

Guia do Usuário

**PARA REGISTRO NA OUVIDORIA
OUVIDORIAS DA RNOHUF/EBSERH**



CAMILO SANTANA
Ministro de Estado da Educação

ARTHUR CHIORO
Presidente Ebserh

DIEGO HENRIQUE DE SOUZA REZENDE
Ouvidor-Geral da Ebserh

RNOHUF

Elaboração, Diagramação e Revisão

EDMÉIA BARRIOS DE AZAMBUJA GONÇALVES
Ouvidora do HU-UFGD

SÉRGIO BRAZ DA SILVA
Ouvidor do HC-UFG

Apresentação

Este Guia foi desenvolvido pela Rede Nacional de Ouvidorias dos HUFs da Ebserh com o objetivo oferecer informações ao cidadão sobre o envio das manifestações, tipificação, prazos de resposta, fluxos de atendimento e pesquisa de satisfação.

O Guia tem a premissa de promover uma gestão participativa que ouve e dá voz ao cidadão na busca por melhorias de processos internos dos HUFs, criação de novos serviços e melhorias para alavancar a qualidade do atendimento ao público.



Legislações

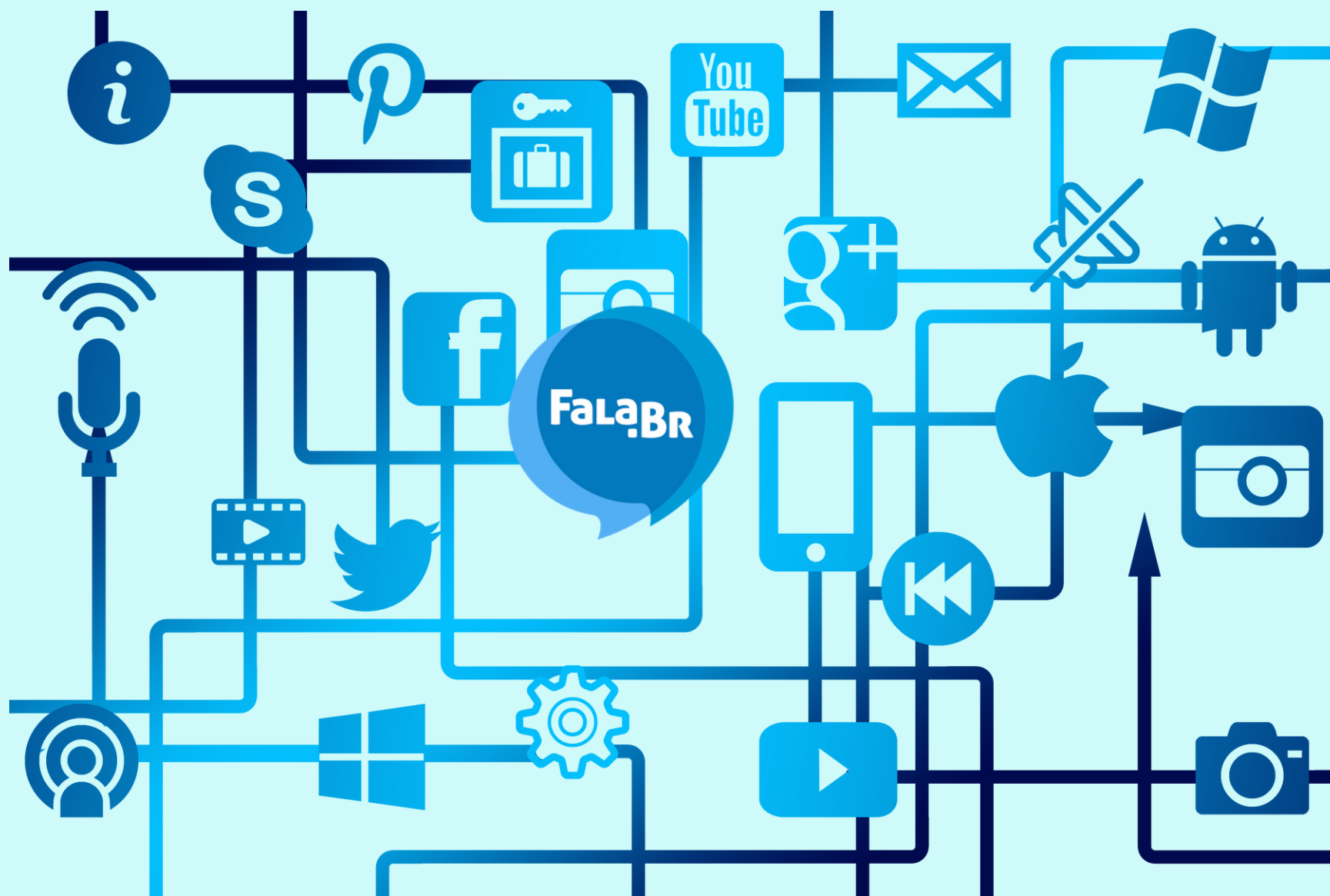
- Lei nº 13.460/2017 - Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos.
- Decreto n.º 9.492/2018 - Regulamenta a Lei nº 13.460/2017 que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos (administração pública federal), institui o Sistema de Ouvidoria (FalaBR) do Poder Executivo federal.
- Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado.
- Lei nº 12.527/2011 - Dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, com o fim de garantir o acesso a informações.
- Portaria CGU nº 581/2021 - Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria.



Quando procurar a Ouvidoria?

- I. Para demonstrar seu sentimento de satisfação, quanto ao serviço prestado no Hospital;
- II. Para apresentar uma sugestão de melhoria ou buscar informações sobre o funcionamento do Hospital, conforme prevista na sua Carta de Serviços do HU e Convênio com gestor local;
- III. Para relatar o sentimento de insatisfação quanto ao serviço prestado ou denunciar alguma situação de irregularidade.





Plataforma

Desde 2021, com a Portaria CGU nº 581, o registro das manifestações, preferencialmente, deve ocorrer diretamente na Plataforma FalaBR.

Além disso, a portaria estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria.

[Clique aqui](#) para ter acesso a Plataforma FalaBR.

Prazo de Resposta e Sigilo.

A Lei nº 13.460/2017, prevê em seu Art. 16. que a ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.



A Ouvidoria com base nas leis 13.460/2017 e 12.527/2011 busca sempre proteger os dados dos usuários.

Canais de acesso



E-mail



Carta



Site do Hospital



Telefone



Caixa de Manifestações



Caso o usuário envie sua manifestação por outro canal que não seja a Plataforma FalaBR, a Ouvidoria realizará o registro na referida plataforma conforme previsto na Portaria CGU nº 581/2021.

Tipos de Manifestações

Acesso à Informação

Denúncia

Elogio

Reclamação

Solicitação

Sugestão

Simplifique!



Tipos de Manifestações

Acesso à Informação

O Pedido de Acesso à Informação possibilita ao cidadão ter acesso a documentos de carácter público, com base na Lei de Acesso à Informação nº 12.527/2011.

O Pedido de Acesso à Informação deve ser realizado na plataforma FalaBR.

O Prazo para atendimento é de até 20 dias, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa.

Tipos de Manifestações

Denúncia

Informação sobre prática de irregularidade ou de ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes no âmbito da Ebserh.

A DENÚNCIA deve ser realizada, preferencialmente, na plataforma FalaBR.

O Prazo para atendimento é de até 30 dias, podendo ser prorrogado por uma única vez por período igual, mediante justificativa expressa.

Tipos de Manifestações

Elogio

Quando o usuário demonstra o seu reconhecimento ou sua satisfação de algum serviço público ou o atendimento recebido, esse sentimento pode ser registrado na Ouvidoria.

Ao receber o elogio, a Ouvidoria enviará a sua mensagem de agradecimento ao serviço citado ou trabalhador.

O ELOGIO deve ser realizado, preferencialmente, na plataforma FalaBR.

O **ELOGIO ANÔNIMO**, quando chega até a Ouvidoria, **É ARQUIVADO** sem o direcionamento para as áreas.

Tipos de Manifestações

Reclamação

Manifestação onde o usuário demonstra sua insatisfação relativa à prestação de serviços ou à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desses serviços.

A RECLAMAÇÃO deve ser realizada, preferencialmente, na plataforma FalaBR.

O Prazo para atendimento é de até 30 dias, podendo ser prorrogado por uma única vez por período igual, mediante justificativa expressa.

Tipos de Manifestações

Solicitação

Espaço onde o usuário solicita orientação acerca de acesso à prestação dos serviços oferecidos na instituição ou esclarecimento de alguma dúvida.

A SOLICITAÇÃO deve ser realizada, preferencialmente, na plataforma FalaBR.

O Prazo para atendimento é de até 30 dias, podendo ser prorrogado por uma única vez por período igual, mediante justificativa expressa.

Tipos de Manifestações

Sugestão

O usuário apresenta uma ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços prestados pela Ebserh.

A SUGESTÃO deve ser realizada, preferencialmente, na plataforma FalaBR.

O Prazo para atendimento é de até 30 dias, podendo ser prorrogado por uma única vez por período igual, mediante justificativa expressa.

Tipos de Manifestações

Simplifique

O cidadão pode sugerir mudanças que ampliem a qualidade e facilitem o acesso e a prestação dos serviços públicos, com base no Decreto n º 9.094, de 17 de julho de 2017.

O SIMPLIFIQUE é realizado, preferencialmente, na plataforma FalaBR.

O Prazo para atendimento é de até 30 dias, podendo ser prorrogado por uma única vez por período igual, mediante justificativa expressa.



E agora, o que acontece com a minha manifestação?

Ao receber sua manifestação, a equipe da Ouvidoria faz uma análise prévia do conteúdo e, sendo necessário, será solicitada ao usuário uma complementação das informações.

Caso o conteúdo apresentado preencha os requisitos mínimos, a Ouvidoria direciona a manifestação para área responsável que realizará uma análise da situação e adotará as providências pertinentes. Ao final, a área responderá a manifestação para Ouvidoria indicando as condutas adotadas.

Ao receber a resposta da manifestação, a Ouvidoria faz uma análise e verifica se a demanda foi respondida corretamente e elabora a resposta final que será enviada ao usuário via FalaBR.

Acabei de receber minha resposta e agora?

Agora, você poderá avaliar se a sua manifestação foi atendida; se a resposta recebida foi de fácil compreensão; se você ficou satisfeito(a) com o atendimento prestado pela Ouvidoria; e ainda é possível deixar o seu comentário.

A Ouvidoria acompanha sua avaliação e poderá reabrir sua manifestação caso seja necessário, visando sanar suas dúvidas.



Prontinho

Agora que você já sabe o papel da Ouvidoria, as legislações, os canais de acesso, os tipos de manifestações e o prazo de resposta, que tal contribuir com a melhoria do nosso Hospital?

Seja bem vindo(a) à Ouvidoria

[Clique aqui](#) para acessar a Plataforma FalaBR.



EBSERH
HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS