

Tipo do Documento	MANUAL	MA.HUUFMA.002 – Página 1 de 9	
Título do Documento	MANUAL DE GESTÃO DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS E PEDIDOS DE ACESSO A INFORMAÇÃO	Emissão: 20/01/2020	Próxima revisão: 20/01/2022
		Versão: 02	

1. APRESENTAÇÃO

Segundo a Controladoria Geral da União (2012, p.7), Ouvidoria Pública deve ser compreendida como uma instituição que auxilia o cidadão em suas relações com o Estado, atuando no processo de interlocução entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem a melhoria dos serviços públicos prestados.

Dessa forma, a Ouvidoria do HU-UFMA é caracterizada como um instrumento de participação social e comunicação que visa o aprimoramento constante da gestão, atenção à saúde, ensino e pesquisa, tendo como objetivos fomentar a participação e conscientização do usuário acerca do direito a um serviço público de excelência; fortalecer o controle social e, por conseguinte, o Estado Democrático de Direito; e contribuir para o incremento e consolidação das políticas públicas de saúde e de formação profissional nessa área.

Nesse contexto, este manual se aplica à Ouvidoria, assim como a todas as áreas envolvidas nos processos de atendimento aos usuários externos e internos a partir dos registros de manifestações, pesquisa de satisfação dos usuários e serviço de informação ao cidadão.

Assim, é de responsabilidade da Governança a análise crítica dos dados referentes aos registros de manifestações, à satisfação de usuários e em relação aos pedidos de acesso à informação. Sendo assim, compete à Ouvidoria:

- Organizar os mecanismos e canais de acesso à Ouvidoria, recebendo, analisando, classificando, registrando e encaminhando as manifestações dos usuários (reclamações, denúncias, sugestões, solicitações e elogios), além de identificar a partir de cada manifestação a magnitude de um eventual problema subjacente, de modo a contribuir para a possível resolução no âmbito do HU-UFMA, apresentando alternativas e informações pertinentes;
- Planejar e executar a Pesquisa de Satisfação dos Usuários (PSU) dos Hospitais Universitários Federais, de acordo com os direcionamentos da Ouvidoria Geral da EBSERH por meio da Coordenação da PSU;
- Exercer a função de Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação e gerir o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

Por fim, é responsabilidade das Áreas, Unidades, Setores, Divisões, Gerências e Superintendência o encaminhamento à Ouvidoria de posicionamento em relação aos registros de manifestações a fim de evidenciar o fechamento do ciclo de atendimento ao usuário, além da análise das demandas e possíveis correções, modificações e melhorias de gestão e processos de trabalhos.

Tipo do Documento	MANUAL	MA.HUUFMA.002 – Página 2 de 9	
Título do Documento	MANUAL DE GESTÃO DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS E PEDIDOS DE ACESSO A INFORMAÇÃO	Emissão: 20/01/2020	Próxima revisão: 20/01/2022
		Versão: 02	

2. OBJETIVOS

- Garantir a participação social no âmbito do HU-UFMA;
- Evidenciar o cumprimento da Lei 13.460/2017 e do Decreto 9.492/2018;
- Medir a satisfação dos usuários perante os serviços ofertados pelo HU-UFMA;
- Promover o acesso à informação pública conforme os direcionamentos legais.

3. DESCRIÇÃO

3.1 Registro de Manifestações

A Ouvidoria, buscando a melhoria constante dos atendimentos e serviços oferecidos aos seus usuários externos e internos, adota os seguintes canais de captação para recepção das manifestações:

- Presencial;
- Telefone;
- Sistema on line (Fala.Br);
- E-mail;
- Caixa de Manifestação;
- Carta.

Estes canais foram desenhados na perspectiva de multiplicar as possibilidades de contato dos usuários com a gestão do HU-UFMA, sendo considerada a pluralidade dos mesmos, haja vista os perfis sociais, econômicos, educacionais e financeiros de cada um. Assim, se busca, constantemente, dar voz aos atores sociais que se utilizam dos serviços deste Hospital Universitário.

Nesta perspectiva, todo relato é analisado a fim de ser evidenciada a materialidade da situação, com posterior registro no Fala.BR, levando em consideração os direcionamentos da Lei 13.460/2017.

3.2 Tratamento dos Registros de Manifestações

As manifestações registradas no Fala.BR têm registro numérico (protocolo), em que são sincronizadas, automaticamente, para o Sistema Eletrônico de Informações – SEI EBSERH, para os devidos encaminhamentos aos responsáveis de área. Para tanto, deve-se ter o respeito aos

Tipo do Documento	MANUAL	MA.HUUFMA.002 – Página 3 de 9	
Título do Documento	MANUAL DE GESTÃO DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS E PEDIDOS DE ACESSO A INFORMAÇÃO	Emissão: 20/01/2020	Próxima revisão: 20/01/2022
		Versão: 02	

direcionamentos legais em vigência, considerando a identificação do usuário para fins de cadastro. No entanto, no caso do anonimato, uma reclamação ou denúncia é caracterizada, pelo próprio sistema, como uma Comunicação, em que se realiza o encaminhamento para ciência e possíveis providências, mas não há obrigatoriedade de resposta ao usuário, uma vez que não houve identificação do mesmo.

Nessa perspectiva, após o cadastro da demanda, a Ouvidoria tem 5 dias para a análise e encaminhamento da manifestação à (s) área (s) apontada (s), que deve (m) analisar o relato recebido, tomando as providências julgadas necessárias e informar a Ouvidoria, em um prazo 10 dias corridos, o devido posicionamento para resposta ao usuário, que deverá ser efetivada em até 5 dias. Tais prazos foram caracterizados com base na Lei de Acesso à Informação, que estabelece o limite de até 20 dias para o repasse de informação.

A partir do momento que as informações não foram encaminhadas pelos responsáveis de área, a Ouvidoria deve efetivar os monitoramentos devidos, utilizando-se o SEI para tal ação, podendo ainda utilizar outros mecanismos dialógicos na busca do referido posicionamento e, conseqüente, finalização da demanda.

Com base nas tratativas das manifestações, a Ouvidoria é responsável pela elaboração trimestral de relatório, encaminhando-o à Superintendência, mapeando as demandas daquele período, assim como fazendo análise crítica, com base em comparações com períodos posteriores, a depender de cada caso. Dessa forma, de acordo com os dados consolidados, há a necessidade de ser indicado o quantitativo de manifestações, categorias, assuntos, áreas apontadas, indicador do prazo de resposta aos usuários, comparativos mensais da quantidade de registros, assim como o quantitativo mensal de demandas que ainda não foram finalizadas devido à falta de respostas das áreas.

O detalhamento das atividades (procedimento para registro, encaminhamentos e controle de tratamento das manifestações dos usuários) estão descritos no POP.OUV.001.

3.3 Pesquisa de Satisfação dos Usuários

A Pesquisa de Satisfação dos Usuários - PSU é realizada em dois ciclos no ano, obedecendo aos direcionamentos da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (EBSERH/Sede) por meio do Plano de Trabalho de cada ciclo, organizado pela Ouvidoria Geral da EBSERH. A Ouvidoria do HU-UFMA é responsável pela organização e aplicação de questionários, conforme amostragem definida de acordo com o número de atendimento de ambulatório e de internação do ano anterior. Na pesquisa, os entrevistados respondem a um questionário estruturado padrão para a toda Rede EBSERH, contendo perguntas que avaliam os aspectos relacionados à estrutura, atendimento e avaliação geral do Hospital.

O processamento dos resultados e o cálculo dos índices são realizados diretamente

Tipo do Documento	MANUAL	MA.HUUFMA.002 – Página 4 de 9	
Título do Documento	MANUAL DE GESTÃO DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS E PEDIDOS DE ACESSO A INFORMAÇÃO	Emissão: 20/01/2020	Próxima revisão: 20/01/2022
		Versão: 02	

pelo PowerBI, haja vista que os dados coletados são inseridos no sistema, que, de imediato, produz os gráficos para posterior elaboração de relatório, cujo modelo também é definido pela Ouvidoria Geral da EBSERH. Assim, a Ouvidoria do HU-UFMA, após análise quanti-qualitativa, considerando ainda a elaboração do Diário de Campo (indicações dos usuários, assim como observações participantes dos pesquisadores), formaliza a análise crítica, devendo encaminhar o referido relatório à Superintendência para conhecimento, análises e providências, se assim definir.

O detalhamento das atividades de procedimento para coleta de dados das pesquisas e encaminhamento dos relatórios à Superintendência estão descritos no POP.OUV-002.

3.4 Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

A Lei de Acesso à Informação preconiza a organização de um espaço, instrumentos e pessoal a fim de auxiliar o usuário para uma solicitação de acesso à informação perante uma instituição pública. Dessa forma, o HU-UFMA, realiza essa atividade na perspectiva dos atendimentos da Ouvidoria da Unidade Presidente Dutra, em que há identificação de sala e procedimento operacional padrão estabelecido (procedimento para acesso à informação junto ao SIC - Serviço de Informação ao Cidadão – POP.OUV-003).

Nesse sentido, há o Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), ferramenta que efetiva o cadastro de pedido de acesso à informação, que gerido pela Ouvidoria, cadastra as solicitações no SEI para os devidos encaminhamentos e posteriores respostas aos usuários, obedecendo aos trâmites da legislação e seguindo o fluxo Anexo 01 a partir da ação número 4.

3.5 Análise Crítica pela Governança

A Governança avalia criticamente os relatórios enviados pela Ouvidoria referentes às manifestações dos usuários, seja enquanto demandas de Ouvidoria, seja por meio da Pesquisa de Satisfação e toma as medidas julgadas necessárias.

3.6 Fluxo

Verificar Anexo 01 e Anexo 02.

Tipo do Documento	MANUAL	MA.HUUFMA.002 – Página 5 de 9	
Título do Documento	MANUAL DE GESTÃO DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS E PEDIDOS DE ACESSO A INFORMAÇÃO	Emissão: 20/01/2020	Próxima revisão: 20/01/2022
		Versão: 02	

4. REFERÊNCIAS

- BRASIL. **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011**. Regula o acesso à informação. Brasília DF: Casa Civil, 2011. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm. Acesso em: 27 dez. 2019
- _____. **Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017**. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Brasília DF: Casa Civil, 2017. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm. Acesso em: 10 nov. 2019.
- _____. **Decreto nº 9.492, de 05 de setembro de 2018**. Regulamenta a Lei nº 13.460. Brasília DF: Casa Civil, 2018. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2018/Decreto/D9492.htm. Acesso em: 27 dez. 2019.
- CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO. **Coleção OGU – Orientações para Implantação de uma Unidade de Ouvidoria: rumo ao sistema participativo**. Brasília: Ascom/CGU, 2012.
- _____. **Coleção OGU – Orientações para Implementação da Lei de Acesso à Informação nas Ouvidorias Públicas: rumo ao sistema participativo**. 5ª Edição, revista e atualizada. Brasília: Ascom/CGU, 2012.
- EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES. **Norma de Elaboração e Controle de Documentos Institucionais**. Brasília, 2019. 30p.
- _____. **Manual de Diretrizes e Requisitos do Programas do Selo EBSEH de Qualidade**. Brasília, 2019. 158p.
- HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO. **Regulamento Interno da Ouvidoria**. São Luís, 2015. Disponível em: <http://www2.ebserh.gov.br/documents/16424/318237/BSL+N+03-janeiro.pdf/72482955-807b-4f3c-a8d9-1d3f1d9b12d1>. Acesso em: 16 dez. 2019

Tipo do Documento	MANUAL	MA.HUUFMA.002 – Página 6 de 9	
Título do Documento	MANUAL DE GESTÃO DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS E PEDIDOS DE ACESSO A INFORMAÇÃO	Emissão: 20/01/2020	Próxima revisão: 20/01/2022
		Versão: 02	

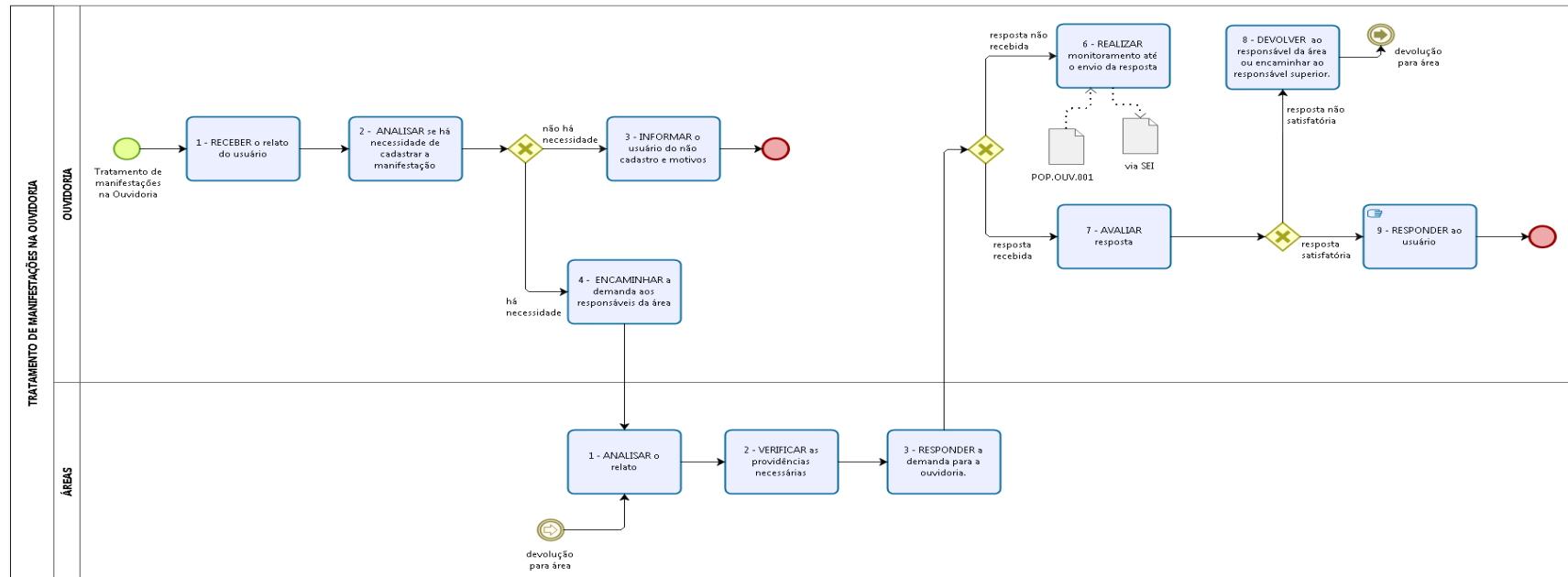
5. HISTÓRICO DE REVISÃO

VERSÃO	DATA	DESCRIÇÃO DA ALTERAÇÃO
01	31/10/2019	Adequação textual no item 2. (APRESENTAÇÃO), haja vista junção da conceituação, aplicação e responsabilidade.
02	20/01/2020	Adequação conforme Norma Zero - Versão 02.

Tipo do Documento	MANUAL	MA.HUUFMA.002 – Página 7 de 9	
Título do Documento	MANUAL DE GESTÃO DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS E PEDIDOS DE ACESSO A INFORMAÇÃO	Emissão: 20/01/2020	Próxima revisão: 20/01/2022
		Versão: 02	

Anexo 01 – Tratamento das Manifestações na Ouvidoria

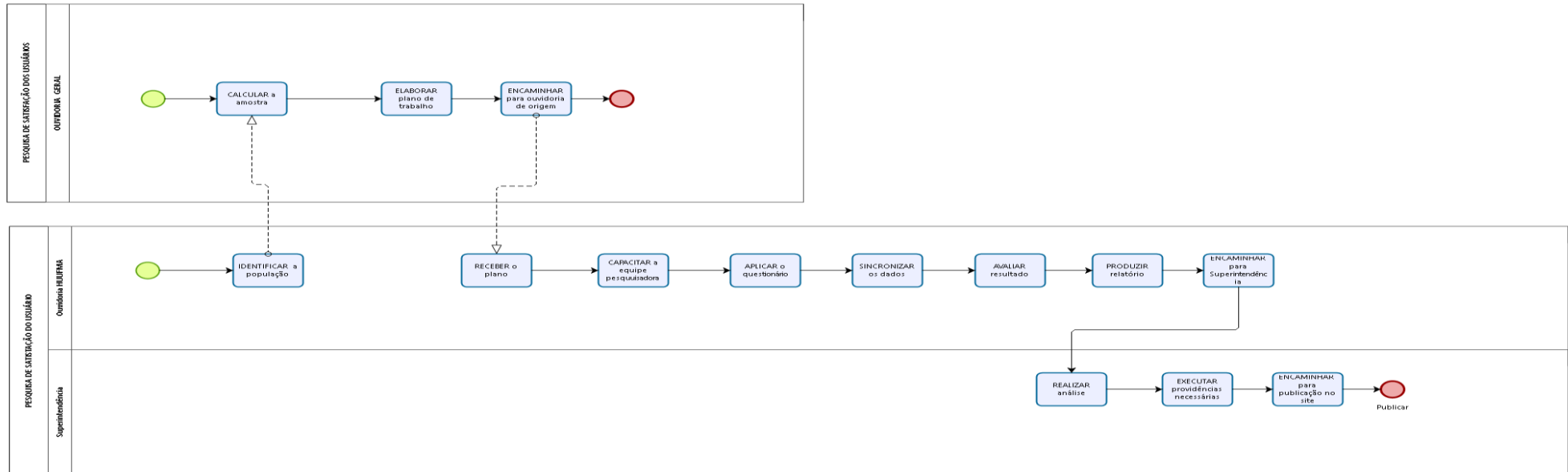
TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES NA OUIDORIA	
Autor:	PEDRO GERMANO
Versão:	1.0
Descrição:	ANEXO 1 DO MANUAL DE GESTÃO DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS E PEDIDOS DE ACESSO A INFORMAÇÃO. ...



Tipo do Documento	MANUAL	MA.HUUFMA.002 – Página 8 de 9	
Título do Documento	MANUAL DE GESTÃO DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS E PEDIDOS DE ACESSO A INFORMAÇÃO	Emissão: 20/01/2020	Próxima revisão: 20/01/2022
		Versão: 02	

Anexo 02 – Pesquisa de Satisfação dos Usuários

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS
Autor: Pedro Germano
Versão: 1.0
Descrição: ANEXO II DO MANUAL DE GESTÃO DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS E PEDIDOS DE ACESSO A INFORMAÇÃO





UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO
COMPLEXO HOSPITALAR DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO

Tipo do Documento	MANUAL	MA.HUUFMA.002 – Página 9 de 9	
Título do Documento	MANUAL DE GESTÃO DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS E PEDIDOS DE ACESSO A INFORMAÇÃO	Emissão: 20/01/2020	Próxima revisão: 20/01/2022
		Versão: 02	

Elaboração / Revisão Pedro Germano Nobre Neto / Chefe da Ouvidoria	Data: 20/01/2020 Assinado eletronicamente
Análise Ladyzélia Rocha Araújo Sodré/ Assessora de Qualidade	Data: 20/01/2020 Assinado eletronicamente
Validação Vânia do P S B Cantanhêde Holanda / Coordenadora da Unidade de Gestão da Qualidade	Data: 20/01/2020 Assinado eletronicamente
Aprovação Joyce Santos Lages / Superintendente do Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão - HUUFMA	Data: 20/01/2020 Assinado eletronicamente

Permitir a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte.