

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria do
Ministério da Saúde

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

VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO
Ministro da Controladoria-Geral da União

EVELINE MARTINS BRITO
Secretária-Executiva

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

LIVIA OLIVEIRA SOBOTA
Secretária de Integridade Pública

MARCELO PONTES VIANNA
Secretário de Integridade Privada

OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO

SUPERVISÃO

Laura Aparecida Biberg Corraleiro

EQUIPE DE AVALIAÇÃO

Clari Dorça Stacciarini Abdala

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria do Ministério da Saúde.

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: 01 de janeiro de 2023 a 31 de dezembro de 2023.

Data de execução: 20 de março de 2024 a 20 de maio de 2024.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria do Ministério da Saúde, unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes aos serviços públicos prestados por aquele órgão/entidade.

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

Quais as conclusões alcançadas pela CGU?

A unidade avaliada, de um modo geral, exerce adequadamente as atividades de ouvidoria, em conformidade com a Portaria CGU nº 581/2021 e demais normativos relativos ao tema. Em relação aos produtos, serviços e resultados entregues pela unidade avaliada à sociedade e aos gestores do Ministério da Saúde, foram identificadas algumas oportunidades de aprimoramento e fragilidades que podem impactar o cumprimento das obrigações legais da unidade, tais como:


- Necessidade de cumprimento das obrigações de transparência;
- Inadequações relacionadas à integração da Plataforma Fala.BR com o Sistema OuvidorSUS, com riscos para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes;
- Ausência de regulamentação abrangendo os fluxos internos de trabalho da Ouvidoria;
- Necessidade de melhorias quanto ao tratamento das manifestações;
- Oportunidade de melhoria quanto à orientação aos cidadãos sobre o registro de manifestações de competências federais, estaduais e municipais no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS).

Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

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

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

- I. Promover a atualização da seção de Ouvidoria no sítio do Ministério da Saúde, de forma a apresentar os itens obrigatórios de transparência relacionadas ao art. 71 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024;

- 
- II. Realizar os devidos ajustes no Sistema OuvidorSUS, de forma a sanar as inadequações existentes quanto à integração com a Plataforma Fala.BR e a atender aos requisitos de resolutividade e rastreabilidade das manifestações ou, alternativamente, utilizar o módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR para o tratamento das manifestações de competência do Ministério da Saúde;
 - III. Elaborar e publicar na seção de Ouvidoria do sítio do Ministério da Saúde os normativos referentes aos fluxos internos de trabalho;
 - IV. Adotar procedimentos para a implementação de uma análise preliminar consistente, com a solicitação de complementação de informações, quando for o caso, e com a justificativa e orientação com maior clareza, na resposta conclusiva ao cidadão, dos motivos que levaram ao arquivamento das denúncias e comunicações de irregularidade;
 - V. Adotar procedimentos para o correto preenchimento dos campos “resolutividade”, “assunto”, “subassunto” e “Tag”; e
 - VI. Atualizar a página principal da seção de Ouvidoria no sítio do Ministério da Saúde para orientar os cidadãos sobre o correto registro das manifestações de competência estadual, municipal ou do Distrito Federal no órgão competente.

Lista de Siglas e Abreviaturas

CGU	Controladoria-Geral da União
Fala.BR	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
LAI	Lei de Acesso à Informação
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
MAO	Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal
MMOUP	Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública
OGU	Ouvidoria-Geral da União
OUVSUS	Ouvidoria-Geral do Sistema Único de Saúde
SIC	Serviços de Informação ao Cidadão
SisOuv	Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal
SUS	Sistema Único de Saúde

Sumário

APRESENTAÇÃO	8
OBJETIVO	8
ESCOPO	8
METODOLOGIA	9
UNIDADE AVALIADA	10
RESULTADOS DOS EXAMES	10
1.Boas práticas	11
1.1.Disseminação de Informações por meio do Disque Saúde 136	11
2.Achados	11
2.1.Necessidade de cumprimento das obrigações de transparência.....	11
2.2.Inadequações relacionadas à integração da Plataforma Fala.BR com o Sistema OuvidorSUS, com riscos para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes.....	12
2.3.Ausência de regulamentação abrangendo os fluxos internos de trabalho da Ouvidoria	17
2.4.Necessidade de melhorias quanto ao tratamento das manifestações	18
2.5.Oportunidade de melhoria quanto à orientação aos cidadãos sobre o registro de manifestações de competências federais, estaduais e municipais no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS)	21
RECOMENDAÇÕES	21
CONCLUSÃO	22
APÊNDICES	24
Apêndice A	25
Apêndice B.....	40
Apêndice C.....	49

APRESENTAÇÃO

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 o fortalecimento, gestão e da prestação de serviços ofertados, bem como para a consolidação das políticas de integridade e o desenvolvimento de mecanismos de combate à corrupção.

OBJETIVO

A OGU realizou a presente avaliação no exercício da competência atribuída pelo Decreto nº 9.492/2018, de supervisão técnica das atividades de ouvidoria realizadas pelas unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, com base no escopo apresentado a seguir, com o objetivo de identificar questões com potencial para interferir no cumprimento da missão da Ouvidoria do Ministério da Saúde, bem como medir a sua capacidade de subsidiar os gestores do órgão com informações relevantes para a tomada de decisão e o aprimoramento da gestão, tendo por base o aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados a seus usuários.

ESCOPO

De modo a delimitar a abrangência dos trabalhos de avaliação das atividades de ouvidoria, o escopo foi dividido em cinco 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; (iv)

fomento ao Conselho de Usuários de Serviços Públicos; e (v) gestão e governança da Unidade de Ouvidoria.

Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho do(a) órgão/entidade 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 Ouvidora-Geral da União (OGU), a função de órgão central;
3. Decreto nº 10.153/2019 – dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciadores 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 Ouvidoria Setorial, utilizou-se uma metodologia contendo as seguintes etapas:

- i. Planejamento;
- ii. Interlocuções e solicitações de informações;
- iii. Apresentação do Relatório Preliminar à ouvidoria setorial avaliada;
- iv. Reunião de busca conjunta de soluções;
- v. Publicação de relatório final de avaliação;
- vi. Apresentação de Plano de Ação pela unidade avaliada, para atendimento às recomendações consignadas no relatório, quando houver;
- 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 do Ministério da Saúde, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR¹, no Painel *Resolveu?*², que

¹ <https://falabr.cgu.gov.br>

² <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

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

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de 01/01/2023 a 31/12/2023, constantes da Plataforma Fala.BR. Dessa forma, foi selecionada, para análise, uma amostra de 100 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 de Avaliação**, cujas perguntas foram agrupadas em cinco dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões Gerais. 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.

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

A Unidade Avaliada é a Ouvidoria do Ministério da Saúde, órgão do Poder Executivo Federal responsável pela organização e elaboração de planos e políticas públicas voltados para a promoção, a prevenção e a assistência à saúde dos brasileiros.

A Ouvidoria-Geral do Sistema Único de Saúde (OUVSUS) é um órgão de assistência direta e imediata do Ministro de Estado da Saúde, conforme art. 2º do Anexo I do Decreto nº 11.798³, de 28 de novembro de 2023, que aprova a Estrutura Regimental do Ministério da Saúde. A Unidade é dirigida por um titular da unidade de Ouvidoria, com mandato de 3 (três) anos, podendo ser reconduzido, uma única vez, por igual período. Ele deve exercer suas funções com independência e autonomia, visando zelar pela dignidade do ser humano.

Mais detalhes sobre a Ouvidoria do Ministério da Saúde estão dispostos no Apêndice A, deste Relatório.

RESULTADOS DOS EXAMES

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

³ Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2023-2026/2023/decreto/D11798.htm (Acesso em 07/03/2024).

1. Boas práticas

1.1. Disseminação de Informações por meio do Disque Saúde 136

Conforme Relatório de Gestão de 2022 da Unidade, a Ouvidoria do Ministério da Saúde adotou, como boa prática, a disseminação de informações por meio do Disque Saúde 136, para os casos em que o usuário entra em contato para obter informações sobre alguma notícia, política pública ou assunto de saúde, como vacinação, protocolos de imunização, planos de saúde, etc. A disseminação das informações tem como objetivo o engajamento da população, o combate às notícias falsas (Fake News), a conscientização sobre os direitos e deveres dos cidadãos, e o foco na prevenção da saúde da população.

Importa destacar que as boas práticas adotadas pela Ouvidoria se configuram como diferencial por empreenderem esforços de atuação que vão além das obrigações normativas. A continuidade destas boas práticas auxilia no fortalecimento da gestão da Ouvidoria, contribuindo na melhoria contínua de suas atividades e de outras áreas do órgão, além de auxiliar na promoção da mitigação dos riscos relacionados aos direitos dos usuários, no que se refere à utilização dos serviços públicos oferecidos pelo Ministério da Saúde à sociedade.

2. Achados

2.1. Necessidade de cumprimento das obrigações de transparência

A seção da Ouvidoria do sítio eletrônico do Ministério da Saúde⁴ não apresenta o conteúdo mínimo referente às obrigações de transparência, relacionadas ao art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021, recepcionado pelo art. 71 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024. Não foi identificado o link de acesso ao painel de monitoramento das ouvidorias designado “Painel *Resolveu?*”, o currículo e data de ingresso da Ouvidora e as normas vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria.

Assim, a unidade não apresentou o cumprimento mínimo das obrigações de transparência, conforme determinação do art. 71 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024:

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;

⁴ Disponível em <https://www.gov.br/saude/pt-br/canais-de-atendimento/ouvsus> (Acesso em 29/04/2023)

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.

2.2. Inadequações relacionadas à integração da Plataforma Fala.BR com o Sistema OuvidorSUS, com riscos para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes

A análise da amostra contendo 100 manifestações da Plataforma Fala.BR identificou a inadequação de 63 manifestações cadastradas nesta Plataforma e encaminhadas para o Sistema OuvidorSUS para o tratamento. Embora as manifestações tenham sido recepcionadas e respondidas na Plataforma Fala.BR, a conclusão dada ao cidadão foi que a sua demanda havia sido encaminhada ao Sistema de Ouvidoria do Ministério da Saúde – Ouvidor SUS - para tratamento, com um novo protocolo deste sistema. A prática adotada apresenta inadequações relacionadas à integração da Plataforma Fala.BR com o Sistema Ouvidor SUS, considerando os seguintes aspectos:

- a) Prejuízo ao acompanhamento da manifestação pelo cidadão;
- b) Prejuízo ao prazo de resposta das manifestações;
- c) Problemas de integração entre o Sistema OuvidorSUS e a Plataforma Fala.BR;
- d) Espelhamento inadequado das informações das manifestações entre o Sistema OuvidorSUS e a Plataforma Fala.BR;
- e) Comprometimento da resolutividade das manifestações cadastradas no OuvidorSUS;
- f) Comprometimento da rastreabilidade das manifestações.

Como critério de adequabilidade do tratamento destas manifestações, considerou-se que as manifestações de competência dos Estados, Municípios e Distrito Federal que foram encaminhadas para o OuvidorSUS estavam adequadas, uma vez que muitos destes entes utilizam esse sistema, e não são obrigados a utilizar a Plataforma Fala.BR. Já as manifestações de competência federal da Ouvidoria do Ministério da Saúde, embora pudessem ser tramitadas internamente pelo Ouvidor SUS, foram consideradas inadequadas, uma vez que foi identificado um comprometimento na integração da Plataforma Fala.BR e Sistema Ouvidor SUS, que afeta negativamente os requisitos de rastreabilidade e resolutividade, com riscos para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes.

A seguir estão apresentadas as principais considerações quanto às inadequações mencionadas:

a) prejuízo ao acompanhamento da manifestação pelo cidadão

Com o encaminhamento da manifestação da Plataforma Fala.BR para o OuvidorSUS, a Ouvidoria do MS orienta o cidadão que acesse um segundo sistema para que seja possível obter a resposta conclusiva pelo fato efetivamente relatado, causando prejuízo ao acompanhamento na resposta ao cidadão. Esse fluxo gera confusão ao

cidadão, pois ele não compreende por que sua manifestação não pôde ser tratada integralmente no sistema em que foi originalmente cadastrada. É importante considerar que o Decreto nº 9.492/2018, em seu artigo 16, prevê a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, de uso obrigatório pelos órgãos e entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

Caso a Unidade opte por tratar as manifestações de competência federal no âmbito do OuvidorSUS, é possível, desde que resposta conclusiva e a resolutividade seja também registrada na Plataforma Fala.BR.

b) Prejuízo ao prazo de resposta das manifestações

Foram identificadas manifestações que, embora apresentassem a resposta conclusiva no prazo na Plataforma Fala.BR, tiveram o tratamento efetivamente realizado no OuvidorSUS, após a conclusão da manifestação naquela Plataforma. Isso resultou em prejuízo ao prazo, pois extrapolou os 30 dias e a prorrogação previstos no artigo 16 da Lei nº 13.460/2017.

Observa-se que o tempo registrado na resposta não reflete o tempo real de tomada de providências ou fornecimento de informações mais precisas pelo órgão ao manifestante. Isso cria uma falsa impressão de que as manifestações direcionadas ao Ministério da Saúde foram resolvidas em um tempo baixo, o que não condiz com a realidade e afeta negativamente os indicadores de prazo das demandas. O prejuízo aos prazos compromete as informações apresentadas no painel de monitoramento de ouvidorias, amplamente utilizado pelo Poder Executivo federal, Painel *Resolveu?*.

c) Problemas de integração entre o Sistema OuvidorSUS e a Plataforma Fala.BR

A Unidade informou sobre a existência de integração entre o Sistema OuvidorSUS e a Plataforma Fala.BR, porém verificou-se, conforme anteriormente mencionado, que há problemas nessa integração. Em relação aos critérios adotados para o cadastro das manifestações da Plataforma Fala.BR no OuvidorSUS, a Ouvidoria esclareceu que, em algumas situações em que há problemas na integração dos sistemas, as informações sobre o cadastramento das manifestações são disponibilizadas para possibilitar o acompanhamento pelo usuário. Contudo, na análise de uma amostra com 100 manifestações da Plataforma Fala.BR, observou-se que 66 manifestações foram cadastradas no OuvidorSUS, sendo 39 de competência do Ministério da Saúde (com encaminhamento para as áreas internas do órgão). Isso indica que a integração entre a Plataforma Fala.BR e sistema OuvidorSUS não está funcionando adequadamente.

d) Espelhamento inadequado das informações das manifestações entre o Sistema OuvidorSUS e a Plataforma Fala.BR

Na verificação da amostra de 100 manifestações da Plataforma Fala.BR e o respectivo tratamento daquelas que foram cadastradas no OuvidorSUS, identificou-se 32 manifestações com tipologias cadastradas no Sistema OuvidorSUS que não correspondiam à tipologia apresentada na Plataforma Fala.BR.

Além disso, os campos “Subassunto” e “Tag” da Plataforma Fala.BR não foram preenchidos em 61 manifestações, o que indica uma inadequação quanto ao

espelhamento do tratamento dado às manifestações no OuvidorSUS. Em 24 manifestações, foram cadastrados 3 níveis de assunto e subassunto no OuvidorSUS (assunto, subassunto 1 e subassunto 2) e 23 manifestações apresentaram 4 níveis de assunto e subassunto (assunto, subassunto 1, subassunto 2 e subassunto 3). Por outro lado, na Plataforma Fala.BR, alguns registros foram limitados a assuntos genéricos, como “outros em saúde”, que poderiam ser mais detalhados com a utilização dos subassuntos e das Tags.

A falta de correspondência das informações entre o OuvidorSUS e a Plataforma Fala.BR pode trazer prejuízos aos Relatórios Gerenciais e Estratégicos elaborados pela Ouvidoria. Além disso, pode prejudicar indicadores que envolvam quantitativos das manifestações, como por exemplo, painel de monitoramento de ouvidoria, conhecido como Painel *Resolveu?*.

e) Comprometimento da resolutividade das manifestações cadastradas no OuvidorSUS

Em relação à análise contendo 100 manifestações da Plataforma Fala.BR, observou-se que, ao registrar a resposta conclusiva e informar sobre o cadastro das manifestações no OuvidorSUS, a Unidade registra o campo de resolutividade como “sim”. Isso não reflete a realidade, uma vez que a demanda não foi efetivamente resolvida, mas apenas apresentada a resposta conclusiva na Plataforma Fala.BR para posterior cadastro e tratamento no âmbito do OuvidorSUS. O uso inadequado da ferramenta de resolutividade na Plataforma Fala.BR gera informações que podem comprometer o monitoramento da efetiva resolução das manifestações.

Conforme a Unidade informou, o Sistema OuvidorSUS não apresenta ferramenta de controle da resolutividade das manifestações, pois não permite a inclusão de informações sobre as providências adotadas pelas áreas responsáveis após a resposta conclusiva. Para estes casos, quando necessário, a Ouvidoria se comunica com as áreas por *e-mail*.

Ressalta-se que o envio de *e-mail* tem um caráter pessoal no tratamento da manifestação, o que pode acarretar riscos aos processos. Existe a possibilidade de que o *e-mail* seja encaminhado direto a um servidor que, porventura, possa se ausentar ou mesmo interromper suas atividades permanentemente na área interna responsável pela análise da demanda. Nesse sentido, a utilização de *e-mail* pode impactar negativamente, principalmente, no acompanhamento da resolutividade das manifestações, para as quais, apesar de uma resposta conclusiva emitida, ainda restam providências a serem tomadas pela Unidade.

A funcionalidade “resolutividade” permite à ouvidoria identificar as manifestações que já tiveram resposta conclusiva emitida, mas que ainda necessitam de providências adicionais por parte do órgão. Nesse contexto, quando a manifestação for encaminhada ao Sistema OuvidorSUS para o tratamento, o preenchimento adequado do campo “resolutividade” deve ser “não”, uma vez que ainda restam providências quanto à análise da demanda. No mesmo sentido, quando a demanda não for de competência do Ministério da Saúde e não houver o encaminhamento da manifestação para o Sistema OuvidorSUS, a “resolutividade” deve ser preenchida com “sim”, pois não restam providências a serem adotadas por parte do órgão. Quando houver o

encaminhamento das demandas de competência estadual, municipal ou distrital, tal fato deve ficar claro na resposta conclusiva da manifestação, informando que será encaminhada a estes entes por meio do Sistema OuvidorSUS, que é o canal de tratamento de demandas dessas esferas e informando a unidade responsável pelo tratamento, caso possível.

Importante mencionar que o não acompanhamento da resolutividade das manifestações está em desacordo com o art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021, recepcionado pelos arts. 29 e 30 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, os quais estabelecem:

Art. 29. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as unidades do SisOuv observarão o seguinte conteúdo mínimo:

(...)

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 responsável; e

II - a manifestação será considerada "resolvida" quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável.

Art. 30. A informação sobre resolutividade registrada na Plataforma Fala.BR poderá ser alterada a qualquer momento pela unidade setorial do SisOuv, em razão da existência de novas informações relacionadas às providências adotadas pela unidade técnica ou apuratória responsável pelo tema, cabendo à unidade setorial do SisOuv avaliar a relevância para efeito comunicação ao manifestante.

Nesse sentido, recomenda-se que a Ouvidoria adote a ferramenta de registro de resolutividade da Plataforma Fala.BR, e que também realize o acompanhamento das demandas que ainda restam providências a serem adotadas por parte do Ministério da Saúde.

f) Comprometimento da rastreabilidade das manifestações

No tocante à rastreabilidade do Sistema OuvidorSUS, a Unidade informou:

“O sistema tem logs de ações executadas, botão clicado, mas acesso (consulta) às manifestações não tem histórico.”

Dessa forma, verifica-se que o OuvidorSUS não registra o histórico indicando os agentes e as respectivas datas de acesso, o que fragiliza o controle interno e a recuperação posterior das informações de rastreabilidade. Essa situação é especialmente sensível no tocante ao tratamento de denúncias, que caracteriza inobservância aos termos do § 3º do art. 6º do Decreto nº 10.153/2019:

Art. 6º O denunciante terá seus elementos de identificação preservados desde o recebimento da denúncia, nos termos do disposto no § 7º do art. 10 da Lei nº 13.460, de 2017, e no art. 4º-B da Lei nº 13.608, de 2018.

(...)

§ 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.

g) Manifestações provenientes de link ativo do Sistema OuvidorSUS não cadastradas na Plataforma Fala.BR

Foram identificadas manifestações provenientes de link ativo do Sistema OuvidorSUS que não foram cadastradas na Plataforma Fala.BR. A Unidade informou que estados e municípios, que utilizam o Sistema OuvidorSUS, utilizam e divulgam o link. Contudo, as manifestações provenientes deste Sistema que são de competência da Ouvidoria do Ministério da Saúde não são cadastradas na Plataforma Fala.BR, a Unidade orienta ao cidadão que registre a manifestação na Plataforma Fala.BR, onerando o cidadão a ter que registrar a demanda duas vezes.

Nesse sentido, orienta-se que a Unidade realize ajustes no Sistema Ouvidor SUS para que haja o cadastro automático na Plataforma Fala.BR de todas as manifestações provenientes deste link, conforme dispõe o art. 9º da Portaria Normativa CGU nº 116/2024:

Art. 9º Serão registradas na base de dados da Plataforma Fala.BR todas as manifestações recebidas pelas unidades do SisOuv.

Diante de todos os aspectos considerados, o Sistema OuvidorSUS apresenta inadequabilidades, quanto aos requisitos da rastreabilidade, acompanhamento da resolutividade, o espelhamento da qualificação das manifestações com assuntos, subassuntos e tags, problemas na integração, prejuízo ao prazo de resposta e registro em mais de um sistema causando confusão ao cidadão. Assim, caso a Ouvidoria do Ministério da Saúde opte pela utilização da tramitação das manifestações para as áreas internas do órgão pelo sistema OuvidorSUS, deve aperfeiçoá-lo, de forma a mitigar os riscos para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes e apresentação das informações gerenciais da Administração Pública federal.

Ressalta-se que o uso do módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR poderá otimizar a comunicação e facilitar o trâmite de informações entre a ouvidoria e as unidades internas, em observância aos princípios contidos na Lei nº 13.460/2017. Além disso, a utilização do módulo permite mais agilidade e segurança no tratamento, 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 a gestão de demandas, bem como o registro das etapas de tratamento de uma manifestação, desde o recebimento até a efetiva resolutividade, possibilitando a rastreabilidade do tratamento e geração de informações gerenciais.

2.3. Ausência de regulamentação abrangendo os fluxos internos de trabalho da Ouvidoria

A Unidade informou que não possui normativo formalmente instituído estabelecendo fluxos de tratamento das manifestações da Ouvidoria. A definição e formalização dos fluxos internos é de extrema importância e trará benefícios para as atividades da unidade, incluindo a redução dos prazos de resposta, o aumento dos índices de satisfação, a melhor interlocução com as demais unidades do órgão e a identificação, de modo mais ágil, de possíveis gargalos em processos que demandem alterações. Com a definição de fluxos será possível, em especial:

- a) detalhar as etapas que compõem o fluxo básico de tratamento da manifestação desde sua recepção na Plataforma Fala.BR até a emissão da resposta conclusiva ao cidadão, tais como registro, triagem, análise preliminar, trâmite interno, elaboração da resposta conclusiva, arquivamento, reabertura e encaminhamento para outra unidade do SisOuv;
- b) descrever as tratativas para os casos específicos, tais como as denúncias;
- c) estipular os prazos e definir as responsabilidades específicas das áreas internas do Ministério da Saúde durante o processo; e
- d) descrever os procedimentos para casos específicos, tais como as demandas de ouvidoria interna e outras a critérios da própria unidade.

Importante destacar que o fluxo de algumas manifestações possui características específicas e deve ser elaborado de forma a atender o disposto em normativos legais, a exemplo do tratamento das denúncias, que deve dispor sobre o cumprimento dos requisitos estabelecidos no Decreto nº 10.153/2019, relacionado à proteção ao denunciante.

Vale ressaltar, conforme art. 42 da Portaria CGU nº 581/2021, recepcionado pelo art. 50, II, da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, as unidades do SisOuv devem definir e dar publicidade aos fluxos internos de tratamento das manifestações. Adicionalmente, o art. 71, “II”, “g” da Portaria CGU nº 581/2021, recepcionado pelo art. 71, “f”, da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, dispõe sobre a obrigatoriedade de transparência das normas e fluxos relacionados ao tratamento das manifestações da Ouvidoria, conforme reproduzido a seguir:

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

(...)

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

(...)

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

A elaboração de um normativo estabelecendo os fluxos internos de tratamento das manifestações de ouvidoria 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.

Ademais, a normatização e implementação do fluxo interno de tratamento guarda referência às diretrizes básicas para recepção e tratamento das manifestações contidas nas normas do Órgão Central do SisOuv, nos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, bem como à prestação adequada dos serviços pontuada na Lei nº 13.460/2017 (arts. 4º e 5º).

2.4. Necessidade de melhorias quanto ao tratamento das manifestações

A avaliação da amostra com 100 manifestações da Plataforma Fala.BR demonstrou a necessidade de melhorias no tratamento das manifestações, em relação aos seguintes aspectos:

a) Arquivamento de denúncias e comunicações de irregularidade sem o devido encaminhamento à unidade apuratória

Dentre as 38 denúncias e comunicações de irregularidades de uma amostra de 100 manifestações da Plataforma Fala.BR, 13 pertenciam à competência estadual, municipal e distrital. Das 25 restantes, 9 foram concluídas sem o devido encaminhamento para área de apuração, mesmo apesar da identificação de elementos mínimos, o que representa 36% das denúncias e comunicações de irregularidades na Unidade. Destas 25, houve uma denúncia que foi encaminhada à Coordenação-Geral de Provimento Profissional - CGPP/DGAPS/SAPS/MS, indicando a realização de diligência.

Quanto à análise prévia realizada pela Ouvidoria das denúncias recebidas, em especial da avaliação da existência dos requisitos mínimos de autoria, materialidade e relevância, a Unidade informou:

Na análise preliminar, a OuvSUS/MS verifica a existência de requisitos mínimos de autoria e materialidade que possam ensejar a apuração, quando não se faz juízo de valor acerca dos fatos relatados pelo denunciante. O juízo de admissibilidade e a investigação preliminar são realizados pelas unidades apuratórias.

A análise preliminar da ouvidoria não se confunde com o exame de admissibilidade realizado pelas áreas de apuração, as quais detêm, em razão das competências regimentais e legais, amplo acesso às informações necessárias para a correta instrução do processo de responsabilização.

Nesse sentido, a OuvSUS/MS realiza a análise preliminar visando rejeitar de plano denúncias vagas, sem conteúdo fático: quem (autoria) e materialidade (o que, onde, quando, como) e que resultaria em uma eventual atuação infrutífera da área de apuração.

Porém, na análise da amostra, com as 100 manifestações da Plataforma Fala.BR identificou-se a existência de denúncias e comunicações de irregularidade que continham autoria e materialidade, mas não foram encaminhadas às áreas apuratórias do Ministério da Saúde. Foram detectadas denúncias em que o cidadão informa a autoria, o fato, o local, mas a ouvidoria respondeu conclusivamente informando que ele deveria apresentar uma nova manifestação com estes e/ou outros dados. O Decreto nº 9.492/2018, artigo 18 § 2º informa que se as informações apresentadas pelo usuário de serviços públicos forem insuficientes para a análise da manifestação, as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal solicitarão ao usuário a sua complementação, por meio de ferramenta específica na Plataforma Fala.BR. Na

resposta conclusiva dada ao cidadão, constatou-se falta de clareza suficiente quanto ao que não foi efetivamente atendido para que a denúncia pudesse ser apurada.

A resposta conclusiva ou o pedido de complementação devem apresentar com clareza o motivo pelo qual a Ouvidoria desconsiderou informações apresentadas pelo cidadão, quais as informações a mais são necessárias para o encaminhamento e o motivo pelo qual está solicitando novamente a informação. Caso a demanda não seja de competência do Ministério da Saúde, tal fato também deve ser informado na resposta conclusiva e, caso seja de competência de uma unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, essa deverá ser encaminhada para a Unidade competente, por meio da Plataforma Fala.BR.

b) Campo “Resolutividade” das demandas de ouvidoria interna preenchido inadequadamente:

Em análise à amostra contendo 100 manifestações da Plataforma Fala.BR, foram identificadas 39 manifestações de competência das áreas internas do Ministério da Saúde que apresentaram o campo de “resolutividade” preenchidas inadequadamente.

Conforme mencionado anteriormente, a funcionalidade “resolutividade” permite à ouvidoria identificar as manifestações que já tiveram resposta conclusiva, mas que ainda carecem de alguma providência a ser adotada pelo órgão e o não acompanhamento da resolutividade das manifestações está em desacordo com o art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021 (recepcionado pelo art. 29 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024

Nesse sentido, recomenda-se que a Ouvidoria adote a ferramenta de registro da resolutividade da Plataforma Fala.BR, e que também realize o acompanhamento das demandas que ainda restam providências a serem adotadas por parte do Ministério da Saúde.

c) Ausência de pedido de complementação de informações aos manifestantes

Foram identificadas manifestações que apresentaram resposta conclusiva informando que não houve informações suficientes para o tratamento da demanda, e orientando o manifestante que realizasse o registro de nova manifestação com as informações necessárias. Para estes casos, recomenda-se que a Unidade solicite a complementação de informações, conforme dispõe o art. 12, VI, da Portaria CGU nº 581/2021, recepcionado pelo art. 25 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, que dispõe:

Art. 25. As unidades setoriais do SisOuv devem verificar se as informações existentes na manifestação são suficientes para a atuação das unidades técnicas, devendo solicitar ao manifestante complementação de informações, se for o caso.

§ 1º As solicitações de complementação de informações deverão ser atendidas pelo manifestante no prazo de vinte dias contados da data do seu recebimento, nos termos do § 2º do art. 18 do Decreto nº 9.492, de 2018.

Embora a Unidade tenha informado ao cidadão na resposta conclusiva que, após ele apresentar as informações solicitadas (sendo que algumas já haviam sido informadas

pelo cidadão), ele deveria registrar nova manifestação, a complementação de informação possui um prazo diferenciado de 20 dias (e não 30 dias como da conclusão da manifestação). O pedido de complementação deve ser realizado no âmbito da própria manifestação, na Plataforma Fala.BR, além de apresentar com clareza qual informação está sendo solicitada e o motivo pelo qual desconsiderou outras informações já apresentadas pelo cidadão.

Conforme Manual do Fala.BR⁵:

Quando um pedido de complementação é usado como resposta, o estado da manifestação passa para Complementação Solicitada; quando o cidadão fornecer a complementação requerida, a manifestação passa para o estado Complementada. Além disso, o cidadão receberá um e-mail de notificação e será exibida em sua tela inicial a ação Complementar para a respectiva manifestação.

Caso o manifestante não responda o primeiro pedido de complementação em 20 dias da solicitação, a manifestação será automaticamente encerrada por ausência de complementação, passando a situação de arquivada.

d) Campos “assunto, subassunto e tag” preenchidos inadequadamente

Foram identificadas 25 manifestações que apresentaram o campo assunto preenchido de forma inadequada. Além disso, manifestações com o mesmo assunto apresentaram o preenchimento de maneira diversificada, indicando a ausência de padronização de preenchimento deste campo na Plataforma Fala.BR. Por exemplo, o assunto “piso salarial” foi preenchido com assuntos: “ouvidoria”, “outros em trabalho”, “acesso à informação”, “agente público” e “sistema financeiro”, em manifestações diversas. Isso deturpa a realidade dos assuntos demandados pela unidade, descaracteriza os relatórios gerenciais, pois os assuntos não são fidedignos às demandas que a ouvidoria tem recebido.

A unidade utilizou, para classificação das demandas o campo assunto “outros em saúde”, e não utilizou os campos “subassunto” e “tag” da Plataforma Fala.BR em 61 % das manifestações. Por ser um termo genérico, e não ter a qualificação dos campos subassunto e tag, prejudica a construção de relatórios gerenciais, assim como diagnósticos de serviços que carecem de melhorias na gestão.

O preenchimento adequado dos campos “assunto, subassunto e tag” é fundamental na construção de relatórios gerenciais, assim como no diagnóstico dos principais problemas, de forma a contribuir na melhoria dos serviços prestados pela Unidade, conforme dispõe o art. 14 da Lei nº 13.460/2017:

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.

⁵ Disponível em: https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR_-_Módulo_Ouvidoria#I.I.Pedido_de_Complementa.C3.A7.C3.A3o. Acesso em 11/06/2024.

2.5. Oportunidade de melhoria quanto à orientação aos cidadãos sobre o registro de manifestações de competências federais, estaduais e municipais no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS)

Em verificação ao sítio da Ouvidoria do Ministério da Saúde na internet, disponível em <https://www.gov.br/saude/pt-br/canais-de-atendimento/ouvsus>, identificou-se a ausência de orientações quanto à competência pelo tratamento das manifestações que não são de competência do Ministério da Saúde. Tal fato pode acarretar a necessidade de tratamento de um número maior de manifestações do que ocorreria caso algumas orientações estivessem dispostas na seção da Ouvidoria no sítio do Ministério da Saúde.

Conforme indica o Relatório Anual de Ouvidoria do Ministério da Saúde de 2022⁶, a Ouvidoria cadastrou 121.307 manifestações em 2022, sendo 53.834 encaminhadas para a Rede Interna (Secretarias, Departamentos, Coordenações e áreas técnicas do Ministério da Saúde) e 67.473 para a Rede Externa (Secretarias de Saúde Municipais, Estaduais e do Distrito Federal). O quantitativo representa um percentual de 55,6% de manifestações encaminhadas para a Rede Externa.

Nesse sentido, de forma a melhorar a orientação na página inicial da Ouvidoria, algumas informações podem ser úteis para o cidadão no momento de registro de sua manifestação, como, por exemplo as competências federais, estaduais e municipais no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS), além do direcionamento, quando possível, do link para o registro da manifestação no sistema OuvSus, utilizado pelas unidades Estaduais e Municipais.

A implementação de orientações voltadas ao cidadão na página inicial da Ouvidoria da unidade ou em local com visibilidade adequada no momento do registro da demanda, com esclarecimentos quanto ao órgão competente para a resolução da manifestação, pode reduzir o percentual de manifestações que são recebidas na Ouvidoria do Ministério da Saúde, e pode agilizar o tratamento da manifestação, já que o cidadão entrará no canal correto para o atendimento. Esta implementação aumenta a produtividade e tempestividade da equipe de Ouvidoria no tratamento das manifestações, além de mitigar os riscos de tratamento inadequado das manifestações pela Ouvidoria do Ministério da Saúde.

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 Ministério da Saúde:

- I. Promover a atualização da seção de Ouvidoria no sítio do Ministério da Saúde, de forma a apresentar os itens obrigatórios de transparência relacionadas ao art. 71 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024;
- II. Realizar os devidos ajustes no Sistema OuvidorSUS, de forma a sanar as inadequações existentes quanto à integração com a Plataforma Fala.BR e a atender aos requisitos de resolutividade e rastreabilidade das

⁶ Disponível em <https://www.gov.br/saude/pt-br/canais-de-atendimento/ouvsus/ouvidoria-em-numeros/relatorios-de-gestao/relatorio-de-gestao-ouvsus-2022/view> (Acesso em 29/04/2023).

manifestações ou, alternativamente, utilizar o módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma para o encaminhamento das manifestações para as unidades internas de competência do Ministério da Saúde;

- III. Elaborar e publicar na seção de Ouvidoria do sítio do Ministério da Saúde os normativos referentes aos fluxos internos de trabalho;
- IV. Adotar procedimentos para a implementação de uma análise preliminar consistente, com a solicitação de complementação de informações, quando for o caso, e com a justificativa e orientação com maior clareza, na resposta conclusiva ao cidadão, dos motivos que levaram ao arquivamento das denúncias e comunicações de irregularidade;
- V. Adotar procedimentos para o correto preenchimento dos campos “resolutividade”, “assunto”, “subassunto” e “tag”; e
- VI. Atualizar a página principal da seção de Ouvidoria no sítio do Ministério da Saúde para orientar os cidadãos sobre o correto registro das manifestações de competência estadual, municipal ou do Distrito Federal no órgão competente.

CONCLUSÃO

Este trabalho de avaliação teve o objetivo de avaliar a atuação da Ouvidoria do Ministério da Saúde, bem como fluxos e procedimentos para atender as demandas de ouvidoria, com vistas à melhoria de sua gestão. Desse modo, foram analisados a estrutura, a gestão da unidade e o fluxo de tratamento das manifestações, especialmente a emissão da resposta ao 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 pelo órgão.

Para subsidiar a análise por parte da OGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de amostra das manifestações do período de 01/01/2023 a 31/12/2023, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com os gestores da unidade.

A Ouvidoria do Ministério da Saúde adota como boa prática a disseminação de informações por meio do Disque Saúde 136, com o objetivo de engajamento da população, de combate à disseminação de notícias falsas, conscientização sobre os direitos e deveres dos cidadãos e foco na prevenção da saúde da população.

Observa-se que a Ouvidoria não apresentou as informações sobre o link de acesso ao Painel *Resolveu?*, o currículo e data de ingresso da Ouvidora e as normas vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria. O Sistema OuvidorSUS, utilizado pela Unidade para o tratamento das manifestações, apresentou inadequações de integração com a Plataforma Fala.BR, o que traz impactos negativos quanto ao acompanhamento pelo cidadão e ao prazo de resposta das manifestações, além de comprometimento da resolutividade e da rastreabilidade das

manifestações, com riscos para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes. Observou-se a necessidade de cadastro das manifestações provenientes de link ativo do Sistema OuvidorSUS. No que tange aos fluxos de tratamento de manifestações, a Unidade informou que não possui normativo formalmente instituído estabelecendo fluxos de tratamento das manifestações na Ouvidoria.

Quanto ao tratamento das manifestações, foram identificadas denúncias e comunicações de irregularidade sem o devido encaminhamento à unidade apuratória, com situações em que o cidadão informa a autoria, o fato, o local, mas a resposta conclusiva informa sobre a necessidade de apresentar nova manifestação com estes e/ou outros dados. Nesse sentido, não houve clareza suficiente quanto ao que não foi efetivamente atendido para que a denúncia pudesse ser encaminhada para área de apuração. Embora a Unidade tenha informado ao cidadão na resposta conclusiva que ele deveria apresentar as informações solicitadas e registrar nova manifestação, a complementação de informação deve ser realizada no âmbito da própria manifestação, uma vez que possui prazo diferenciado de 20 dias. Ainda sobre o tratamento das manifestações, houve o preenchimento inadequado dos campos de “resolutividade” e “assunto, subassunto e tag” em diversas manifestações.

Considerando que a Unidade recebe muitas manifestações de competência estadual, municipal e do Distrito Federal, avaliou-se como oportunidade de melhoria a orientação aos cidadãos sobre o registro de manifestações destes entes, no que se refere ao Sistema Único de Saúde (SUS).

Os benefícios esperados decorrentes deste trabalho de avaliação são: manutenção da produtividade e tempestividade das respostas ao cidadão; promoção de ações de transparência e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade, elementos fundamentais de *accountability*. Desse modo acredita-se que tais benefícios fomentarão o fortalecimento institucional da unidade de ouvidoria como um todo.

APÊNDICES

Apêndice A

Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

As informações da Unidade Avaliada – UA a seguir foram coletadas durante a etapa de levantamento Situacional, com aplicação do questionário de avaliação.

A.1 Informações Gerais

O quadro abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

Quadro 01: Informações Gerais da Unidade Avaliada

Campo	Teor
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão	Órgão da administração direta do Governo Federal
E-mails	N/A
Página na Internet	https://www.gov.br/saude/pt-br/canais-de-atendimento/ouvsus
Endereço	Esplanada dos Ministérios - Bloco G Térreo – Brasília – DF - Edifício Sede - CEP: 70.058-900 - Brasília/DF
Telefone - Canais de Atendimento	Canais de atendimento: telefone (Disque Saúde 136), internet, carta e atendimento presencial.
Horário de funcionamento - Canais de Atendimento:	<ul style="list-style-type: none">• Disque Saúde: Teleatendente de 2ª a 6ª, de 8h às 20h e sábados de 8h às 18h.• Cartas e atendimento presencial: 2ª a 6ª das 9h às 13h e das 14h às 17h.
Ouvidor	Conceição Aparecida Pereira Rezende <ul style="list-style-type: none">• Vínculo: Servidora pública do Estado de Minas Gerais aposentada• Início do mandato: 30/01/2024 (Portaria MS nº 77, de 30/01/2024)

Fonte: elaboração própria.

A.2 Competências

O Decreto-Lei nº 200/1967, em seu art. 4º, estabelece a organização da administração pública federal conforme abaixo transcrito:

Art. 4º A Administração Federal compreende:

I - A Administração Direta, que se constitui dos serviços integrados na estrutura administrativa da Presidência da República e dos Ministérios.

II - A Administração Indireta, que compreende as seguintes categorias de entidades, dotadas de personalidade jurídica própria:

- a) Autarquias;
- b) Empresas Públicas;
- c) Sociedades de Economia Mista;
- d) Fundações Públicas.

Parágrafo único. As entidades compreendidas na Administração Indireta vinculam-se ao Ministério em cuja área de competência estiver enquadrada sua principal atividade.

Conforme art. 1º do Anexo I do Decreto nº 11.798⁷, de 28 de novembro de 2023, que aprova a Estrutura Regimental do Ministério da Saúde, as competências estão dispostas a seguir:

Art. 1º O Ministério da Saúde tem como áreas de competência os seguintes assuntos:

I - política nacional de saúde;

II - coordenação e fiscalização do Sistema Único de Saúde - SUS;

III - saúde ambiental e ações de promoção, de proteção e de recuperação da saúde individual e coletiva, inclusive a dos trabalhadores e a dos indígenas;

IV - informações de saúde;

V - insumos críticos para a saúde;

VI - ação preventiva em geral, vigilância e controle sanitário de fronteiras, de portos marítimos, fluviais e lacustres e de aeroportos;

VII - vigilância de saúde, especialmente quanto a drogas, a medicamentos e a alimentos;

VIII - pesquisa científica e tecnológica na área de saúde; e

IX - produtos, serviços e inovações tecnológicas em fármacos e em medicamentos para fortalecimento do complexo industrial e econômico da saúde.

O art. 2º deste mesmo Anexo dispõe sobre a estrutura organizacional do Ministério da Saúde conforme a seguir:

Art. 2º O Ministério da Saúde tem a seguinte estrutura organizacional:

I - órgãos de assistência direta e imediata ao Ministro de Estado da Saúde:

a) Gabinete;

b) Ouvidoria-Geral do Sistema Único de Saúde;

c) Corregedoria;

d) Assessoria de Participação Social e Diversidade;

e) Assessoria Especial de Assuntos Parlamentares e Federativos;

f) Assessoria Especial de Assuntos Internacionais;

g) Assessoria Especial de Comunicação Social;

h) Assessoria Especial de Controle Interno;

i) Consultoria Jurídica;

j) Departamento Nacional de Auditoria do Sistema Único de Saúde; e

k) Secretaria-Executiva:

1. Subsecretaria de Assuntos Administrativos;

2. Subsecretaria de Planejamento e Orçamento;

⁷ Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2023-2026/2023/decreto/D11798.htm (Acesso em 07/03/2024).

3. Diretoria-Executiva do Fundo Nacional de Saúde;
4. Departamento de Logística em Saúde;
5. Departamento de Cooperação Técnica e Desenvolvimento em Saúde;
6. Departamento de Gestão Interfederativa e Participativa; e
7. Departamento de Gestão das Demandas em Judicialização na Saúde;

II - órgãos específicos singulares:

a) Secretaria de Atenção Primária à Saúde:

1. Departamento de Estratégias e Políticas de Saúde Comunitária;
2. Departamento de Gestão do Cuidado Integral;
3. Departamento de Prevenção e Promoção da Saúde; e
4. Departamento de Apoio à Gestão da Atenção Primária;

b) Secretaria de Atenção Especializada à Saúde:

1. Departamento de Atenção Hospitalar, Domiciliar e de Urgência;
2. Departamento de Atenção Especializada e Temática;
3. Departamento de Certificação de Entidades Benéficas de Assistência Social em Saúde;
4. Departamento de Regulação Assistencial e Controle; e
5. Departamento de Saúde Mental, Álcool e Outras Drogas;

c) Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação e do Complexo Econômico-Industrial da Saúde:

1. Departamento do Complexo Econômico-Industrial da Saúde e de Inovação para o SUS;
2. Departamento de Assistência Farmacêutica e Insumos Estratégicos;
3. Departamento de Ciência e Tecnologia;
4. Departamento de Gestão e Incorporação de Tecnologias em Saúde; e
5. Departamento de Economia e Desenvolvimento em Saúde;

d) Secretaria de Vigilância em Saúde e Ambiente:

1. Departamento do Programa Nacional de Imunizações;
2. Departamento de Doenças Transmissíveis;
3. Departamento de Análise Epidemiológica e Vigilância de Doenças não Transmissíveis;
4. Departamento de Ações Estratégicas de Epidemiologia e Vigilância em Saúde e Ambiente;
5. Departamento de HIV/Aids, Tuberculose, Hepatites Virais e Infecções Sexualmente Transmissíveis;
6. Departamento de Vigilância em Saúde Ambiental e Saúde do Trabalhador; e
7. Departamento de Emergências em Saúde Pública;

e) Secretaria de Saúde Indígena:

1. Departamento de Atenção Primária à Saúde Indígena; e

2. Departamento de Projetos e Determinantes Ambientais da Saúde Indígena;

f) Secretaria de Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde:

1. Departamento de Gestão da Educação na Saúde; e
2. Departamento de Gestão e Regulação do Trabalho em Saúde; e

g) Secretaria de Informação e Saúde Digital:

1. Departamento de Saúde Digital e Inovação;
2. Departamento de Informação e Informática do Sistema Único de Saúde;

e

3. Departamento de Monitoramento, Avaliação e Disseminação de Informações Estratégicas em Saúde;

III - unidades descentralizadas:

- a) Superintendências Estaduais do Ministério da Saúde;
- b) Departamento de Gestão Hospitalar no Estado do Rio de Janeiro;
- c) Instituto Nacional de Cardiologia;
- d) Instituto Nacional de Traumatologia e Ortopedia;
- e) Instituto Nacional de Câncer;
- f) Instituto Evandro Chagas;
- g) Centro Nacional de Primatas; e
- h) Distritos Sanitários Especiais Indígenas;

IV - órgãos colegiados:

- a) Conselho Nacional de Saúde;
- b) Conselho de Saúde Suplementar; e
- c) Comissão Nacional de Incorporação de Tecnologias no Sistema Único de Saúde; e

V - entidades vinculadas:

a) autarquias:

1. Agência Nacional de Vigilância Sanitária - Anvisa; e
2. Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS;

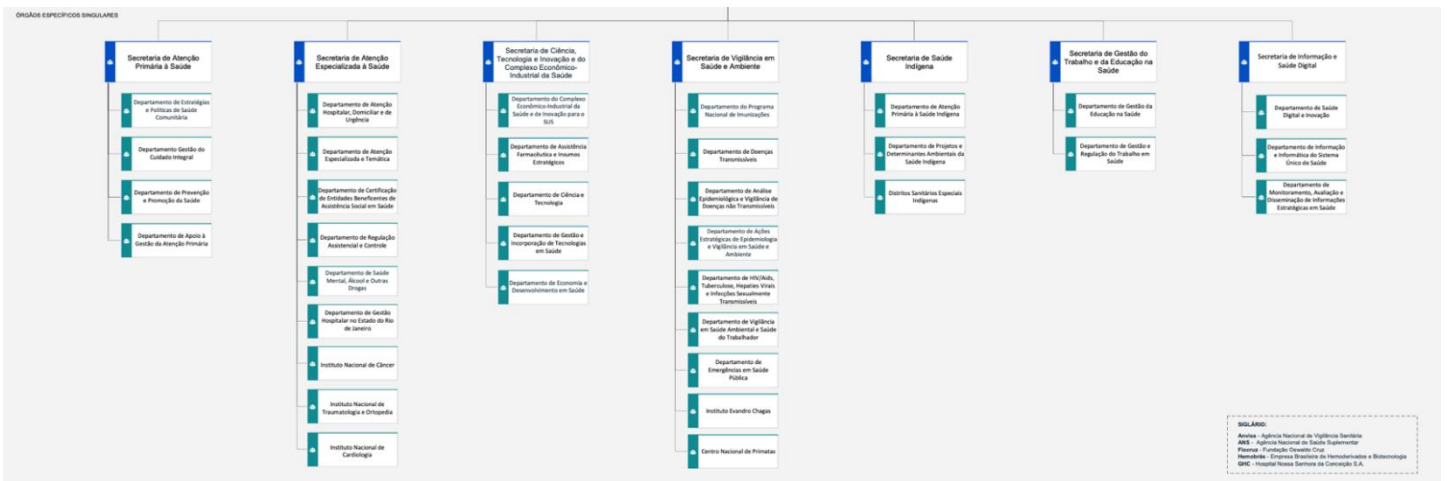
b) fundação pública: Fundação Oswaldo Cruz - Fiocruz; e

c) empresas públicas:

1. Empresa Brasileira de Hemoderivados e Biotecnologia - Hemobrás; e
2. Hospital Nossa Senhora da Conceição S.A.

A seguir está representada a estrutura organizacional do Ministério da Saúde⁸:

⁸ Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/aceso-a-informacao/institucional/organograma/organograma-do-ms> (Acesso em 07/03/2024).



A.3 Normativos Internos

A Ouvidoria do Ministério da Saúde integra, como unidade setorial, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, cujo órgão central é a Controladoria-Geral da União – CGU.

A Ouvidoria do Ministério da Saúde, órgão de assistência direta e imediata ao Ministro de Estado da Saúde, possui as seguintes competências, conforme art. 4º do Anexo I do Decreto nº 11.798, de 28/11/2023⁹:

Art. 4º À Ouvidoria-Geral do Sistema Único de Saúde compete:

⁹ Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2023-2026/2023/decreto/D11798.htm (Acesso em 07/03/2024).

I - executar as atividades previstas no Capítulo IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, no art. 10 do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, e no Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012;

II - propor, coordenar e implementar a Política Nacional de Ouvidoria em Saúde no âmbito do SUS;

III - estimular e apoiar a criação de estruturas descentralizadas de ouvidoria em saúde;

IV - implementar políticas de estímulo à participação de usuários e entidades da sociedade no processo de avaliação das ações e dos serviços prestados pelo SUS;

V - promover ações para assegurar a preservação de aspectos éticos, privacidade e confidencialidade em todas as etapas do processamento das informações;

VI - assegurar aos cidadãos o acesso às informações sobre o direito à saúde e sobre o exercício desse direito;

VII - acionar os órgãos competentes para a correção de problemas identificados, por meio de reclamações enviadas diretamente ao Ministério da Saúde, contra atos ilegais ou indevidos e omissões, no âmbito da saúde;

VIII - viabilizar e coordenar a realização de estudos e pesquisas destinados à produção do conhecimento, na área de ouvidoria em saúde, para subsidiar a formulação de políticas de gestão do SUS;

IX - cooperar com organismos nacionais e internacionais para o intercâmbio de conhecimentos técnicos na área de ouvidoria, de acesso à informação e de transparência; e

X - apoiar e fomentar a educação permanente na área de ouvidoria, acesso à informação e transparência.

Parágrafo único. As atividades decorrentes de participação social no âmbito da Ouvidoria-Geral do Sistema Único de Saúde serão realizadas em articulação com a Assessoria de Participação Social e Diversidade.

A Portaria nº 729 do Ministério da Saúde¹⁰, de 29 de dezembro de 2020, consolidou as normas da Secretaria-Executiva do Ministério da Saúde e aprovou a regulamentação do sistema OuvidorSUS, conforme Anexo I, reproduzido a seguir:

1. O OuvidorSUS é um sistema informatizado elaborado pela Ouvidoria-Geral do SUS e desenvolvido pelo Departamento de Informática do Sistema Único de Saúde (DATASUS).
2. O Sistema OuvidorSUS permite a disseminação de informações, o registro e o encaminhamento das manifestações dos cidadãos.
3. O OuvidorSUS possibilita a troca de informações entre os órgãos responsáveis pela gestão do SUS, para adoção das providências cabíveis diante das manifestações recebidas.
4. São objetivos do Sistema OuvidorSUS:
 - a) atuar como ferramenta no processo de descentralização do Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS;

¹⁰ Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-729-de-29-de-dezembro-de-2020-296886172> (Acesso em 28/03/2024).

- b) facilitar a democratização de informações em saúde;
- c) agilizar o processo de recebimento, encaminhamento, acompanhamento e resposta das manifestações recebidas; e
- d) gerar relatórios gerenciais que auxiliem na melhoria contínua do Sistema Único de Saúde.

5. O Sistema possui os seguintes níveis de acesso para os gestores:

- a) acesso nível I - inclui, encaminha, recebe e responde as manifestações, bem como permite a criação de sua própria sub-rede; e
- b) acesso nível II - permite o recebimento e resposta das manifestações, assegurando a todos os gestores cadastrados nesse nível fazerem parte de uma sub-rede.

5.1 Para habilitar-se ao acesso nível I, o gestor deverá ter implantado o Serviço de Ouvidoria, conforme as orientações da Ouvidoria-Geral do SUS (OUVSUS/DINTEG/MS).

5.2 A solicitação de acesso deverá ser feita pelo gestor, por meio de documento oficial da seguinte forma:

- a) para o acesso nível I, o documento deverá ser enviado à Ouvidoria-Geral do SUS (OUVSUS/DINTEG/MS); e
- b) para o acesso nível II, o documento deverá ser enviado ao gestor da sub-rede da qual faz parte.

6. Todas as demandas inseridas no Sistema OuvidorSUS deverão ser classificadas e tipificadas de acordo com os manuais disponíveis no Portal da Saúde, na Internet, no endereço: gov.br/saude.

7. Depois de inseridas, as demandas deverão ser encaminhadas aos órgãos responsáveis no prazo máximo de 3 (três) dias úteis.

8. O prazo máximo para a conclusão das demandas no Sistema será estabelecido pelo teor das manifestações que, por sua vez, determinará as prioridades especificadas a seguir: a) urgente - até 15 (quinze) dias; b) demais - até 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

8.1 O prazo para conclusão será contado a partir da data de encaminhamento da demanda.

9. O gestor será responsável pelas ações dos usuários cadastrados por ele no uso do Sistema OuvidorSUS.

A Portaria de Consolidação nº 1¹¹, de 28 de setembro de 2017, estabeleceu no Capítulo I do Título IV, as diretrizes para o planejamento de competência da Ouvidoria do SUS:

CAPÍTULO I DA OUVIDORIA DO SUS

Art. 109. O Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS da Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa, no exercício das competências que lhe são designadas pelo Decreto 8.901, de 10 de novembro de 2016, terá a responsabilidade de centralizar o recebimento das denúncias formuladas por servidores e cidadãos interessados, relativamente às atividades e

¹¹ Disponível em: https://bvsm.sau.gov.br/bvs/sau/legis/gm/2017/prc0001_03_10_2017.html (Acesso em 28/03/2024).

procedimentos internos, no âmbito do SUS. (Origem: PRT MS/GM 1193/2004, Art. 1º)

Art. 110. Para facilitar e dinamizar o acesso dos cidadãos e servidores, o Ministério da Saúde providenciará a criação de um link, no endereço eletrônico do Ministério (www.saude.gov.br), com a exclusiva finalidade de recebimento das denúncias e reclamações. (Origem: PRT MS/GM 1193/2004, Art. 2º)

Art. 111. Deverá também ser disponibilizado aos cidadãos e servidores um número único nacional e gratuito, para que as denúncias e reclamações possam ser efetivadas por meio telefônico. (Origem: PRT MS/GM 1193/2004, Art. 3º)

Art. 112. O Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS da Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa encaminhará ao Gabinete do Ministro, para providências cabíveis, em periodicidade mensal, relatório circunstanciado, narrando as denúncias recebidas e medidas adotadas. (Origem: PRT MS/GM 1193/2004, Art. 4º)

Parágrafo Único. As denúncias de cometimento de infrações penais deverão ser enviadas, de imediato, à Chefia de Gabinete do Ministro, para fins de encaminhamento ao Departamento de Polícia Federal e ao Ministério Público Federal. (Origem: PRT MS/GM 1193/2004, Art. 4º, Parágrafo Único)

Art. 113. Ficam estabelecidas diretrizes para a organização e funcionamento dos serviços de ouvidoria do Sistema Único de Saúde (SUS) e suas atribuições. (Origem: PRT MS/GM 2416/2014, Art. 1º)

Art. 114. Os serviços de ouvidoria do SUS têm como objetivo aprimorar o acesso, pelos cidadãos, às informações sobre o direito à saúde e ao seu exercício e possibilitar a avaliação permanente dos serviços de saúde, com vistas ao aprimoramento da gestão do SUS. (Origem: PRT MS/GM 2416/2014, Art. 2º)

Art. 115. A organização e funcionamento dos serviços de ouvidoria do SUS observarão as seguintes diretrizes: (Origem: PRT MS/GM 2416/2014, Art. 3º)

I - defesa dos direitos da saúde, visando contribuir para o fortalecimento da cidadania e da transparência; (Origem: PRT MS/GM 2416/2014, Art. 3º, I)

II - reconhecimento dos cidadãos, sem qualquer distinção, como sujeitos de direito; (Origem: PRT MS/GM 2416/2014, Art. 3º, II)

III - objetividade e imparcialidade no tratamento das informações, sugestões, elogios, reclamações e denúncias recebidas dos usuários do SUS; (Origem: PRT MS/GM 2416/2014, Art. 3º, III)

IV - zelo pela celeridade e qualidade das respostas às demandas dos usuários do SUS; (Origem: PRT MS/GM 2416/2014, Art. 3º, IV)

V - defesa da ética e da transparência nas relações entre administração pública e os cidadãos; (Origem: PRT MS/GM 2416/2014, Art. 3º, V)

VI - sigilo da fonte quando o interessado solicitar a preservação de sua identidade; e (Origem: PRT MS/GM 2416/2014, Art. 3º, VI)

VII - identificação das necessidades e demandas da sociedade para o setor da saúde, tanto na dimensão coletiva, quanto na individual, transformando-as em suporte estratégico à tomada de decisões no campo da gestão. (Origem: PRT MS/GM 2416/2014, Art. 3º, VII)

Art. 116. Os serviços de ouvidoria do SUS serão estruturados nos âmbitos federal, distrital, estadual e municipal. (Origem: PRT MS/GM 2416/2014, Art. 4º)

Parágrafo Único. Os serviços de ouvidoria do SUS poderão ser estruturados no âmbito de ouvidorias gerais, de acordo com a oportunidade e conveniência dos respectivos entes federativos. (Origem: PRT MS/GM 2416/2014, Art. 4º, Parágrafo Único)

Art. 117. Compete aos serviços de ouvidoria do SUS no âmbito de cada ente federativo: (Origem: PRT MS/GM 2416/2014, Art. 5º)

I - analisar, de forma permanente, as necessidades e os interesses dos usuários do SUS, recebidos por meio de sugestões, denúncias, elogios e reclamações relativas às ações e serviços de saúde prestados pelo SUS; (Origem: PRT MS/GM 2416/2014, Art. 5º, I)

II - detectar, mediante procedimentos de ouvidoria, as reclamações, sugestões, elogios e denúncias, para subsidiar a avaliação das ações e serviços de saúde pelos órgãos competentes; (Origem: PRT MS/GM 2416/2014, Art. 5º, II)

III - encaminhar as denúncias aos órgãos e unidades da Secretaria de Saúde ou congêneres para as providências necessárias; (Origem: PRT MS/GM 2416/2014, Art. 5º, III)

IV - realizar a mediação administrativa junto às unidades administrativas do órgão com vistas à correta, objetiva e ágil instrução das demandas apresentadas pelos cidadãos, bem como a sua conclusão dentro do prazo estabelecido para resposta ao demandante; (Origem: PRT MS/GM 2416/2014, Art. 5º, IV)

V - informar, sensibilizar e orientar o cidadão para a participação e o controle social dos serviços públicos de saúde; (Origem: PRT MS/GM 2416/2014, Art. 5º, V)

VI - informar os direitos e deveres dos usuários do SUS; e (Origem: PRT MS/GM 2416/2014, Art. 5º, VI)

VII - elaborar relatórios contendo subsídios que contribuam para os gestores do SUS solucionarem, minimizarem e equacionarem as deficiências do SUS identificadas e apontadas pelo cidadão. (Origem: PRT MS/GM 2416/2014, Art. 5º, VII)

Art. 118. Os gestores de saúde deverão utilizar os dados dos serviços de ouvidoria do SUS como ferramenta para o estabelecimento de estratégias de melhoria das ações e dos serviços de saúde prestados pelo SUS. (Origem: PRT MS/GM 2416/2014, Art. 6º)

Art. 119. Com a finalidade de melhor proteger os direitos fundamentais dos cidadãos, os serviços de ouvidoria deverão, sempre que possível, atuar em cooperação com os órgãos e entidades de defesa dos direitos do cidadão. (Origem: PRT MS/GM 2416/2014, Art. 7º)

A Lei nº 8142¹², de 28 de dezembro de 1990, estabelece, dentre outras, sobre a participação da comunidade na gestão do Sistema Único de Saúde (SUS), contando com instâncias colegiadas:

¹² Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8142.htm (Acesso em 28/03/2024).

Art. 1º O Sistema Único de Saúde (SUS), de que trata a Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990, contará, em cada esfera de governo, sem prejuízo das funções do Poder Legislativo, com as seguintes instâncias colegiadas:

I - a Conferência de Saúde; e

II - o Conselho de Saúde.

§ 1º A Conferência de Saúde reunir-se-á a cada quatro anos com a representação dos vários segmentos sociais, para avaliar a situação de saúde e propor as diretrizes para a formulação da política de saúde nos níveis correspondentes, convocada pelo Poder Executivo ou, extraordinariamente, por esta ou pelo Conselho de Saúde.

§ 2º O Conselho de Saúde, em caráter permanente e deliberativo, órgão colegiado composto por representantes do governo, prestadores de serviço, profissionais de saúde e usuários, atua na formulação de estratégias e no controle da execução da política de saúde na instância correspondente, inclusive nos aspectos econômicos e financeiros, cujas decisões serão homologadas pelo chefe do poder legalmente constituído em cada esfera do governo.

§ 3º O Conselho Nacional de Secretários de Saúde (Conass) e o Conselho Nacional de Secretários Municipais de Saúde (Conasems) terão representação no Conselho Nacional de Saúde.

§ 4º A representação dos usuários nos Conselhos de Saúde e Conferências será paritária em relação ao conjunto dos demais segmentos.

§ 5º As Conferências de Saúde e os Conselhos de Saúde terão sua organização e normas de funcionamento definidas em regimento próprio, aprovadas pelo respectivo conselho.

Convém esclarecer que a Unidade informou que não dispõe de normativo específico para o recebimento e tratamento de manifestações de ouvidoria no âmbito do respectivo órgão ou entidade, utilizando os normativos publicados pela CGU para tal finalidade.

A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física

A força de trabalho da equipe de Ouvidoria é constituída da seguinte forma:

a) Quantidade por tipo de vínculo

Servidores efetivos: 06

Terceirizados: 8

Bolsistas: 34

b) Quantidade por nível de formação

Ensino médio: 02

Graduação: 19

Especialização: 22

Mestrado: 05

Doutorado:

c) Tempo médio de atuação na ouvidoria.

Até um ano: 14

Um a dois anos: 08

Dois a quatro anos: 09
Mais de quatro anos: 17

Em relação à estrutura física, a Ouvidoria do Ministério da Saúde informou que são adequados para o bom desempenho das atividades de ouvidoria.

A.5 Mandato do Ouvidor

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

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 indicação do titular atual da Ouvidoria do Ministério da Saúde foi submetida à avaliação da CGU, conforme Parecer nº 15/2024/CGOUV/DOUV/OGU/CGU, em 24/01/2024, e sua aprovação ocorreu conforme Portaria MS nº 77, de 30 de janeiro de 2024, com mandato de 3 anos, nos termos da Portaria CGU nº 1.181, de 10 de junho de 2020.

A.6 Canais de Atendimento

Conforme página da Ouvidoria do Ministério da Saúde¹³, os canais de atendimento disponibilizados pela UA são quatro:

- i. atendimento presencial;
- ii. correspondência;
- iii. telefônico;
- iv. via sistema Fala.BR.

A página da Ouvidoria da Unidade apresenta as informações para o registro nos canais, apresentando também acesso direto ao site Fala.BR, para que os usuários possam registrar manifestações, conforme mostra a imagem a seguir¹⁴:

¹³ Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/canais-de-atendimento/ouvsus> (Acesso em 08/03/2024).

¹⁴ Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/canais-de-atendimento/ouvsus> (Acesso em 08/03/2024)

A Ouvidoria-Geral do Sistema Único de Saúde - OUVSUS é o setor responsável por receber reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais manifestações dos cidadãos quanto aos serviços e atendimentos prestados pelo SUS; tem como objetivo principal garantir e ampliar o acesso do cidadão na busca efetiva de seus direitos, atuando enquanto ferramenta de gestão e instrumento de fortalecimento do controle social.

Acesse o Canal de Denúncia - Fala.BR



A.7 Sistemas Informatizados

Para tratamento o recebimento das manifestações de ouvidoria elencadas no Decreto nº 9.492/2018, a Unidade utiliza a própria Plataforma Fala.BR, atendendo, portanto, ao disposto no art. 16 da referida norma. Porém, verifica-se que a Unidade não utiliza o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR. Algumas manifestações são tratadas na própria Plataforma Fala.BR e outras são encaminhadas para o Sistema OuvidorSUS para o tratamento interno e no âmbito dos Estados, Municípios ou Distrito Federal, com a informação ao cidadão sobre o protocolo cadastrado no Sistema para o acompanhamento.

A.8 Fluxo Interno de Tratamento

A Unidade informou que não dispõe de normativo específico para o recebimento e tratamento de manifestações de ouvidoria no âmbito do respectivo órgão ou entidade, utilizando os normativos publicados pela CGU para tal finalidade.

A.9 Acompanhamento da Carta de Serviços aos Usuários

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

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

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

A Carta de Serviços do Ministério da Saúde encontra-se disponibilizada no sítio da Unidade, no endereço eletrônico <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/ministerio-da-saude>.

Convém registrar, consoante Questionário de Avaliação, que a Ouvidoria do Ministério da Saúde informou que tem realizado anualmente, no segundo semestre, o contato com as áreas do Ministério com a finalidade de solicitar a atualização dos serviços e respectivas informações e dos pontos focais.

A.10 Gestão e Ações de Melhoria dos Serviços Prestados

Conforme Questionário de Avaliação da Unidade, foram apresentadas as seguintes dificuldades, que podem ser inseridas sob o aspecto de perspectivas de melhoria da gestão: problemas estruturais (equipamentos, rede e espaço físico), dificuldade de interlocução com a Rede Interna do Ministério da Saúde e Rede de Ouvidorias do SUS em todo o país e implantação de Rede de Ouvidorias em localidade de difícil acesso.

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

Quanto à promoção da participação social, a Unidade informou que realiza divulgação de ações, programas e serviços de saúde do Ministério da Saúde. As ações são realizadas mensalmente ou sob demanda da alta gestão. Como exemplos, a Unidade citou a divulgação de informações sobre a retirada de absorventes gratuitos pelo Programa Farmácia Popular.

No que se refere à Resolução Pacífica de Conflitos, a Ouvidoria informou que realiza a mediação entre os usuários e as unidades e órgãos responsáveis, mas que não há ferramenta específica para esta finalidade.

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 <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 o Ministério da Saúde e o período de **01/01/2023 a 31/12/2023**:

a) Quantitativo Geral:

Imagem 01: Quantitativo geral de manifestações



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>; consulta realizada em 04/06/2024.

b) Tipologia das Manifestações:

Imagem 02: Quantitativo dos tipos de manifestações



*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>; consulta realizada em 04/06/2024.

c) Resolutividade da demanda:

Imagem 03: Proporção de resolutividade das demandas, de acordo com respostas dos usuários



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>; consulta realizada em 04/06/2024.

d) Satisfação com a resposta:

Imagem 04: nível de satisfação do usuário com o atendimento prestado



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>; consulta realizada em 04/06/2024.

Apêndice B

Relato da Análise da Amostra

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

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

B.1 Metodologia para Obtenção e Análise da Amostra

A amostra inicial foi realizada sobre a totalidade das manifestações recebidas pela unidade avaliada, cadastradas e concluídas na Plataforma Fala.BR entre **01/01/2023 a 31/12/2023**, compreendendo 35.642 manifestações¹⁵.

Esse quantitativo de manifestações foi estratificado de acordo com a tipologia das manifestações, quais sejam: comunicação, denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão.

Em seguida, foram selecionadas para análise 100 manifestações, mantendo-se a proporção de cada estrato. Os quadros a seguir contêm a composição da amostra por tipo de manifestação.

Quadro 02: Composição da amostra

Tipo	Quantidade
Comunicação	24
Denúncia	14
Elogio	1
Reclamação	39
Simplifique	0
Solicitação	21
Sugestão	1
Total	100

Fonte: elaboração própria a partir dos dados da Plataforma Fala.BR.

A avaliação foi realizada a partir de quatro dimensões distintas com o objetivo de mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários na Plataforma Fala.BR 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. 22, § 1º da Portaria Normativa CGU nº

¹⁵ Considerando apenas as manifestações que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria no período, ou seja, foram excluídas aquelas que não apresentaram uma resposta conclusiva inicial.

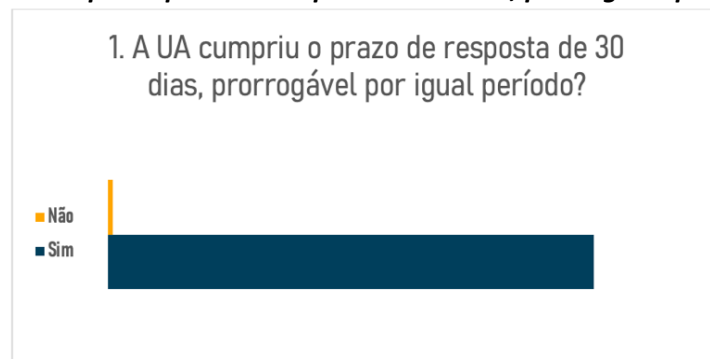
116/2024; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação na Plataforma Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e 2) passados 30 dias após o registro de prorrogação na Plataforma Fala.BR, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante;

- b) Satisfação do usuário:** é necessário destacar que a Plataforma 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 na Plataforma Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário. 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 Normativa CGU nº 116/2024 dispõem em seus arts. 5º e 28, 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 pelas perguntas detalhadas no item a seguir B.2 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?

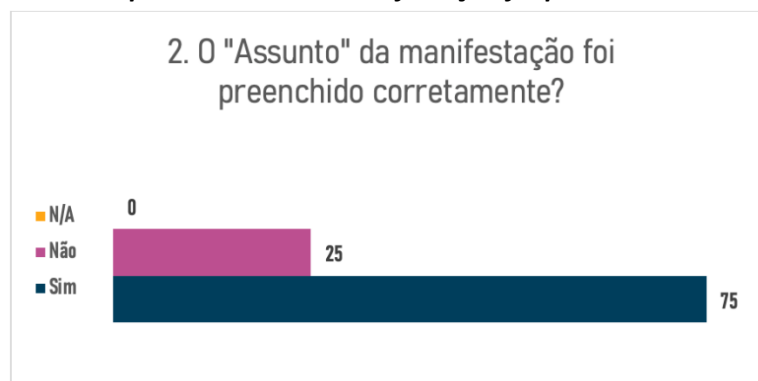


Fonte: elaboração própria.

Como se percebe no gráfico da Pergunta 1, a unidade respondeu a 99 manifestações das 100 manifestações da amostra no prazo estipulado na legislação. Cabe esclarecer, contudo, que foram identificadas manifestações que, embora tenham cumprido o prazo de resposta de 30 dias no âmbito da Plataforma Fala.BR, ao se contabilizar o prazo do cadastro da demanda e a resposta conclusiva no Sistema OuvidorSUS, extrapolaram esse prazo.

Em relação ao campo “Assunto”, verificou-se que 25 manifestações das 100 contidas na amostra não apresentaram o preenchimento do campo assunto adequadamente, conforme gráfico a seguir:

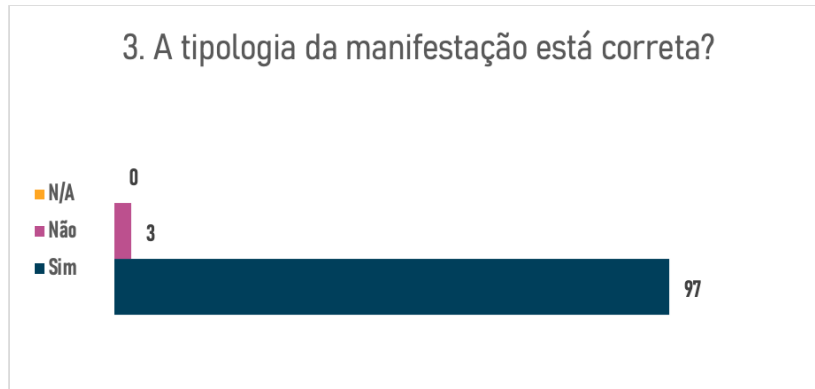
Gráfico 02: O campo “Assunto” da manifestação foi preenchido corretamente?



Fonte: elaboração própria.

Quanto à tipologia da manifestação, foram identificadas 3 manifestações na amostra que não apresentaram a tipologia adequada, conforme gráfico a seguir:

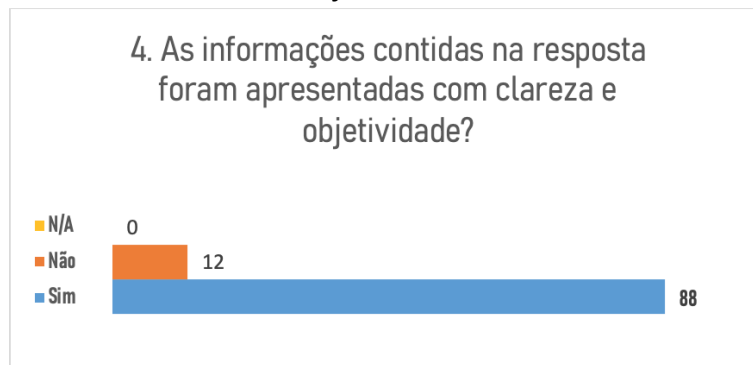
Gráfico 03: A tipologia da manifestação está correta?



Fonte: elaboração própria.

Em relação à Pergunta 4, a análise com as 100 manifestações contidas na amostra apresentou 88% das manifestações com respostas claras e objetivas, conforme gráfico a seguir:

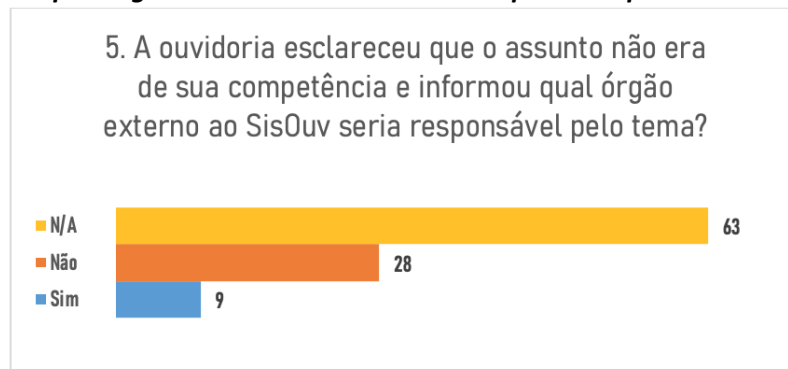
Gráfico 04: As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?



Fonte: elaboração própria.

Como se verifica no gráfico da Pergunta 5, 9 manifestações foram respondidas adequadamente quanto à Unidade responsável pela manifestação, enquanto as 28 manifestações de competência dos estados, municípios e Distrito Federal não esclareceram que o assunto não era de sua competência.

Gráfico 05: A Ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao SisOuv seria responsável pelo tema?



Fonte: elaboração própria.

Conforme gráfico da Pergunta 6, 51 manifestações não apresentaram o registro de resolutividade preenchido de forma adequada.

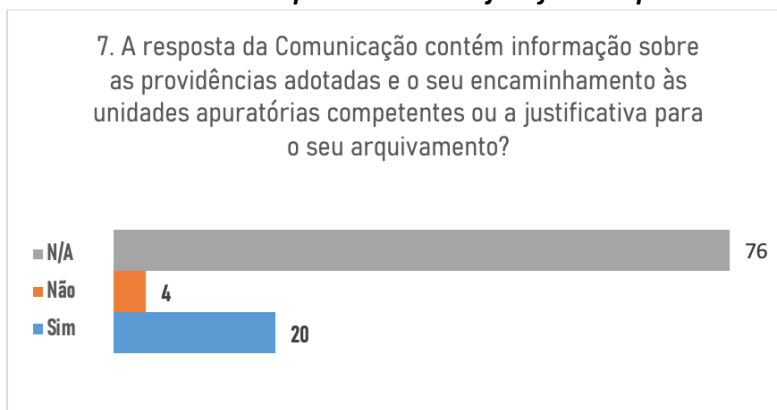
Gráfico 06: Os registros de resolutividade das manifestações foram registrados corretamente?



Fonte: elaboração própria.

Na avaliação geral, conforme indicado no gráfico a seguir, no que se refere às 24 comunicações da amostra, verificou-se que 4 comunicações não continham informações sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias ou a justificativa para o seu arquivamento, conforme gráfico a seguir.

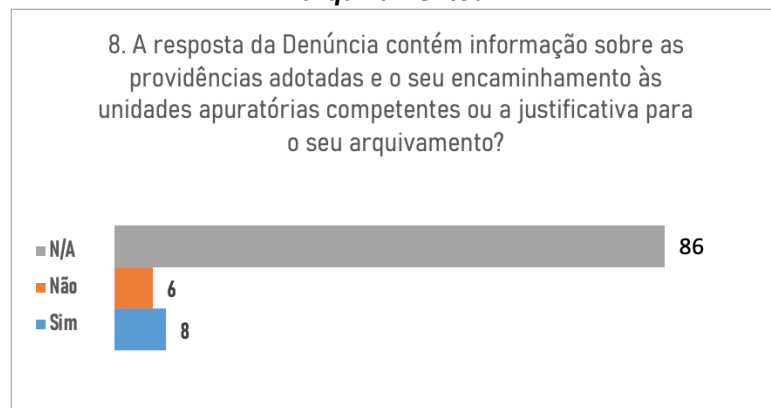
Gráfico 07: A resposta da Comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias ou a justificativa para o seu arquivamento?



Fonte: elaboração própria.

Nessa esteira, o gráfico da Pergunta 8 revela que 6 denúncias da amostra não apresentaram informações sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento à unidade apuratória competente.

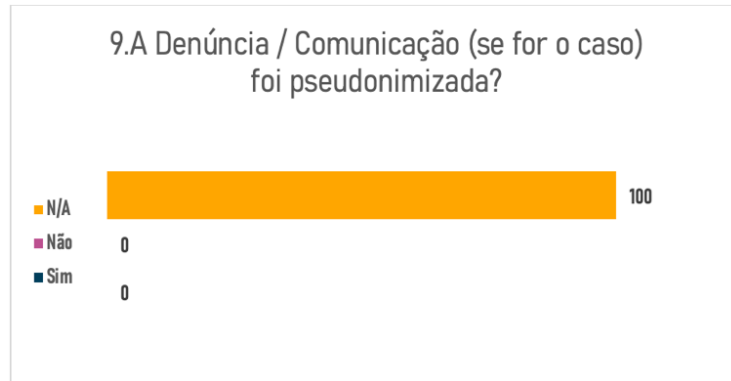
Gráfico 08: A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?



Fonte: elaboração própria.

Conforme gráfico da Pergunta 9, verificou-se, das 14 denúncias e 24 comunicações de irregularidade da amostra de 100 manifestações, nenhuma se aplicou o procedimento da pseudonimização, seja porque não continham elementos de identificação, seja porque foram concluídas sem a tramitação.

Gráfico 09: A Denúncia/Comunicação (se for o caso) foi pseudonimizada?



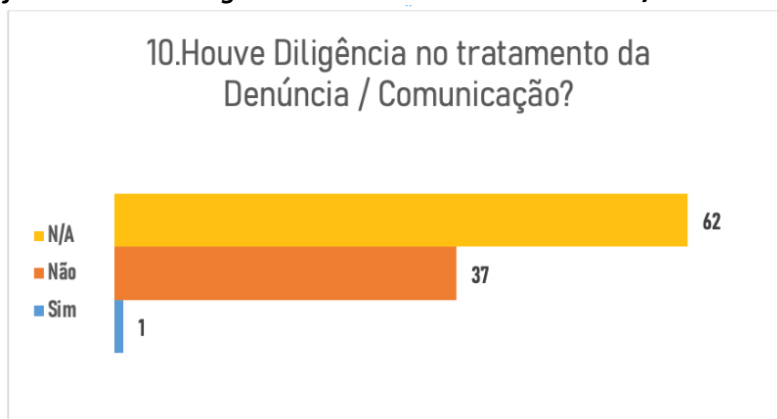
Fonte: elaboração própria.

Convém esclarecer, entretanto, que a Unidade informou, quando à proteção das informações e de seus sistemas informatizados, que possam expor a identidade do manifestante, sobretudo do denunciante:

“O sistema OuvidorSUS oferece a opção de registrar manifestações de forma anônima e sigilosa. Caso um cidadão, ao apresentar uma denúncia, forneça informações que possam identificá-lo, o sistema dispõe de um campo para o registro de um novo conteúdo, preservando assim o anonimato do denunciante. Além disso, caso seja identificado que um anexo contenha dados pessoais ou sensíveis, um técnico pode sinalizar o anexo para garantir que ninguém mais tenha acesso a ele, assegurando a proteção da privacidade e confidencialidade dos dados dos envolvidos.”

O gráfico da Pergunta 10 revela que, das 14 denúncias e 24 comunicações de irregularidade constantes da amostra de 100 manifestações, uma apresentou a realização de diligência junto à área supostamente envolvida nos fatos, conforme demonstrado a seguir:

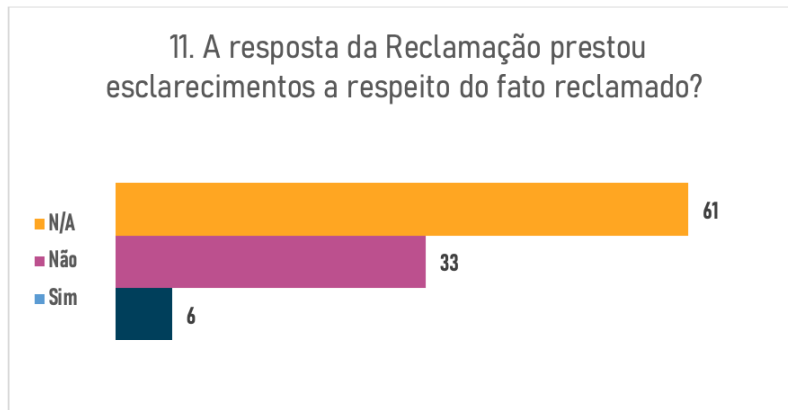
Gráfico 10: Houve diligência no tratamento da Denúncia/Comunicação?



Fonte: elaboração própria.

Conforme demonstra o gráfico a seguir, da amostra de 39 Reclamações, 33 não prestaram esclarecimentos a respeito do fato reclamado:

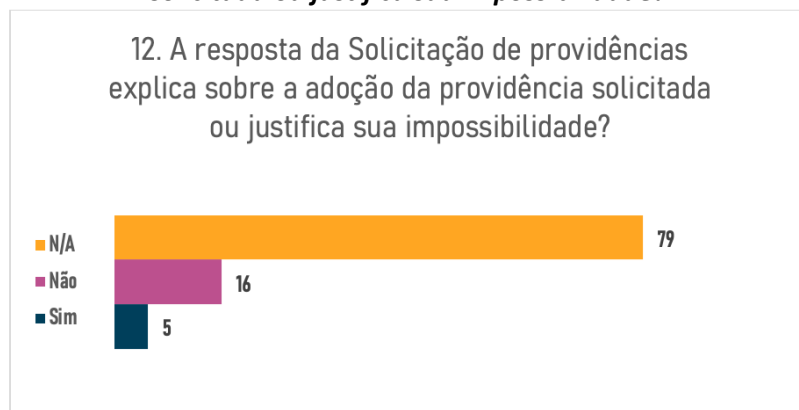
Gráfico 11: A resposta da Reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?



Fonte: elaboração própria.

Na avaliação geral foi revelado que 5 das 21 solicitações apresentaram explicação sobre a providência adotada ou justificaram a sua impossibilidade, conforme demonstrado no gráfico da Pergunta 12:

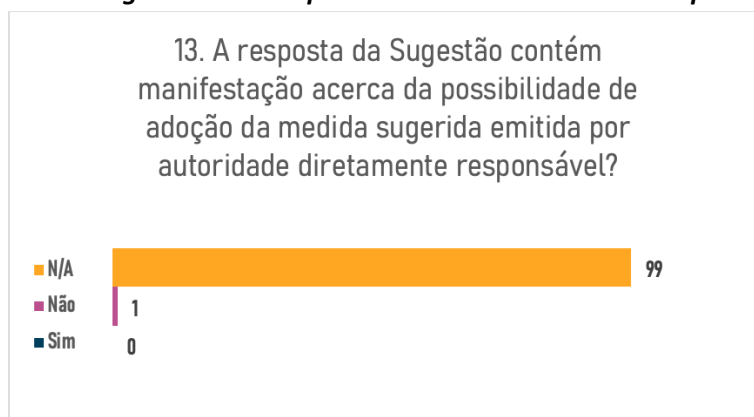
Gráfico 12: A resposta da Solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?



Fonte: elaboração própria.

Conforme gráfico da Pergunta 13, verificou-se que a única sugestão contida na amostra não apresentou informações sobre a possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável:

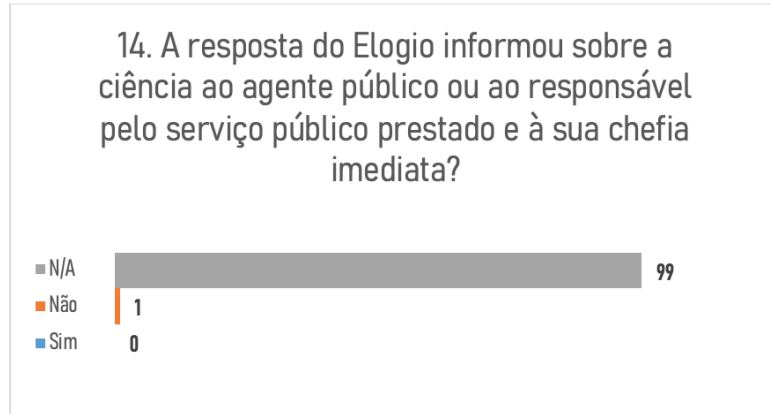
Gráfico 13: A resposta da Sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?



Fonte: elaboração própria.

O gráfico da Pergunta 14 demonstra que a resposta do único “Elogio” contido na amostra não apresentou informações sobre a ciência ao agente público e à chefia imediata.

Gráfico 14: A resposta do Elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e à sua chefia imediata?



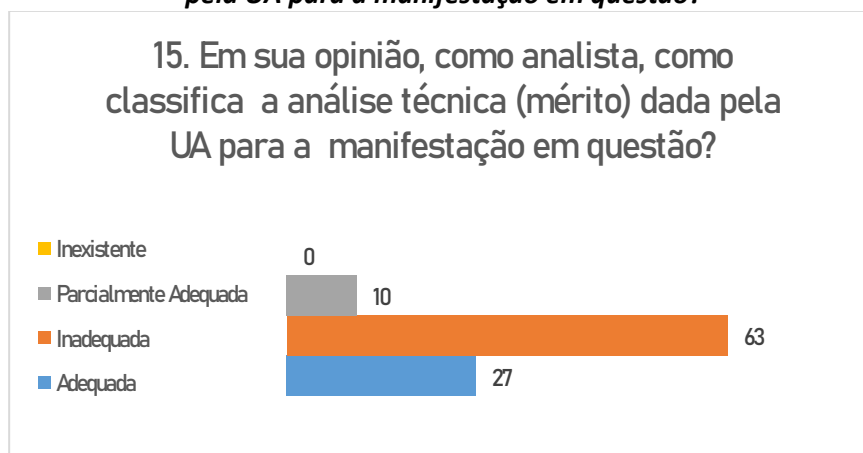
Fonte: elaboração própria.

Não houve manifestação do tipo Simplifique na amostra com as 100 manifestações.

B.3 Avaliação Final

Por fim, baseado nas respostas do questionário e, especialmente, no tratamento técnico dado pela Ouvidoria para a manifestação, foi realizada uma avaliação final para o procedimento de recebimento, análise e tratamento da manifestação. Os gráficos abaixo sintetizam as avaliações:

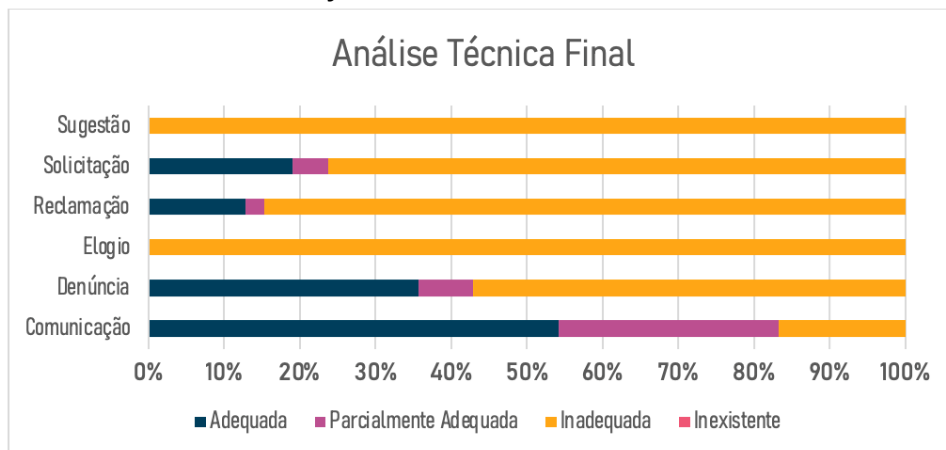
Gráfico 15: Em sua opinião, como analista, como classifica a análise técnica (mérito) dada pela UA para a manifestação em questão?



Fonte: elaboração própria.

O gráfico da Avaliação Geral mostra o desempenho da unidade na Análise Técnica Final, considerando as análises mencionadas anteriormente, considerando a amostra examinada.

Gráfico 16: Análise Técnica Final



Fonte: elaboração própria.

Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria a serem debatidas nas fases posteriores do procedimento de Monitoramento e Avaliação de Ouvidoria entre a OGU e a UA.

Apêndice C

Manifestação da Unidade Avaliada e Análise da Equipe de Avaliação

Conforme e-mail encaminhado dia 05/08/2024, a Unidade Avaliada apresentou a seguinte manifestação, por meio do Ofício nº 138/2024/OUVSUS/MS, de 02/08/2024, acerca dos achados e das recomendações sugeridas:

2.1 Necessidade de cumprimento das obrigações de transparência.

Recomendação I – Promover a atualização da seção de Ouvidoria no sítio do Ministério da Saúde, de forma a apresentar os itens obrigatórios de transparência relacionadas ao art. 71 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Foram apresentadas as seguintes manifestações:

“No que tange à recomendação I: informamos que a página da Ouvidoria-Geral do SUS - OuvSUS/MS foi atualizada para atender aos itens elencados na referida portaria.”

Análise da Equipe de Avaliação:

Conforme consulta realizada na seção da Ouvidoria do Ministério da Saúde, realizada em 08/08/2024, estão relacionados todos os itens do art. 71 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, exceto o item relacionado aos fluxos. Considerando que a Unidade informou que os fluxos estão sendo atualizados, conforme manifestação da Recomendação III, mantém-se a recomendação para acompanhamento até que os fluxos sejam publicados na seção da Ouvidoria na Internet.

2.2 Inadequações relacionadas à Integração da Plataforma Fala.BR com o Sistema Ouvidor SUS, com riscos para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes.

Recomendação II - Realizar os devidos ajustes no Sistema OuvidorSUS, de forma a sanar as inadequações existentes quanto à integração com a Plataforma Fala.BR e a atender aos requisitos de resolutividade e rastreabilidade das manifestações ou, alternativamente, utilizar o módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma para o encaminhamento das manifestações para as unidades internas de competência do Ministério da Saúde.

Foram apresentadas as seguintes manifestações:

“Sobre a recomendação II: informamos que a avaliação realizada pela CGU ocorreu em 2023. Naquela época, o sistema antigo não estava integrado ao Fala.Br e não atendia às legislações vigentes. Em novembro de 2023, a Ouvidoria-Geral do SUS, em parceria com o Departamento de Informação e Informática do SUS (DATASUS), lançou uma nova versão do sistema OuvidorSUS. Esta nova versão foi desenvolvida com os seguintes objetivos:

- Conformidade Legal: Respeitar todas as legislações aplicáveis.
- Aperfeiçoamento de Processos: Melhorar os processos de trabalho internos.
- Melhoria no Acompanhamento: Facilitar o acompanhamento das manifestações pelos cidadãos.

- Gestão de Prazos: Otimizar a gestão dos prazos para atendimento das manifestações.
- Integração com Fala.Br: Integrar de forma completa com a plataforma Fala.Br.

Adicionalmente, para tratar do “Comprometimento da rastreabilidade das manifestações”, estamos evoluindo o sistema OuvidorSUS. As futuras atualizações garantirão que ele atenda plenamente aos requisitos de rastreabilidade conforme estabelecido no § 3º do art. 6º do Decreto nº 10.153/2019.

Análise da Equipe de Avaliação:

A Ouvidoria informa sobre as constantes melhorias no Sistema Ouvidor SUS, inclusive com a melhoria no acompanhamento das manifestações, o que pode evidenciar a inconsistência sobre a resolutividade, apontada no Achado 2.2. Porém, é importante que a Unidade apresente as evidências sobre a melhoria relacionada a cada item abordado no Achado, com documento como prints de tela, ou manuais, por exemplo. Quanto à rastreabilidade, a Unidade informou que as futuras atualizações garantirão o cumprimento deste requisito. Mantém-se a recomendação, desta maneira, para o acompanhamento das melhorias no Ouvidor SUS em relação às inconsistências apontadas no Achado 2.2.

2.3 Ausência de regulamentação abrangendo os fluxos internos de trabalho da Ouvidoria.

Recomendação III – Elaborar e publicar na seção de Ouvidoria do sítio do Ministério da Saúde os normativos referentes aos fluxos internos de trabalho.

Foram apresentadas as seguintes manifestações:

“Recomendação III, que sugere a elaboração e publicação na seção de Ouvidoria do sítio do Ministério da Saúde dos normativos referentes aos fluxos internos de trabalho, destaca-se que a OuvSUS/MS possui manual de tratamento de manifestações, que encontra-se em processo de reformulação e posteriormente será publicado.”

Análise da Equipe de Avaliação:

Tendo em vista a manifestação da Unidade, relacionada à atualização dos fluxos de tratamento de manifestação e posterior publicação, mantém-se a recomendação para o acompanhamento.

2.4 Necessidade de melhorias quanto ao tratamento das manifestações.

IV - Adotar procedimentos para a implementação de uma análise preliminar consistente, com a solicitação de complementação de informações, quando for o caso, e com a justificativa e orientação com maior clareza, na resposta conclusiva ao cidadão, dos motivos que levaram ao arquivamento das denúncias e comunicações de irregularidade.

V – Adotar procedimentos para o correto preenchimento dos campos “resolutividade”, “assunto”, “subassunto” e “tag”.

Foram apresentadas as seguintes manifestações:

“Sobre a recomendação IV "Adotar procedimentos para a implementação de uma análise preliminar consistente, com a solicitação de complementação de informações, quando for o caso, e com a justificativa e orientação com maior clareza, na resposta conclusiva ao cidadão, dos motivos que levaram ao arquivamento das denúncias e comunicações de irregularidade", importa salientar que a conclusão apresentada foi baseada no procedimento adotado pela OuvSUS/MS quando o Sistema OuvidorSUS não estava integrado à plataforma Fala.BR. Sobre os pedidos de complementação de informações, a funcionalidade "pedido de complementação" não foi incluída nos termos da integração. Quanto à maior clareza sobre os motivos que levaram ao arquivamento das denúncias, estamos aprimorando nossos processos de trabalho para atender a recomendação.

Recomendação V: Estamos revisando nossos processos de trabalho para padronizar o preenchimento dos campos “resolutividade”, “assunto”, “subassunto” e “Tag”. Nosso objetivo é garantir que todos os campos sejam preenchidos corretamente, melhorando a categorização e análise das manifestações.

Quanto à observação de que 61% das manifestações foram categorizadas como “outros em saúde”, esclarecemos que:

- Em setembro de 2023, realizamos uma reunião com a Ouvidoria-Geral da União (CGU) para discutir a API de integração entre os sistemas OuvidorSUS e Fala.Br.
- Durante essa reunião, informamos sobre as especificidades das categorizações utilizadas pelo Sistema Único de Saúde (SUS).
- Em resposta, a CGU nos orientou a repassar algumas dessas especificidades, o que fizemos por e-mail.
- No entanto, verificamos que as categorizações específicas da Ouvidoria-Geral do SUS não foram correspondidas adequadamente na API de integração.

Estamos à disposição para colaborar com a Controladoria Geral da União no desenvolvimento e aperfeiçoamento da API de integração, visando aprimorar a interoperabilidade entre o Sistema OuvidorSUS e a Plataforma Fala.BR. Acreditamos que um trabalho conjunto será fundamental para alcançar os melhores resultados.”

Análise da Equipe de Avaliação:

Com o objetivo de apoiar as unidades para que tenham um resultado positivo em relação à qualificação das demandas, a OGU criou um grupo de trabalho para remodelar a apresentação dos assuntos e subassuntos. Essa abordagem proativa visa não apenas a melhoria imediata na qualificação das demandas, mas também estabelece um padrão para o acompanhamento contínuo. A expectativa de resultados do trabalho está prevista para setembro e demonstra um compromisso com a eficiência e a melhoria contínua, alinhando-se com as melhores práticas de governança e gestão. Porém, mantemos a recomendação para acompanhamento futuro, pois isso permite uma avaliação contínua e a adaptação de estratégias conforme necessário, garantindo que a qualificação seja apenas um ponto de partida para um desenvolvimento e aprimoramento constantes.

2.5 Oportunidade de melhoria quanto à orientação aos cidadãos sobre o registro de manifestações de competências federais, estaduais e municipais no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS).

Foram apresentadas as seguintes manifestações:

“No que diz respeito à recomendação VI, sobre a atualização da página principal da seção de Ouvidoria no sítio do Ministério da Saúde para orientar os cidadãos sobre o correto registro das manifestações de competência estadual, municipal ou do Distrito Federal no órgão competente, informa-se que a página da OuvSUS/MS será atualizada no sentido de orientar de forma mais clara aos usuários sobre as manifestações de competência da esfera federal e de competência dos estados e municípios, bem como os canais adequados de atendimento.

É importante acrescentar que a Ouvidoria-Geral do SUS executa várias ações para efetiva comunicação com os usuários do Sistema Único de Saúde, como o envio de mensagens orientativas sobre as ações e programas do Ministério da Saúde, por meio de mala direta (E-mail), mensagens de texto e voz (SMS e Voice), e também está implementando novos canais de comunicação, a saber: WhatsApp e Chatbot. Essas ferramentas permitirão uma interação mais direta e ágil, promovendo um diálogo mais aberto e uma melhor compreensão dos serviços de saúde disponíveis.”

Análise da Equipe de Avaliação:

As ferramentas adotadas pela Ouvidoria do SUS são ótimas iniciativas para melhorar a comunicação e diálogo com o usuário, e as orientações a serem adicionadas sobre as competências federal, estadual e municipal, podem auxiliar a orientação ao cidadão para o registro da manifestação no canal mais adequado. Tendo em vista a manifestação da Unidade, relacionada à futura atualização da seção de Ouvidoria no sítio do Ministério da Saúde, quanto à orientação de forma mais clara aos usuários sobre as manifestações de competência da esfera federal, estadual e municipal, e quanto aos canais adequados de atendimento, mantém-se a recomendação para o acompanhamento.



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.