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017, e no art. 12, § 2º da Portaria CGU nº 581/2021 e no art. 22, § 1º da Portaria Normativa CGU nº 116/2024; 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

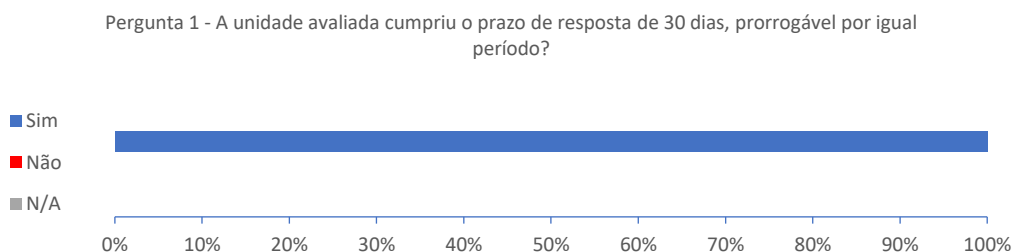
justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação no Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e 2) passados 30 dias após o 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, bem como, o art. 18 da Portaria CGU nº 581/2021 e art. 28 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024 dispõem 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 pelas perguntas detalhadas no item B.2, com os quantitativos consolidados das respostas e respectivas análises.

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

### Gráfico 1: Análise das Manifestações - Pergunta 1

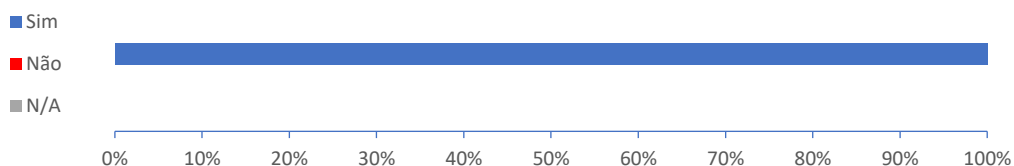


Fonte: elaboração própria.

Como se observa no gráfico, do total de 100 manifestações no período escolhido, a unidade avaliada respondeu a todas as 100 manifestações no prazo estipulado na legislação, considerando a eventual prorrogação de prazo prevista na legislação.

### Gráfico 2: Análise das Manifestações - Pergunta 2

Pergunta 2 - O assunto da manifestação foi classificada corretamente?

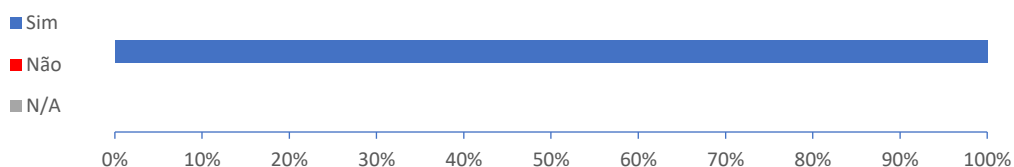


Fonte: elaboração própria.

Quanto à classificação do assunto das manifestações, observou-se que, todas as 100 manifestações foram classificadas corretamente.

### Gráfico 3: Análise das Manifestações - Pergunta 3

Pergunta 3 - A Tipologia da manifestação está correta?

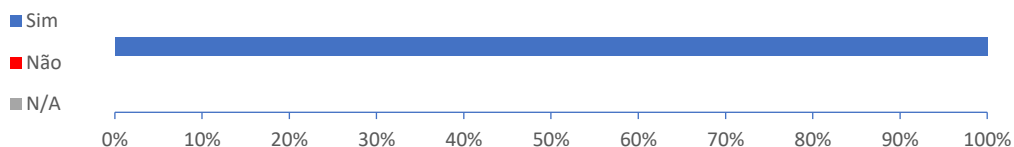


Fonte: elaboração própria.

Quanto à classificação da tipologia das manifestações, observa-se que, todas as 100 manifestações foram classificadas corretamente.

### Gráfico 4: Análise das Manifestações - Pergunta 4

Pergunta 4 - As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?

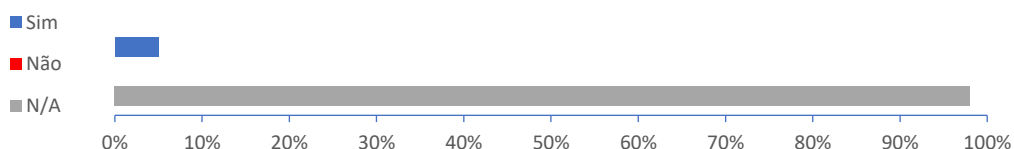


Fonte: elaboração própria.

Em relação à objetividade e clareza, observa-se que todas as 100 manifestações (100%) foram respondidas corretamente.

### Gráfico 5: Análise das Manifestações - Pergunta 5

Pergunta 5 - A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao Fala.BR seria responsável pelo tema?

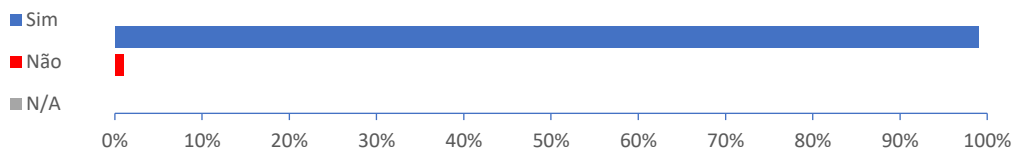


Fonte: elaboração própria.

Do gráfico acima, verifica-se que nas 5 únicas manifestações (5%) que necessitavam ser consideradas, a unidade avaliada respondeu corretamente que a demanda não era de sua competência, informando o órgão responsável pelo tema. As demais manifestações não se enquadravam nesse quesito.

### Gráfico 6: Análise das Manifestações - Pergunta 6

Pergunta 6 - Os registros de resolatividade das manifestações foram registrados corretamente?



Fonte: elaboração própria.

Em relação à resolatividade, observa-se que, das 100 manifestações presentes na amostra, 99 manifestações (99%) preencheram o campo “resolatividade” adequadamente, sendo que em apenas em 1 manifestações (1%) esse campo não foi preenchido adequadamente, cabendo, portanto, realizar a devida adequação.

Esclarece-se que, sobre o preenchimento do campo "resolatividade" na Plataforma Fala.BR, caso não tenha sido resolvida a demanda do manifestante, porém se o órgão internamente não tinha mais nada o que poderia fazer a respeito, assim sendo, deveria então ter sido marcado como "Sim" a resolatividade, em conformidade com o art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021 e com o art. 29 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, como a seguir.

Art. 19...

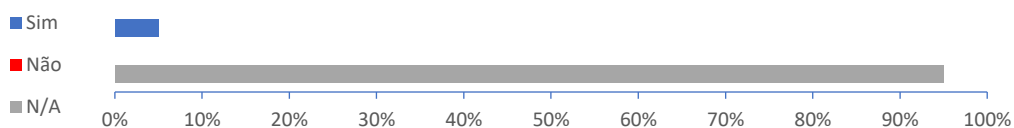
§ 4º No ato do envio de resposta conclusiva a que se refere o caput, a unidade de ouvidoria registrará informação sobre a resolatividade da manifestação, observando-se que:

I - a manifestação será considerada "não resolvida" enquanto persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável; e

II - a manifestação será considerada "resolvida" quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável. (inserido pela Portaria CGU nº 3.126/2021)

### Gráfico 7: Análise das Manifestações - Pergunta 7

Pergunta 7 - 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.

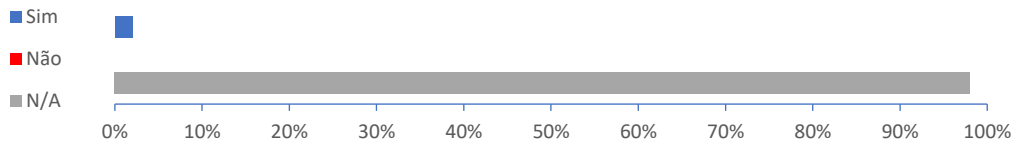
Em relação ao tipo “Comunicação”, das 5 manifestações presentes na amostra, todas apresentaram resposta conclusiva contendo informações sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. As demais manifestações, por sua vez, não se enquadravam na tipologia como comunicação.

Esclarece-se que, sobre o texto a ser elaborado para a resposta no caso de comunicações, é importante que seja entendido que o manifestante, por ser anônimo, não receberá essa resposta, porém deve ser registrada a justificativa para o seu

arquivamento, e caso seja necessário pode ser anexado algum arquivo para consulta posterior.

### Gráfico 8: Análise das Manifestações - Pergunta 8

Pergunta 8 - 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?

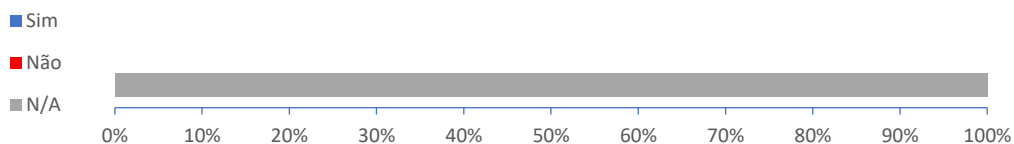


Fonte: elaboração própria.

Das 2 denúncias analisadas, verificou-se que todas informaram corretamente sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. As demais manifestações, por sua vez, não se enquadravam como denúncia.

### Gráfico 9: Análise das Manifestações - Pergunta 9

Pergunta 9 - A Denúncia/ Comunicação (se for o caso) foi pseudonimizada?

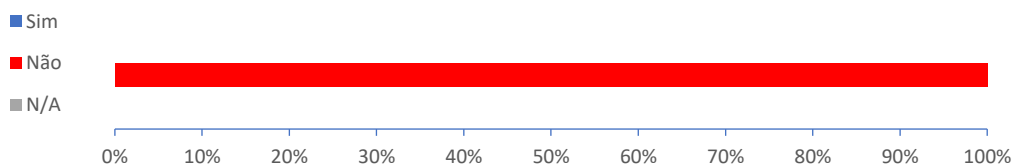


Fonte: elaboração própria.

Das 7 denúncias/comunicações analisadas, não foi possível identificar se foi necessário utilizar pseudonimização. As demais manifestações, por sua vez, não se enquadravam como denúncias/comunicações.

### Gráfico 10: Análise das Manifestações - Pergunta 10

Pergunta 10 - Houve Diligência no tratamento da Denúncia / Comunicação?

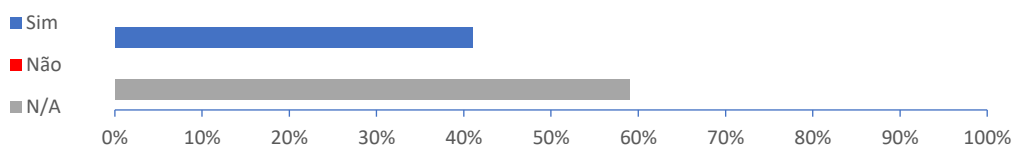


Fonte: elaboração própria.

Das 7 denúncias/comunicações analisadas, verificou-se corretamente que em todas as respostas não houve diligência, que defligrasse a identidade do manifestante. As demais manifestações, por sua vez, não se enquadravam como denúncias/comunicações.

### Gráfico 11: Análise das Manifestações - Pergunta 11

Pergunta 11 - A resposta da Reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?

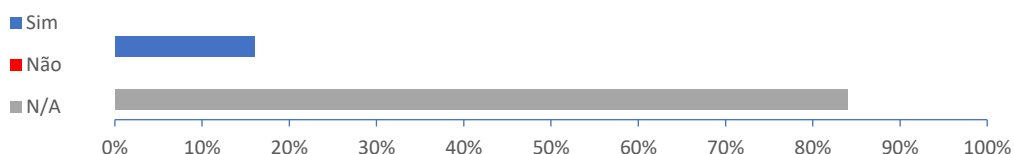


Fonte: elaboração própria.

No gráfico acima relativo ao tipo reclamação, nas 41 reclamações analisadas, todas as respostas conclusivas prestaram esclarecimentos sobre o fato reclamado. As demais manifestações, por seu turno, não se enquadravam como reclamação.

### Gráfico 12: Análise das Manifestações - Pergunta 12

Pergunta 12 - A resposta da Solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?

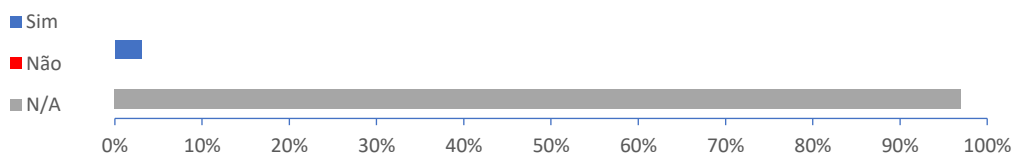


Fonte: elaboração própria.

Em relação às manifestações com conteúdo de solicitação, observa-se que todas as 16 solicitações foram respondidas corretamente. As demais manifestações não se enquadravam como solicitação.

### Gráfico 13: Análise das Manifestações - Pergunta 13

Pergunta 13 - A resposta da Sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?

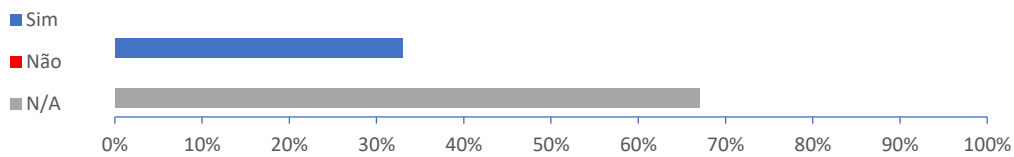


Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Sugestão, todas as 3 sugestões identificadas foram respondidas corretamente. As demais manifestações não se enquadravam como sugestão.

### Gráfico 14: Análise das Manifestações - Pergunta 14

Pergunta 14 - 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.

Foram encontrados 33 elogios na amostra de manifestações, em que adequadamente foi informada a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e à sua chefia imediata. As demais manifestações, não eram do tipo elogio.

### Apontamentos

Sobre o conteúdo das respostas, constatou-se que 100% das manifestações analisadas atendem aos requisitos de clareza, objetividade e acessibilidade previstos no art. 18 da Portaria CGU nº 581/2021 e art. 28 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Art. 28. As unidades setoriais do SisOuv se comunicarão com os manifestantes em linguagem precisa, objetiva, simples e acessível, observando as seguintes orientações:

Também foi observado que, do total de 100 manifestações no período escolhido, a unidade avaliada respondeu todas as 100 manifestações (100%), no prazo estipulado na legislação, considerando a eventual prorrogação de prazo prevista na legislação, em conformidade com a norma, no § 2º do art. 12 da Portaria CGU nº 581/2021 e § 1º do art. 22 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, como a seguir.

Art. 22. O tratamento de manifestações de ouvidoria feito pelas unidades do SisOuv compreende:

...

§ 2º As unidades deverão cumprir todos os procedimentos de tratamento previstos nos incisos I a VIII do caput no prazo de trinta dias a contar do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

Quanto à classificação do assunto das manifestações, observou-se que, 100 manifestações (100%) foram classificadas corretamente, conforme o resultado da Pergunta 2 do Apêndice B.

Em relação à resolutividade, observou-se que, das 100 manifestações presentes na amostra, 99 manifestações (99%) apresentaram resposta com resolutividade alcançada, sendo que apenas em uma manifestações (1%) na resposta foi informado incorretamente que não alcançou a resolutividade, sendo que a qualificação deveria ter sido que “Sim”, que atingiu a resolutividade, pois não dependia mais de qualquer atividade no âmbito do HFA, conforme o resultado da Pergunta 6 do Apêndice B, em desacordo com o §4º do art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021 e Parágrafo Único do art. 29 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, como abaixo.

Art. 29...

Parágrafo único. No ato do envio de resposta conclusiva a que se refere o caput, a unidade setorial do SisOuv registrará informação sobre a resolutividade da manifestação, observando-se que:

I) a manifestação será considerada "não resolvida" enquanto persistirem providências a serem adotadas pela unidade interna responsável; e (redação dada pela Retificação publicada em 25/03/2024)

II) a manifestação será considerada "resolvida" quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade interna responsável. (redação dada pela Retificação publicada em 25/03/2024)

Quanto à classificação da tipologia das manifestações, observou-se que todas as 100 manifestações foram classificadas corretamente.

Não houve manifestações que o HFA deveria encaminhar para outras instituições que não fazem parte do SisOuv ou que não utilizam a Plataforma Fala.BR e que a ouvidoria deveria orientar o manifestante a procurar um outro órgão competente para tratar o assunto.

### **Acompanhamento da resolução das manifestações**

Apesar de a ouvidoria acompanhar informalmente o retorno das áreas internas sobre a apuração das manifestações encaminhadas para as áreas apuratórias ou responsáveis, conforme informado no Questionário de Avaliação, observa-se que, devido ao sigilo imposto pelas atividades da Comissão de Ética Médica ou aos prontuários dos pacientes, esse acompanhamento é muitas vezes prejudicado, especialmente em um hospital de grande porte e em casos de denúncias envolvendo a atividade fim. Em outros casos, a ouvidoria entra em contato com as áreas demandadas para verificar os resultados práticos das manifestações. No entanto, não foi identificado um controle sistêmico desse acompanhamento, conforme previsto pela Lei nº 13.460/2017.

Art. 13...

VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; ...

### **Tramitação para áreas internas**

Verificou-se que, em 41 manifestações de diversas tipologias, onde houve a participação de outras áreas internas da entidade para apoiar a elaboração das respostas, as unidades internas cadastradas na Plataforma Fala.BR não foram utilizadas para a tramitação interna. Em vez disso, apenas o nome do usuário da área interna foi utilizado, o que pode comprometer a rastreabilidade da informação. Portanto, é necessário realizar a devida adequação. Esclarece-se que, independentemente da tipologia, se a competência do assunto da manifestação pertencer a outro órgão do SisOuv, o encaminhamento deve ser feito através da Plataforma Fala.BR.

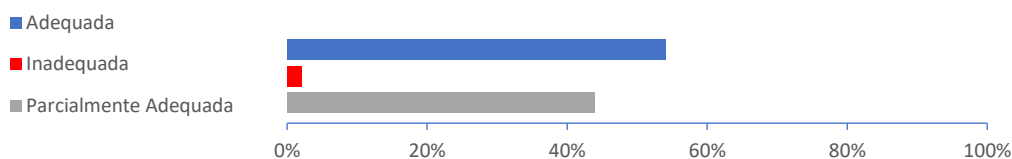
### B.3 Avaliação Final

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 100 manifestações analisadas, 54 (54%) foram consideradas adequadas, enquanto apenas 2 foram consideradas inadequadas. Além disso, 44 manifestações (44%), foram consideradas parcialmente adequadas e é necessário realizar a devida adequação.

#### Gráfico 15: Análise das Manifestações - Pergunta 15

Pergunta 15 - Em sua opinião, como analista, como classifica a análise técnica (mérito) dada pela unidade avaliada para a manifestação em questão?



Fonte: elaboração própria.

Onde:

- a) **Adequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna perfeitamente ao tipo de manifestação em análise, informando as providências adotadas e encaminhamentos devidos, e esclarecendo ao cidadão todos os pontos levantados, quando for o caso;
- b) **Parcialmente Adequada:** 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;
- c) **Inadequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta alguma distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada; e
- d) **Inexistente:** quando a resposta conclusiva é inexistente, isto é, não foi dada no prazo legal ou não há seu registro na Plataforma Fala.BR.

Ante o exposto, o gráfico da Avaliação Técnica Final mostra um desempenho que pode ser melhorado, especialmente no que se refere à proteção dos dados de denunciante, quando a denúncia precisa tramitar internamente para apuração da situação levantada, considerando a amostra examinada.

Finalmente, a lista das 100 manifestações, especificada por tipo, bem como a avaliação final de cada uma, configura a chamada Análise Individual das Manifestações<sup>3</sup>.

<sup>3</sup> Este documento foi encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, juntamente com a versão do relatório preliminar.

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 da OGU um padrão de resposta totalmente único e correto.

## Apêndice C

### Plano de Ação da Unidade Avaliada

<b>Plano de Ação/ Providências para as Melhorias/ Recomendações</b>				
<b>Unidade Avaliada: HFA/MD</b>				
<b>Enunciado das Possibilidades de melhorias (numeração de 2.1 a 2.3) / Item de recomendação (caractere em nº Romano de I à III)</b>	<b>Providência da UA para cumprimento</b>	<b>Etapa/ Data de implementação das providências</b>	<b>Servidor e/ ou área da UA responsável pela implementação</b>	<b>Benefícios esperados com a ação (gestão/ usuário)</b>
<b>2.1 Transparência insuficiente quanto às informações da seção de ouvidoria do sítio eletrônico da entidade</b>				
I. Incluir todas as informações obrigatórias no sítio da entidade, bem como corrigir os links indicados, em conformidade com o art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021 e com o art. 71 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.	Realizar o ajuste com a inclusão de todas as informações obrigatórias da Ouvidoria no sítio do HFA com as devidas correções dos links indicados, inclusive com o acesso direto à Ouvidoria na página principal, extraíndo o acesso do interior do banner "Participação Social"	Implementação prevista para ser executada, de forma integral, até o dia 31 de março de 2025	Ouvidor	Facilitar o acesso do cidadão às informações da Ouvidoria, permitindo que isso se faça de forma direta e objetiva
<b>2.2 Para tramitação para as áreas interna do HFA não foram cadastradas e nem utilizadas as unidades pela Plataforma do Fala.BR</b>				
II. Cadastrar as unidades internas do HFA na Plataforma Fala.BR e utilizar o módulo de triagem e tratamento, para tramitação de manifestações, em conformidade com o § 1º do art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021 e com o § 1º do	Realizar o cadastramento das unidades internas do HFA (cerca de duzentas) para tramitação interna de manifestações, em conformidade com o que preconiza o § 1º do art. 44 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024. Esse cadastramento	Buscar a implementação do cadastramento das unidades internas até o dia 31 de dezembro de 2025	Ouvidor	Utilizar todos os mecanismos de restrição de acesso e conhecimento do conteúdo, bem como das salvaguardas protetivas existentes na Plataforma Fala.BR e previstas na legislação que regula o assunto

art. 44 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024	deverá ser executado de forma gradual, até se alcançar a totalidade das inúmeras unidades do HFA			
<b>2.3 Relatório de gestão da ouvidoria inexistente</b>				
III. Elaborar o relatório de gestão da ouvidoria de 2023, em conformidade com o art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021 e o art. 60 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024	Realizar a disponibilização do Relatório de Gestão de Ouvidoria de 2023, em conformidade com o § 1º do art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021 e com o § 1º do art. 60 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.	O Relatório de Gestão da Ouvidoria do HFA relativo ao ano de 2023 foi elaborado e entregue no dia 05 de dezembro de 2024	Ouvidor	O Relatório Anual de Gestão se constitui em importante instrumento com vistas ao diagnóstico do desempenho dos serviços prestados no âmbito da Ouvidoria do HFA integrantes garantindo, desse modo, a transparência das ações e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade por parte do HFA



## **MISSÃO**

Promover a integridade e o enfrentamento da corrupção de modo que o governo federal possa entregar políticas e serviços públicos efetivos.

## **VISÃO**

A CGU será reconhecida como um órgão de excelência, que mais conhece a Administração Pública federal, líder e protagonista na promoção da integridade pública e privada, e no enfrentamento da corrupção em todo o ciclo da política pública, atuando por meio de equipes diversas, de forma responsiva e integrada.

## **VALORES**

Transparência, Integridade, Responsividade, Resiliência, Cooperação e Empatia.