

MANUAL

Hupes-UFBA/EBSERH

Manual da Ouvidoria do Hupes

Versão: 2 | 2026



SUPERINTENDENTE

JOSÉ VALBER LIMA MENESES

OUVIDOR

FABRÍCIO FALCÃO DE SÃO PAULO

ELABORAÇÃO

Fabrício Falcão de São Paulo – OUV/Hupes

André Luiz Alves Soares – OUV/Hupes

Eliana Lopes Gomes – OUV/Hupes

Magdalane Mota Bonfim – OUV/Hupes

ANÁLISE

Fabrício Falcão de São Paulo – OUV/Hupes

VALIDAÇÃO DE FORMA

Míria Vanessa Ferreira Santos – UGQSP

APROVAÇÃO

Diego Henrique de Souza Rezende – OG/Ebserh

1 INTRODUÇÃO E OBJETIVO

A Ouvidoria do Hospital Universitário Professor Edgard Santos (Hupes) constitui um canal estratégico de interlocução entre o cidadão e a administração pública. Sua atuação assegura a participação social, promove a transparência e resguarda os direitos dos usuários. Como função central, recebe, examina e trata as manifestações, contribuindo para uma gestão pública mais eficiente e orientada pela humanização do atendimento.

A atuação da Ouvidoria fundamenta-se na Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos. O Decreto nº 9.094/2017 complementa esse marco ao estabelecer diretrizes de simplificação, ampliando a acessibilidade e a eficiência dos serviços. Esse arcabouço normativo orienta a atuação da unidade, pautada pela ética, transparência e responsabilidade administrativa.

No âmbito institucional, a Ouvidoria do Hupes atua em consonância com o Plano Diretor Estratégico (PDE) 2024–2028 do Hupes-UFBA. Destacam-se, nesse alinhamento, os objetivos estratégicos OE01 (ampliar e qualificar a participação dos hospitais na rede de atenção à saúde do SUS), OE02 (qualificar o cuidado hospitalar) e OE11 (aprimorar o modelo de governança corporativa da Rede), todos diretamente vinculados à escuta qualificada dos usuários e ao fortalecimento da governança participativa. O PDE estabelece como visão institucional “ser um hospital universitário de excelência em assistência, ensino, pesquisa, extensão e inovação, em âmbito nacional, plenamente integrado à Rede de Atenção à Saúde”. Ao sistematizar a voz dos cidadãos e produzir informações estratégicas para a gestão, a Ouvidoria contribui de forma direta para a concretização dessa diretriz.

A Ouvidoria desempenha, entre outras, as seguintes atribuições:

- a) receber e registrar manifestações dos cidadãos, incluindo pedidos de acesso à informação, reclamações, denúncias, sugestões, solicitações, comunicações de simplificação e elogios, assegurando tratamento acessível e eficiente;
- b) analisar as manifestações e, quando cabível, encaminhá-las às áreas responsáveis para adoção das providências pertinentes;
- c) promover a transparência e estimular a participação social, facilitando o acesso às informações e incentivando o controle social da gestão pública;
- d) acompanhar o tratamento das manifestações, garantindo resposta nos prazos legais e avaliando a efetividade das soluções adotadas;
- e) identificar oportunidades de melhoria nos serviços prestados, a partir das demandas recebidas, e propor aperfeiçoamentos e inovações nos processos institucionais.

A Ouvidoria assume o compromisso de prestar atendimento com eficiência, respeito e humanização, fortalecer a confiança na administração pública, qualificar a gestão e assegurar a proteção dos direitos dos usuários, sempre com base na transparência e na responsabilidade.

Nesse contexto, consolida-se como um espaço permanente de diálogo, cidadania e participação social. A escuta ativa do cidadão constitui elemento essencial para o aprimoramento contínuo dos serviços prestados.

2 DEFINIÇÕES DA OUVIDORIA

2.1 Missão, visão e valores

- a) Missão: atuar como canal estratégico de comunicação entre os usuários e a administração do Hospital Universitário Professor Edgard Santos, promovendo a transparência, a mediação de conflitos e a melhoria contínua dos serviços, com foco na ética, na humanização e no compromisso com a excelência assistencial, acadêmica e gerencial;
- b) Visão: ser reconhecida como referência nacional em Ouvidoria Pública no âmbito dos hospitais universitários da Rede HU Brasil, destacando-se pela eficiência, imparcialidade e contribuição para uma gestão pública mais transparente, ética e centrada nas necessidades dos usuários e da comunidade acadêmica;
- c) Valores: ética e Integridade: Atuar de forma ética e transparente, respeitando os direitos dos cidadãos e os princípios da administração pública;
- d) Compromisso com o Usuário: Priorizar as demandas dos pacientes, acompanhantes, colaboradores e estudantes, promovendo soluções que atendam às suas necessidades;
- e) Excelência na Gestão: Buscar a melhoria contínua dos processos e serviços, alinhando-se às boas práticas de governança e compliance;
- f) Humanização e Respeito: Garantir escuta ativa, empatia e respeito às diferenças em todas as interações;
- g) Transparência e Prestação de Contas: Divulgar informações de forma clara e acessível, fortalecendo a confiança da sociedade na gestão pública;
- h) Inovação e Eficiência: Implementar soluções modernas e ágeis para aprimorar o atendimento e os resultados institucionais;
- i) Colaboração e Participação Social: Valorizar a integração com a comunidade acadêmica, os órgãos de controle e a sociedade, promovendo o diálogo e o controle social.

2.2 Funções da Ouvidoria

A Ouvidoria do Hupes desempenha as seguintes funções essenciais:

- a) Acolhimento das manifestações: Receber as manifestações de forma acolhedora, garantindo que o cidadão se sinta ouvido e compreenda como será o processo de encaminhamento e resolução de sua demanda;
- b) registro e classificação: Registrar as manifestações recebidas de forma sistemática e classificá-las conforme a sua tipologia (acesso à informação, reclamação, denúncia, sugestão, solicitação, simplifique ou elogio) para um melhor gerenciamento e análise;

- c) análise e encaminhamento: analisar o conteúdo das manifestações, identificando as causas das queixas e problemas apresentados, e encaminhar as demandas aos setores competentes dentro da organização para a devida solução;
- d) mediação e intermediação: atuando como mediadora, a ouvidoria facilita a comunicação entre os cidadãos e os órgãos responsáveis, buscando a resolução de conflitos e promovendo o entendimento entre as partes envolvidas;
- e) elaboração de respostas: fornecer respostas claras, objetivas e dentro dos prazos legais, garantindo que o cidadão esteja ciente das providências adotadas pela organização em relação à sua manifestação;
- f) elaboração de relatórios e análises: produzir relatórios periódicos contendo a análise das manifestações recebidas, indicadores de desempenho da ouvidoria e sugestões de melhoria para os serviços públicos;
- g) atuação do ouvidor nomeado como encarregado de dados pessoais da instituição, em consonância com a Lei 13.709/2018.

3 DESCRIÇÃO

3.1 Aspectos legais e normativos

A atuação da Ouvidoria está amparada por um conjunto de normas e legislações que regulam o acesso à informação, a defesa dos direitos dos cidadãos e as práticas relacionadas ao serviço público. Esses dispositivos legais e normativos são fundamentais para garantir que a Ouvidoria atue de maneira transparente, eficiente e dentro dos parâmetros éticos e legais exigidos pela administração pública.

3.1.1. Legislação nacional aplicável

A Ouvidoria, como instância de escuta e mediação, deve observar e aplicar a legislação vigente que assegura os direitos dos cidadãos e a responsabilidade da administração pública. Dentre as principais legislações, destacam-se:

- a) Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos (Lei nº 13.460/2017): Essa lei tem como objetivo a melhoria dos serviços públicos, estabelecendo direitos aos cidadãos e deveres aos órgãos públicos. A Ouvidoria é um canal privilegiado para a aplicação dessa lei, devendo garantir a qualidade no atendimento ao público, a eficiência na resolução das manifestações e o cumprimento dos prazos de resposta
- b) Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011): Essa lei estabelece os procedimentos para o acesso às informações públicas e determina que todos os órgãos e entidades da administração pública devem garantir a transparência das informações, salvo em casos

de sigilo previamente estabelecido. A Ouvidoria deve assegurar que todas as manifestações sejam registradas, tratadas e respondidas conforme as disposições dessa lei, além de garantir que o cidadão tenha acesso a informações sobre o andamento de suas manifestações.

- c) Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD): A LGPD estabelece as regras sobre o tratamento de dados pessoais, exigindo que a Ouvidoria tome as medidas necessárias para garantir a segurança, confidencialidade e privacidade das informações dos cidadãos. Qualquer dado pessoal coletado no processo de manifestação deve ser tratado de acordo com os princípios da LGPD, assegurando a proteção da privacidade do manifestante.
- d) Lei nº 13.608/2018 – Lei do Serviço Telefônico de Recebimento de Denúncias: Essa lei estabelece o serviço de recebimento de denúncias e as medidas de proteção ao denunciante. A Ouvidoria do Hupes observa os dispositivos dessa lei na condução de processos de denúncia, garantindo o anonimato e a proteção do manifestante contra retaliações, conforme detalhado na Seção 24 deste Manual.

3.2 Normas internas e regulamentações institucionais

Além da legislação federal, a Ouvidoria do Hupes observa as normas internas e regulamentações específicas da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (HU Brasil), empresa pública responsável pela gestão do Hospital Universitário Professor Edgard Santos. Essas diretrizes, consolidadas no Regimento Interno da Rede de Ouvidorias da HU Brasil, estabelecem os procedimentos operacionais da atividade de ouvidoria, disciplinando o recebimento, o registro, o tratamento e a resposta às manifestações.

O Regimento Interno constitui instrumento central de organização e padronização das Ouvidorias da Rede HU Brasil. Ao uniformizar fluxos e rotinas, assegura consistência processual, transparência e aderência às exigências legais, especialmente às Leis nº 13.460/2017 e nº 12.527/2011. O documento delimita as competências da Ouvidoria-Geral e das Ouvidorias dos Hospitais Universitários Federais, abrangendo, entre outras atribuições, o tratamento das manifestações, a mediação de conflitos, a elaboração de relatórios gerenciais e a condução das atividades de transparência ativa e passiva.

O regimento também consolida princípios estruturantes da atuação da Ouvidoria, como a autonomia funcional, a integração com a gestão institucional local e a adoção de boas práticas. Entre essas práticas, destacam-se o uso de linguagem cidadã, a proteção do sigilo das informações e a conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Ademais, o normativo define prazos para resposta, orienta o acompanhamento sistemático da satisfação dos usuários e estabelece a necessidade de implementação contínua de melhorias.

Como instrumento estratégico, o Regimento Interno formaliza processos, qualifica a governança e reforça o papel da Ouvidoria como instância de controle social e de aprimoramento contínuo da gestão pública, contribuindo diretamente para a eficiência e a transparência institucional.

3.3 Responsabilidade Legal da Ouvidoria

Além de observar as normas vigentes, a Ouvidoria assume a responsabilidade legal de assegurar o respeito aos direitos dos cidadãos e o cumprimento, pelos órgãos públicos, de suas obrigações no tratamento das manifestações. Nesse contexto, atua com imparcialidade, exercendo função mediadora entre o usuário e a administração pública. Sua atuação orienta-se pela busca de soluções adequadas às demandas apresentadas, sempre em conformidade com os limites legais e administrativos aplicáveis.

- a) **Responsabilidade pela resposta ao cidadão:** A Ouvidoria tem a obrigação de responder aos cidadãos dentro dos prazos legais, conforme previsto pela legislação e normas internas. Em casos de descumprimento desses prazos ou de falhas no processo de atendimento, a Ouvidoria pode ser questionada judicialmente.
- b) **confidencialidade e sigilo:** A Ouvidoria tem a responsabilidade de proteger as informações confidenciais e pessoais fornecidas pelos cidadãos. Caso ocorra o vazamento ou o uso indevido de dados, a Ouvidoria poderá ser responsabilizada, tanto administrativamente quanto judicialmente, por violar os princípios da privacidade e da proteção de dados pessoais.

3.4 Direitos dos cidadãos nas Ouvidorias

Os cidadãos têm direitos garantidos por lei no processo de manifestação nas Ouvidorias, entre eles:

- a) **Direito ao acesso à informação:** O cidadão tem o direito de acessar informações sobre o andamento da sua manifestação e o resultado do processo, dentro dos limites legais.
- b) **direito à resposta no prazo:** O cidadão tem direito a uma resposta clara e objetiva no prazo previsto, com informações detalhadas sobre as medidas tomadas.
- c) **direito à privacidade:** O cidadão tem o direito de ter seus dados pessoais protegidos, sendo tratados de acordo com a LGPD e outras normas de proteção de dados.

3.5 Atribuições dos gestores e responsáveis pela ouvidoria

A gestão da Ouvidoria deve garantir que todos os aspectos legais sejam cumpridos. O(a) gestor(a) é responsável por:

- a) **Implementar e monitorar a conformidade legal:** o Ouvidor deve assegurar que todos os processos e procedimentos estejam em conformidade com as leis e regulamentações pertinentes;
- b) **promover treinamentos regulares:** Para garantir a conformidade com as normas, é fundamental que os profissionais da Ouvidoria sejam treinados periodicamente sobre

as mudanças nas leis e as melhores práticas de atendimento.

Os aspectos legais e normativos são essenciais para assegurar que a Ouvidoria cumpra seu papel de forma ética e responsável. A conformidade com as legislações nacionais, as normas internas da instituição e os direitos dos cidadãos garante que a Ouvidoria atue com transparência, segurança e efetividade, contribuindo para a melhoria dos serviços públicos e a promoção da cidadania. A adoção rigorosa das normas e legislações fortalece a confiança pública e assegura a qualidade do atendimento prestado.

3.6 Condutas desejáveis e vedadas aos servidores da Ouvidoria

A atuação dos servidores da Ouvidoria deve pautar-se pelos princípios da ética, transparência, imparcialidade e profissionalismo. A observância desses valores é indispensável para assegurar a credibilidade das atividades desenvolvidas e fortalecer a confiança dos cidadãos na instituição.

As condutas esperadas e as vedações aplicáveis são formalizadas em instrumento próprio, construído com a participação ativa da equipe da Ouvidoria. Esse processo ocorre por meio de reuniões de trabalho e ciclos anuais de discussão. A unidade promove a orientação contínua dos servidores quanto ao conteúdo do instrumento, que é revisado e atualizado sempre que houver alterações na legislação, nas normas institucionais ou nos processos de trabalho.

3.6.1 Condutas Desejáveis

Os servidores da Ouvidoria devem:

- a) Atender com empatia e respeito: demonstrar cordialidade, paciência e atenção em todas as interações com os cidadãos e colegas, utilizando sempre linguagem acessível;
- b) manter sigilo e confidencialidade: preservar as informações pessoais e sensíveis dos manifestantes, assegurando que os dados sejam utilizados exclusivamente para os fins necessários ao cumprimento de suas funções;
- c) garantir imparcialidade: atuar de forma isenta, assegurando que todas as manifestações sejam tratadas com justiça, sem preconceitos ou favorecimentos;
- d) ser proativo: buscar continuamente soluções para melhorar os serviços prestados pela ouvidoria e propor inovações baseadas nas demandas identificadas;
- e) observar os prazos: cumprir rigorosamente os prazos estabelecidos para análise, resposta e encaminhamento das manifestações;
- f) promover a transparência: compartilhar informações de forma clara e objetiva, respeitando os limites legais e institucionais;
- g) capacitar-se continuamente: participar de treinamentos e atividades de aperfeiçoamento para aprimorar habilidades técnicas, éticas e comportamentais.

3.6.2 Condutas Vedadas

Os servidores da ouvidoria devem evitar condutas que comprometam sua imparcialidade, a credibilidade da instituição ou os direitos dos cidadãos. São vedados:

- a) revelar informações sigilosas: divulgar ou utilizar dados de manifestações de maneira inadequada ou para fins pessoais.
- b) discriminar ou preconceituar: adotar comportamentos discriminatórios relacionados a gênero, raça, religião, orientação sexual, condição socioeconômica ou outras características pessoais.
- c) atrasar respostas injustificadamente: negligenciar prazos ou postergar o atendimento de manifestações sem motivo plausível.
- d) emitir juízo de valor inapropriado: fazer comentários ou julgamentos pessoais sobre os manifestantes ou suas demandas.
- e) usar a ouvidoria para fins particulares: utilizar recursos, informações ou estruturas da ouvidoria para interesses pessoais ou políticos.
- f) interferir no processo de manifestações: favorecer ou prejudicar manifestantes, funcionários ou gestores envolvidos em demandas encaminhadas à ouvidoria.
- g) recusar atendimento: negar atendimento ou orientação aos cidadãos, exceto em casos que estejam fora da competência da Ouvidoria e com a devida justificativa, ou que comprometam a integridade física do(a) servidor(a) da Ouvidoria.
- h) desrespeitar hierarquias e procedimentos: descumprir normas internas ou agir de maneira desrespeitosa com colegas ou gestores.

3.6.3 Consequências do não cumprimento

O descumprimento das condutas estabelecidas poderá resultar em:

- a) Advertências: aplicadas para infrações de menor gravidade;
- b) processos administrativos: instaurados em caso de condutas que comprometam a ética, o sigilo ou a credibilidade institucional;
- c) afastamento ou substituição: nos casos mais graves, conforme legislação aplicável;
- d) manter condutas éticas e profissionais é fundamental para a excelência do trabalho da Ouvidoria, fortalecendo seu papel como elo entre o cidadão e a gestão pública.

4 HABILIDADES DOS PROFISSIONAIS DE OUVIDORIA



Os profissionais lotados na Ouvidoria do Hupes exercem função estratégica na mediação entre o cidadão e a administração pública. Suas competências são determinantes para assegurar o tratamento ético, célere e qualificado das manifestações, contribuindo diretamente para o aprimoramento contínuo dos serviços públicos.

Além de atender às demandas com clareza, objetividade e empatia, esses profissionais assumem a responsabilidade de estimular a participação social, ampliar o acesso à informação e zelar pelo respeito aos direitos dos usuários. Sua atuação ultrapassa o registro das manifestações, incorporando a análise crítica das demandas, a proposição de melhorias institucionais e o fortalecimento da transparência e da integridade no âmbito da gestão pública.

Nesse contexto, o conjunto de habilidades da equipe de ouvidoria consolida a confiança da sociedade na administração pública e reforça o compromisso institucional com uma gestão participativa, responsiva e orientada a resultados.

a) Ouvir e compreender:

- habilidades: escuta ativa, acolhimento empático, uso adequado de recursos de comunicação, orientação clara sobre procedimentos e prazos, mediação de conflitos e identificação de necessidades especiais dos manifestantes;
- conhecimentos: missão e funções das ouvidorias, técnicas de atendimento, princípios de acessibilidade, humanização no atendimento, cidadania digital, e normas legislativas aplicáveis.

b) Reconhecer os usuários como sujeitos de direitos:

- habilidades: Realizar ações educativas sobre a missão das ouvidorias, informar sobre responsabilidades institucionais, promover autonomia cidadã e garantir confidencialidade nos atendimentos.
- conhecimentos: Direitos de cidadania, estrutura administrativa governamental, competências dos poderes do Estado, e a Lei de Defesa do Usuário (Lei nº 13.460/2017).

c) Qualificar e atender as demandas dos usuários:

- habilidades: Analisar demandas, identificar expectativas, classificar manifestações e encaminhá-las adequadamente. Garantir presteza, imparcialidade e discrição no atendimento.
- conhecimentos: Tipologias de manifestações, fluxos de atendimento, competências institucionais e procedimentos internos.

d) Responder aos usuários:

- habilidades: Elaborar respostas claras, objetivas e tempestivas, com linguagem cidadã adequada ao público.
- conhecimentos: Técnicas de redação oficial, princípios de linguagem simples, normas de comunicação pública e prazos legais para respostas.

e) identificar e promover melhorias:

- habilidades: Detectar oportunidades de melhoria por meio das manifestações recebidas, elaborar relatórios gerenciais, apresentar dados estatísticos, propor ações de aprimoramento e participar de projetos estratégicos relacionados à ouvidoria;
- conhecimentos: Gestão de indicadores, estratégias de monitoramento, avaliação de resultados, conceitos de eficácia, eficiência e efetividade, e ferramentas de análise de dados.

f) monitorar prazos e indicadores:

- habilidades: acompanhar prazos para respostas, garantindo cumprimento das normas estabelecidas pelas Leis nº 12.527/2011 (Acesso à Informação) e nº 13.460/2017.
- conhecimentos: Leis nº 12.527/2011 (Acesso à Informação) e nº 13.460/2017, Indicadores de satisfação dos usuários, normas de transparência e boas práticas de gestão pública.

5 ESTRUTURA FÍSICA DE UMA OUVIDORIA E SUA IMPORTÂNCIA

A estrutura física de uma ouvidoria desempenha um papel essencial na eficiência e acessibilidade de suas atividades. A organização adequada do espaço reflete o compromisso da administração pública em garantir um atendimento digno, eficiente e acessível aos cidadãos.

5.1 Características de uma estrutura física adequada

- a) ambiente acessível e inclusivo: o local deve ser projetado para receber todas as pessoas, incluindo aquelas com deficiência ou mobilidade reduzida, em conformidade com os princípios da acessibilidade universal. Deve conter rampas, elevadores e as sinalizações necessárias.
- b) privacidade e conforto: é fundamental que haja espaços reservados para garantir a confidencialidade durante o atendimento, especialmente para manifestações sensíveis, como denúncias e reclamações.

Ambientes confortáveis, com boa ventilação, iluminação adequada e mobiliário ergonômico, contribuem para uma experiência mais acolhedora ao cidadão.

- c) infraestrutura tecnológica: a ouvidoria deve contar com equipamentos modernos, como computadores, telefones e sistemas de gestão de manifestações (ex.: Fala.Br e SEI), que facilitam o registro, acompanhamento e análise das demandas.

Conexões de internet rápidas e estáveis são indispensáveis para suportar as ferramentas digitais de atendimento e comunicação.

- d) localização estratégica: a ouvidoria deve estar situada em um ponto de fácil acesso, preferencialmente em áreas centrais para facilitar a visita dos cidadãos. Deve dispor de uma sinalização clara para orientar os usuários.

5.2 Áreas de atendimento

O espaço deve ser organizado em setores como recepção, salas de atendimento individualizado, áreas administrativas e espaço para armazenamento seguro de documentos.

5.3 Importância da estrutura física

A adequação da estrutura física reflete diretamente o compromisso da Ouvidoria com a qualidade do atendimento e a acessibilidade. Um ambiente planejado favorece a sensação de acolhimento e segurança do cidadão ao apresentar suas manifestações. Ao mesmo tempo, espaços funcionais qualificam o desempenho da equipe, viabilizando maior eficiência e precisão no tratamento das demandas.

Mais do que cumprir requisitos normativos, investir na estrutura física da Ouvidoria representa reconhecer seu papel estratégico como canal de participação social. Ambientes que asseguram conforto, privacidade e inclusão fortalecem o vínculo entre o cidadão e a administração pública, estimulam o uso desse instrumento de controle social e contribuem para a transparência e o aprimoramento contínuo dos serviços prestados.

6 CANAIS DE COMUNICAÇÃO E ACESSO À OUVIDORIA

A Ouvidoria do Hupes deve ser acessível ao cidadão por meio de diversos canais de comunicação, permitindo que todos possam registrar suas manifestações de forma prática, rápida e eficiente. A disponibilização de múltiplos canais de acesso amplia as possibilidades de interação com a população e garante que os cidadãos tenham facilidade em registrar suas demandas, seja de forma presencial, telefônica, online ou por outros meios.

6.1 Canais de comunicação disponíveis

A Ouvidoria deve disponibilizar uma variedade de canais de comunicação para atender diferentes perfis de cidadãos, permitindo a acessibilidade e a inclusão. Os principais canais são:

- a) presencial: o cidadão pode se dirigir pessoalmente às sedes da Ouvidoria do Hupes, instaladas no térreo do Hupes (atendimento de segunda a sexta, das 7h às 12h e das 13h às 16h) e no 3º andar do Ambulatório Professor Magalhães Neto – AMN (atendimento de segunda a sexta, das 7h às 12h e das 12h30 às 15h30), onde será

atendido por um profissional capacitado, que registrará a manifestação de maneira eficiente e acolhedora;

- b) telefone: a Ouvidoria do Hupes disponibiliza os seguintes números para atendimento telefônico: (71) 3646-3641, 3642, 3643 e 3870. O atendimento telefônico deve ser ágil, respeitando os direitos do cidadão e proporcionando a devida orientação sobre os próximos passos;
- c) E-mail: a Ouvidoria do Hupes disponibiliza o endereço eletrônico institucional ouv.hupes-ufba@ebserh.gov.br para o envio de manifestações. As mensagens enviadas por e-mail devem ser registradas e respondidas dentro dos prazos estabelecidos;
- d) plataforma online (Fala.Br): a Ouvidoria do Hupes utiliza a plataforma Fala.Br para realizar o registro das manifestações online. O sistema, intuitivo e de fácil acesso, permite o acompanhamento do status da manifestação pelo cidadão;
- e) aplicativo de mensagens (WhatsApp): a Ouvidoria do Hupes também disponibiliza atendimento através do aplicativo de mensagens WhatsApp, visando facilitar o acesso do cidadão, mantendo sempre a integridade e a confidencialidade das informações;
- f) Correios: o envio de manifestações físicas, por meio de correspondência, também será aceito e processado pela Ouvidoria do Hupes, garantindo que cidadãos que não possuem acesso digital possam registrar suas demandas. Endereço: Rua Dr. Augusto Viana, s/n – Canela, Salvador – BA, CEP 40110-060.

6.2 Processamento das manifestações

Independentemente do canal utilizado, todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria do Hupes devem observar os mesmos procedimentos de registro, classificação e encaminhamento. A padronização dessas etapas assegura tratamento isonômico às demandas e contribui para o cumprimento dos prazos estabelecidos.

A equipe responsável por cada canal de atendimento deve atuar com capacitação técnica e postura ética, garantindo o direito de resposta ao cidadão e a observância dos prazos legais, conforme a Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e a Lei nº 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos).

6.3 Garantia de confidencialidade e privacidade

Todos os canais de comunicação devem garantir a segurança das informações fornecidas pelos cidadãos. A Ouvidoria tem a responsabilidade de manter a confidencialidade dos dados pessoais dos manifestantes e da natureza das manifestações, respeitando as normativas de proteção de dados e a privacidade dos envolvidos.



7 RECEPÇÃO E REGISTRO DAS MANIFESTAÇÕES

A recepção das manifestações é um processo essencial para assegurar que as demandas dos cidadãos sejam tratadas com seriedade, eficiência e respeito, seguindo os prazos legais e as responsabilidades definidas.

7.1 Etapas da recepção e registro

a) Recepção e acolhimento da manifestação:

- responsável: profissional da ouvidoria;
- descrição: o primeiro passo é acolher a manifestação do cidadão de maneira acolhedora e empática. A manifestação pode ser recebida por diversos canais, como presencialmente, por telefone, e-mail ou plataformas digitais. O atendente deve esclarecer o processo ao cidadão, explicando como sua manifestação será tratada e seus direitos no processo;
- prazos: a manifestação deve ser acolhida e registrada imediatamente após o primeiro contato do cidadão;
- objetivo: garantir que o cidadão compreenda seus direitos e o fluxo de tratamento da manifestação, criando um ambiente de confiança.

b) registro e classificação da manifestação:

- responsável: profissional da Ouvidoria
- descrição: após o acolhimento, a manifestação deve ser registrada de forma clara no sistema Fala.Br, incluindo informações como nome, contato e descrição do ocorrido. A manifestação será então classificada conforme sua tipologia (acesso à informação, reclamação, denúncia, sugestão, solicitação, simplifique ou elogio), o que facilita o encaminhamento correto e a análise posterior.
- prazos: o registro deve ser feito de forma imediata no momento do atendimento, e a classificação deve ser concluída dentro de 1 dia útil.
- objetivo: organizar e identificar a natureza da manifestação, possibilitando o tratamento adequado.

c) análise preliminar da manifestação

- responsável: profissional da Ouvidoria;
- descrição: a manifestação será avaliada para identificar seu contexto, gravidade e urgência. o servidor deve determinar os órgãos ou setores responsáveis pela resolução da questão e garantir que as informações sejam suficientemente detalhadas para facilitar a ação;
- prazos: a análise preliminar deve ser concluída em até 1 dia útil após o registro da

manifestação;

- objetivo: compreender a natureza da demanda e determinar as ações adequadas a serem tomadas.

d) encaminhamento aos setores responsáveis:

- responsável: profissional da Ouvidoria
- descrição: caso a manifestação requeira intervenção de outros setores, ela deve ser encaminhada de forma clara e detalhada, com todas as informações pertinentes para a resolução do problema. O encaminhamento deve ser eficiente para garantir que as ações necessárias sejam tomadas dentro do prazo.
- prazos: o encaminhamento deve ser feito dentro de 1 dia útil após a análise preliminar.
- objetivo: garantir que a manifestação seja tratada por quem de direito, com a clareza necessária para uma resolução rápida.

e) mediação e acompanhamento do processo:

- responsável: profissional da Ouvidoria;
- descrição: a Ouvidoria do Hupes pode atuar como mediadora entre o cidadão e os órgãos responsáveis, garantindo que a solução seja alcançada de maneira eficiente e imparcial. Durante todo o processo, o servidor da Ouvidoria deve manter o cidadão informado sobre o andamento da sua manifestação e os prazos envolvidos;
- prazos: a Ouvidoria do Hupes deve realizar o acompanhamento contínuo e comunicar atualizações ao cidadão periodicamente, a cada 5 dias úteis, até a resolução final;
- objetivo: facilitar a comunicação entre as partes envolvidas e garantir a transparência no processo.

f) resposta ao cidadão:

- responsável: profissional da Ouvidoria;
- descrição: a resposta ao cidadão deve ser elaborada de forma clara e objetiva, utilizando uma linguagem acessível. A resposta deve detalhar as ações tomadas, os resultados obtidos ou as medidas que ainda serão tomadas, assegurando que o cidadão compreenda as etapas seguidas;
- prazos: a resposta deve ser fornecida no prazo máximo de 20 dias corridos após o recebimento da manifestação, podendo ser prorrogado por outros 10 dias, mediante justificativa;
- objetivo: informar o cidadão sobre a resolução de sua demanda e as ações tomadas para resolver o problema.

g) fechamento e registro da manifestação

- responsável: profissional da Ouvidoria;
- descrição: após a resposta ao cidadão, o processo de manifestação será registrado

como concluído nos sistemas Fala.Br e SEI, com a documentação das ações realizadas e a resposta final fornecida;

- prazos: o fechamento deve ser realizado em até 1 dia útil após o envio da resposta ao cidadão;
- objetivo: garantir que todas as etapas sejam registradas de forma adequada e transparente, permitindo a rastreabilidade do processo.

h) pesquisa de satisfação e análise de resultados:

- responsável: profissional da Ouvidoria;
- descrição: após o fechamento da manifestação, o cidadão deve ser convidado a participar de uma pesquisa de satisfação, permitindo à ouvidoria avaliar a qualidade do atendimento prestado e identificar áreas de melhoria;
- prazos: a pesquisa de satisfação deve ser enviada no momento do fechamento da manifestação;
- objetivo: obter *feedback* do cidadão para melhorar continuamente o atendimento e os serviços prestados.

i) acompanhamento de indicadores e relatórios gerenciais:

- responsável: Ouvidor;
- descrição: a Ouvidoria do Hupes deve realizar a análise periódica de indicadores de satisfação e eficiência, compilando as manifestações recebidas em relatórios gerenciais que ajudem a identificar padrões, problemas recorrentes e oportunidades de melhoria;
- prazos: relatórios gerenciais devem ser produzidos trimestralmente;
- objetivo: utilizar os dados coletados para informar decisões estratégicas e aprimorar os serviços públicos.

A correta classificação das manifestações na Ouvidoria é essencial para garantir um atendimento eficiente, transparente e de qualidade. Ela possibilita o encaminhamento adequado das demandas, o cumprimento de prazos específicos e o tratamento personalizado, ajustando os procedimentos conforme a natureza de cada caso.

Além disso, contribui para o monitoramento eficiente das atividades da Ouvidoria, facilitando a avaliação de indicadores como taxas de resolubilidade e prazos de resposta. Essa prática também permite identificar padrões e áreas críticas, promovendo melhorias contínuas nos serviços.

7.2 Processo detalhado e rastreável de tratamento de manifestações

A Ouvidoria do Hupes adota um processo estruturado, documentado e rastreável para o tratamento de todas as manifestações recebidas, em conformidade com os requisitos de maturidade e controle definidos pela Controladoria-Geral da União. O processo é organizado nas seguintes etapas:

a) Recebimento e registro

- Canais de recebimento: presencial (térreo do Hupes e 3º andar do AMN), telefone (71) 3646-3641/3642/3643/3870, e-mail ouv.hupes-ufba@ebserh.gov.br, plataforma Fala.BR, WhatsApp e Correios;
- o registro deve ocorrer de forma imediata, com protocolo gerado automaticamente pelo sistema Fala.BR ou atribuído manualmente em caso de canal analógico;
- informações obrigatórias no registro: identificação do manifestante (quando fornecida), canal de entrada, data e hora, descrição da demanda, tipo de manifestação e serviço/setor envolvido;
- manifestações recebidas fora do sistema Fala.BR devem ser transcritas para a plataforma no mesmo dia útil do recebimento.

b) Triagem e análise preliminar

- Verificação de clareza, completude e competência da Ouvidoria para tratar a manifestação;
- critérios de triagem: relevância temática, urgência (risco à saúde, vida ou integridade), competência institucional e existência de informações suficientes para o encaminhamento;
- o profissional responsável deve verificar, no sistema Fala.BR, se existem manifestações anteriores relacionadas ao mesmo serviço ou problema, correlacionando os achados para enriquecer a análise e o encaminhamento;
- caso a manifestação seja incompleta, o manifestante deve ser contatado para complementação, com registro da tentativa no sistema;
- manifestações fora da competência do Hupes devem ser redirecionadas ao órgão competente, com comunicação ao manifestante e registro da providência adotada;
- prazo: até 2 dias úteis após o registro.

c) Encaminhamento às áreas competentes

- A manifestação é encaminhada, via sistema SEI ou e-mail institucional, ao setor ou gestor responsável, com descrição objetiva da demanda e prazo de resposta informado;
- o encaminhamento deve conter: descrição objetiva da demanda, número de protocolo, prazo para retorno à Ouvidoria e orientação sobre o nível de detalhamento esperado na resposta;

- os responsáveis pelas áreas devem ser formalmente comunicados dos prazos e do impacto do não cumprimento sobre os indicadores institucionais;

- prazo: até 1 dia útil após a triagem.

d) Acompanhamento e monitoramento de prazos

- A Ouvidoria realiza monitoramento sistemático dos prazos de resposta, utilizando o painel de controle do Fala.BR e planilhas de acompanhamento interno;
- alertas de vencimento de prazo devem ser verificados diariamente pelo responsável pelo monitoramento;
- manifestações com prazo próximo ao vencimento (até 5 dias úteis) devem receber notificação de cobrança ao setor responsável;
- o cidadão deve ser informado sobre o andamento da sua manifestação a cada 5 dias úteis, conforme previsto na seção 7.1.5 deste Manual;
- após a conclusão da manifestação, a Ouvidoria envia retorno formal ao manifestante informando o resultado das providências adotadas, garantindo o fechamento do ciclo de comunicação.

e) Controle de qualidade da resposta

- Antes do envio ao cidadão, toda resposta deve passar por revisão técnica realizada pelo profissional de Ouvidoria responsável pelo caso;
- a revisão verifica: completude (se a resposta aborda todos os pontos levantados na manifestação), clareza (ausência de jargões técnicos e adequação à linguagem cidadã), correção formal (gramática, coerência e tom institucional) e aderência aos princípios e direitos previstos na Lei nº 13.460/2017;
- respostas consideradas insuficientes devem ser devolvidas ao setor responsável para complementação, com registro formal da devolução no sistema SEI ou Fala.BR;
- o reenvio de resposta corrigida deve ser documentado, com indicação da versão anterior e da versão corrigida.

f) Encerramento e arquivamento

- A manifestação é encerrada no sistema Fala.BR após o envio da resposta ao cidadão e da pesquisa de satisfação;
- o processo é arquivado no SEI, com o registro de todas as etapas percorridas, os responsáveis envolvidos e as providências adotadas;
- critérios de conclusão: resposta enviada ao cidadão dentro do prazo, setor responsável informado da conclusão, pesquisa de satisfação enviada e processo registrado no SEI;
- prazo para fechamento: até 1 dia útil após o envio da resposta.

7.3 Controles padronizados e instrumentos operacionais

A Ouvidoria do Hupes adota um conjunto de instrumentos operacionais padronizados para garantir a qualidade, rastreabilidade e uniformidade no tratamento das manifestações.

7.3.1 Checklist de triagem e análise preliminar

A cada manifestação recebida, o profissional responsável deve aplicar o seguinte checklist:

Item de verificação	Sim	Não	Observação
A manifestação está completa e compreensível?	()	()	
A demanda é de competência da Ouvidoria do Hupes?	()	()	
O manifestante foi identificado?	()	()	
Há urgência ou risco identificado na manifestação?	()	()	
O canal de origem foi registrado no sistema?	()	()	
A tipologia da manifestação foi classificada corretamente?	()	()	
Foram verificadas manifestações anteriores correlatas no Fala.BR?	()	()	
O número de protocolo foi gerado e comunicado ao manifestante?	()	()	

7.3.2 Matriz de prazos por tipo de manifestação

Tipo	Prazo de Registro	Prazo de Triagem	Prazo de Encaminhamento	Prazo de Resposta ao Cidadão
Acesso à Informação	Imediato	Até 2 d.u.	Até 1 d.u.	20 dias corridos (prorrogável por + 10)
Reclamação	Imediato	Até 2 d.u.	Até 1 d.u.	20 dias corridos (prorrogável por + 10)
Denúncia	Imediato	Até 2 d.u.	Até 1 d.u.	30 dias (conforme Norma Disciplinar HU Brasil)
Sugestão	Imediato	Até 2 d.u.	Até 1 d.u.	20 dias corridos (prorrogável por + 10)
Solicitação	Imediato	Até 2 d.u.	Até 1 d.u.	20 dias corridos (prorrogável por + 10)
Elogio	Imediato	Até 2 d.u.	Até 1 d.u.	10 d.u. (envio à chefia elogiada)
Simplifique	Imediato	Até 2 d.u.	Até 1 d.u.	20 dias corridos (prorrogável por + 10)

7.3.3 Modelo de estrutura de resposta padrão

Toda resposta enviada ao manifestante deve observar a seguinte estrutura mínima:

- Saudação e identificação da Ouvidoria;
- referência ao número de protocolo e data do registro;
- síntese objetiva da demanda apresentada pelo manifestante;
- descrição das providências adotadas ou em andamento;
- resultado alcançado ou justificativa para não resolução;
- orientação sobre a possibilidade de recurso ou nova manifestação;
- encerramento com agradecimento e indicação do canal de contato da ouvidoria.

Orientação sobre linguagem cidadã:

As respostas devem ser redigidas em linguagem clara e acessível, evitando termos técnicos ou jurídicos sem explicação.

O tom deve ser respeitoso, empático e objetivo.

Frases longas e parágrafos excessivamente densos devem ser evitados.

Quando necessário usar termos técnicos, estes devem ser explicados de forma simples.

7.3.4 Tabela de classificação e subassuntos

Para garantir a padronização do registro, a Ouvidoria do Hupes utiliza a tabela de assuntos e subassuntos disponibilizada pela HU Brasil no sistema Fala.BR. O profissional responsável pelo registro deve selecionar o assunto e subassunto mais adequado à natureza da manifestação, evitando classificações genéricas que comprometam a análise posterior dos dados.

A correta utilização da tabela de classificação é essencial para a produção de relatórios gerenciais precisos, a identificação de padrões de manifestação e a formulação de recomendações de melhoria para a gestão institucional.

8 CARACTERÍSTICAS DOS TIPOS DE MANIFESTAÇÃO DE OUVIDORIA E TRATAMENTO ESPECÍFICO

8.1 Pedido de acesso à informação

- a) Descrição: pedido de informação que visa assegurar o direito constitucional de acesso às informações de interesse coletivo ou geral, promovendo a transparência e a *accountability* na gestão pública;
- b) objetivo: atender à demanda específica do manifestante;
- c) conduta: encaminhar à gestão do serviço solicitado para análise e providências cabíveis.

8.2 Reclamação

- a) Descrição: manifestação de insatisfação do usuário sobre um serviço prestado, conduta de servidores ou falhas administrativas;
- b) objetivo: apontar problemas para que sejam corrigidos ou solucionados;
- c) conduta: encaminhar à gestão do serviço/trabalhador reclamado para análise e providências cabíveis.

8.3 Sugestão

- a) Descrição: proposta ou ideia apresentada pelo usuário para melhorar serviços, processos ou estruturas da instituição;
- b) objetivo: contribuir para inovações e aperfeiçoamentos;
- c) conduta: encaminhar à gestão do serviço demandado para avaliação da sugestão e posterior retorno sobre a implementação da sugestão ou justificativa da negativa.

8.4 Elogio

- a) Descrição: reconhecimento ou expressão de satisfação por um serviço bem executado ou pela atuação de profissionais da instituição;
- b) objetivo: valorizar boas práticas e estimular comportamentos positivos;
- c) conduta: encaminhar à chefia hierarquicamente superior ao profissional/serviço elogiado para os devidos reconhecimentos profissionais.

8.5 Denúncia

- a) Descrição: comunicação de uma irregularidade ou ilegalidade relacionada a serviços, processos ou pessoas vinculadas à instituição;
- b) objetivo: permitir a apuração e a adoção de medidas corretivas ou punitivas, se cabível;
- c) conduta: encaminhar à autoridade com competência para instaurar processo de Investigação Preliminar ou procedimento cabível previsto na Norma Operacional de Controle Disciplinar da HU Brasil, observados os procedimentos de proteção ao denunciante descritos na Seção 24 deste Manual.

8.6 Solicitação

- a) Descrição: pedido de informação, providências ou serviços por parte do usuário;
- b) objetivo: atender à demanda específica do manifestante;
- c) conduta: encaminhar à gestão do serviço/trabalhador solicitado para análise e providências cabíveis.

8.7 Simplifique

- a) Descrição: pedido do usuário para que um processo, serviço ou procedimento administrativo seja simplificado ou desburocratizado;
- b) objetivo: tornar serviços mais acessíveis, rápidos e eficientes;
- c) conduta: encaminhar à gestão do serviço/trabalhador demandado para análise da viabilidade do processo de desburocratização e providências cabíveis.

9 CONFIDENCIALIDADE E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO



A Ouvidoria do Hupes configura-se como canal institucional de interlocução entre a administração e os cidadãos e, em razão de sua natureza, trata dados pessoais, informações sensíveis e manifestações de múltiplas naturezas. Nesse contexto, a confidencialidade e a segurança da informação constituem requisitos essenciais para assegurar o respeito aos direitos dos usuários, a condução ética e transparente dos processos de ouvidoria e a preservação da confiança entre a sociedade e a administração pública.

9.1 Confidencialidade das informações

- a) Descrição: toda manifestação recebida pela Ouvidoria do Hupes deve ser tratada com sigilo absoluto, especialmente no que diz respeito aos dados pessoais do cidadão e ao conteúdo das manifestações. A confidencialidade é um direito do usuário, garantido pela legislação, e deve ser preservada em todas as fases do processo de ouvidoria;
- b) responsável: todos os profissionais da Ouvidoria, incluindo os responsáveis pelo atendimento e pela gestão das manifestações;
- c) exceções: a confidencialidade pode ser quebrada apenas em casos previstos por lei, como em investigações policiais ou em casos de risco à segurança pública, e sempre com a devida autorização judicial ou outro fundamento legal.

9.2 Segurança da informação

- a) Descrição: a Ouvidoria do Hupes deve adotar medidas técnicas, administrativas e físicas adequadas para garantir a segurança da informação. Isso inclui o uso adequado de sistemas informatizados protegidos por senhas e criptografia, bem como o controle de acesso às manifestações recebidas e aos dados pessoais dos cidadãos. A segurança da informação deve abranger desde o momento do registro da manifestação até a sua conclusão e arquivamento;
- b) responsável: todos os profissionais da Ouvidoria, incluindo os responsáveis pelo atendimento e pela gestão das manifestações, e equipe de TI (Tecnologia da Informação);

9.3 Medidas de segurança

- a) Uso de sistemas informatizados protegidos por autenticação segura (senha, biometria ou outras tecnologias);
- b) criptografia das informações sensíveis, tanto no armazenamento quanto na transmissão dos dados;
- c) treinamento constante da equipe da Ouvidoria para o correto manuseio das

informações e prevenção de incidentes de segurança;

- d) adoção de políticas de segurança para garantir que as informações sejam acessadas somente por pessoas autorizadas e que os dados sejam armazenados em locais seguros.

9.4 Armazenamento e retenção de dados

- a) Descrição: a Ouvidoria do Hupes deve estabelecer políticas claras sobre o tempo de retenção de dados pessoais e informações das manifestações, de acordo com as normas legais e regulamentares. A retenção excessiva de informações deve ser evitada, e os dados devem ser descartados de forma segura quando não forem mais necessários para os fins da Ouvidoria;
- b) responsável: ouvidor, com apoio do setor de Tecnologia da Informação e do jurídico;
- c) prazo: o prazo de retenção de dados deve ser determinado de acordo com a legislação vigente (Lei nº 12.527/2011 e Lei nº 13.460/2017), podendo variar de 5 a 10 anos, dependendo do tipo de informação e da sua relevância.

9.5 Responsabilidade no uso da informação

- a) Descrição: a equipe da Ouvidoria deve estar ciente da importância da confidencialidade e da segurança das informações, e ser treinada para garantir que as informações recebidas não sejam divulgadas indevidamente;
- b) responsável: todos os profissionais da Ouvidoria, incluindo os responsáveis pelo atendimento e pela gestão das manifestações;
- c) consequências: a violação das normas de confidencialidade e segurança da informação pode resultar em sanções disciplinares e até mesmo em responsabilidade civil e criminal, conforme a gravidade do incidente.

9.6 Treinamento e conscientização

- a) Descrição: para garantir a efetiva implementação das políticas de confidencialidade e segurança da informação, é essencial que a equipe da Ouvidoria receba treinamento contínuo. Esse treinamento deve abordar a legislação pertinente, as boas práticas de segurança, as ferramentas tecnológicas utilizadas e os procedimentos internos de proteção de dados;
- b) prazo: O treinamento deve ser realizado anualmente, com atualizações conforme mudanças na legislação e nas tecnologias de segurança da informação.

10 GESTÃO DE CONFLITOS E MEDIAÇÃO DE DEMANDAS

A Ouvidoria do Hupes desempenha um papel essencial no acolhimento de manifestações relacionadas a conflitos e assédio no ambiente de trabalho, promovendo um ambiente seguro, respeitoso e em conformidade com os princípios éticos e legais da gestão pública. Com base na Norma SEI Nº 01/2021 – DGP/Ebserh a Ouvidoria deve adotar procedimentos claros para garantir o tratamento adequado dessas situações, alinhando-se às diretrizes das Comissões de Mediação e Conciliação.

10.1 Diretrizes gerais para atuação da ouvidoria

Imparcialidade e Confidencialidade: A Ouvidoria do Hupes deve atuar de forma neutra e preservar a confidencialidade das informações recebidas, evitando exposição desnecessária das partes envolvidas.

- a) Acolhimento Humanizado: Garantir um atendimento respeitoso e empático, promovendo a segurança dos manifestantes e encorajando a comunicação;
- b) respeito à Norma SEI Nº 01/2021: Seguir os procedimentos definidos na norma, colaborando com as Comissões de Mediação e Conciliação para a resolução dos casos;
- c) encaminhamento adequado: direcionar as manifestações para os órgãos ou comissões competentes, conforme a natureza do conflito ou denúncia de assédio.

10.2 Passo a passo para o tratamento de casos de conflito e assédio

10.2.1 Etapa 1: Acolhimento da manifestação

- a) Descrição: receber a manifestação por meio dos canais disponíveis e confirmar com o demandante o interesse de participar do processo de mediação;
- b) ações:
 - registrar a manifestação com detalhamento suficiente, sem emitir juízo de valor;
 - identificar se o caso está relacionado a conflitos interpessoais, assédio moral, sexual ou outras formas de conduta inadequada;
 - garantir o anonimato, caso solicitado pelo manifestante.

10.2.2 Etapa 2: Análise e triagem inicial

a) Ações:

- verificar se a manifestação apresenta indícios de assédio ou conflito conforme as definições da Norma SEI Nº 01/2021;
- classificar o tipo de manifestação (reclamação, denúncia, pedido de mediação, etc.);
- encaminhar casos relacionados a assédio ou conflito para a Comissão de Mediação e Conciliação (CMC) ou outras instâncias competentes.

10.2.3 Etapa 3: Encaminhamento para a CMC

a) Ações:

- encaminhar a manifestação acompanhada de relatório preliminar contendo descrição objetiva do caso;
- preservar a confidencialidade dos dados relevantes;
- informar sobre histórico de atendimentos prévios, se aplicável;
- comunicar ao manifestante sobre o encaminhamento e os próximos passos, garantindo o acompanhamento contínuo.

10.2.4 Etapa 4: Monitoramento do caso

a) Ações:

- manter contato periódico com a CMC para atualização sobre as providências tomadas;
- informar o manifestante sobre o status do caso, sempre preservando a confidencialidade;
- registrar todas as interações no sistema de gestão da Ouvidoria.

10.2.5 Etapa 5: conclusão e *feedback*

a) Ações:

- confirmar com a CMC ou instância competente que o caso foi tratado;
- enviar ao manifestante um retorno formal, sempre respeitando o sigilo e as orientações da Comissão;
- registrar o desfecho no sistema de gestão da Ouvidoria para fins de relatórios e análises futuras.

10.3 Prevenção e conscientização sobre conflitos e assédio

Além do tratamento dos casos, a Ouvidoria do Hupes deve atuar preventivamente:

- a) campanhas educativas: promover ações de conscientização sobre assédio e resolução pacífica de conflitos no ambiente de trabalho;
- b) parcerias internas: trabalhar em conjunto com a Comissão de Mediação e Conciliação e outros setores para criar um ambiente saudável e ético;
- c) treinamento contínuo: capacitar os profissionais da Ouvidoria para lidar com manifestações sensíveis, garantindo abordagem adequada e empática.

10.4 Indicadores de gestão e monitoramento

- a) Número de manifestações relacionadas a conflitos e assédio: monitorar a frequência e a evolução ao longo do tempo;
- b) tempo médio de encaminhamento: avaliar a eficiência no envio das manifestações para a CMC ou instância competente;
- c) taxa de resolubilidade: percentual de casos tratados com solução satisfatória;
- d) Índice de Satisfação do Manifestante: medir a percepção do manifestante quanto ao atendimento prestado pela Ouvidoria.

Atenção:

Após a Etapa 1, caso o demandante não expresse interesse em participar do processo de mediação junto à CMC, a Ouvidoria do Hupes deverá seguir o procedimento previsto na Norma Operacional de Controle Disciplinar vigente.

11 AVALIAÇÃO E MONITORAMENTO DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO

A avaliação e o monitoramento da qualidade do atendimento na Ouvidoria do Hupes são fundamentais para garantir a eficácia e transparência nas respostas às manifestações dos cidadãos, além de identificar oportunidades de melhoria contínua.

11.1 Monitoramento de indicadores de satisfação

- a) Descrição: a Ouvidoria deve acompanhar indicadores como o tempo de resposta, a resolatividade das manifestações e a qualidade da comunicação. Esses dados podem ser

- coletados por meio de pesquisas de satisfação e entrevistas;
- b) responsável: Ouvidor ou profissional designado;
- c) prazo: monitoramento mensal com análise de dados e implementação de ações corretivas, se necessário.

11.2 Análise de desempenho da equipe de atendimento

- a) Descrição: a avaliação do desempenho da equipe envolve a análise de aspectos como agilidade, clareza nas respostas e eficácia nas soluções. A avaliação pode ser baseada em dados levantados por auditoria interna;
- b) responsável: Ouvidor ou profissional designado;
- c) prazo: avaliação trimestral com *feedback* individualizado para os profissionais.

11.3 Análise das manifestações e identificação de tendências

- a) Descrição: a Ouvidoria deve realizar uma análise qualitativa e quantitativa das manifestações para identificar padrões e áreas que necessitam de melhoria. Isso orienta ações corretivas e melhorias nos processos;
- b) responsável: equipe da Ouvidoria;
- c) prazo: análise trimestral com relatórios gerenciais e ações corretivas propostas.

11.4 Ações corretivas e melhoria contínua

- a) Descrição: com base na avaliação dos indicadores, a Ouvidoria do Hupes deve implementar ações corretivas para resolver falhas no atendimento e melhorar a qualidade dos serviços. A melhoria contínua visa atender de forma mais eficiente as necessidades dos cidadãos;
- b) responsável: Ouvidoria, em colaboração com as áreas responsáveis;
- c) prazo: definição e implementação de ações corretivas dentro de 10 dias úteis após a análise.

11.5 Feedback ao cidadão

- a) Descrição: a Ouvidoria deve manter os cidadãos informados sobre as melhorias implementadas, geradas a partir das suas manifestações. O *feedback* pode ser fornecido

por meio de comunicados ou respostas diretas.

b) responsável: equipe da Ouvidoria;

c) prazo: *feedback* fornecido no prazo de 15 dias úteis após a análise das manifestações.

11.6 Validação dos achados e perfil dos manifestantes

A Ouvidoria do Hospital Universitário Professor Edgard Santos realiza, de forma sistemática, a coleta e análise dos dados relativos ao perfil sociodemográfico dos manifestantes, com base nas informações registradas no sistema Fala.BR e em outras fontes institucionais disponíveis.

Essas informações são consolidadas em relatórios periódicos que permitem identificar o perfil predominante dos usuários dos canais de escuta, bem como compreender padrões de manifestação, recorrências temáticas e grupos de maior interação com a Ouvidoria.

Adicionalmente, a Ouvidoria promove mecanismos de validação de seus achados por meio da aplicação de pesquisas específicas junto aos manifestantes, destinadas a confirmar percepções observadas nas análises quantitativas e qualitativas. Tais pesquisas podem abordar aspectos como:

- Satisfação com o atendimento da Ouvidoria;
- efetividade das respostas recebidas;
- edequação dos canais de comunicação;
- tempo de resposta percebido pelo manifestante;
- compreensão das orientações prestadas.

Os resultados dessas pesquisas são sistematizados em relatórios próprios, que subsidiam o planejamento das ações de melhoria do serviço e a formulação de recomendações à gestão do Hupes. As análises e recomendações decorrentes desse processo são encaminhadas formalmente às instâncias competentes, registradas em processo SEI e consideradas nas ações de aperfeiçoamento institucional. Os dados de perfil dos manifestantes são utilizados, ainda, para orientar decisões sobre procedimentos, roteiros e canais de atendimento, de modo que alterações relevantes no perfil identificado levem a revisões periódicas nesses elementos.

12 MONITORAMENTO, AVALIAÇÃO E MELHORIA CONTÍNUA DOS PROCESSOS DE OUVIDORIA

A eficácia e transparência da Ouvidoria do Hupes são garantidas por um processo contínuo de monitoramento e avaliação. A Ouvidoria deve adotar práticas proativas, utilizando dados coletados durante os atendimentos para promover ajustes e melhorar a qualidade dos serviços prestados, buscando sempre a satisfação do cidadão e a eficiência no atendimento.

12.1 Estabelecimento de indicadores de desempenho



A Ouvidoria deve definir e monitorar indicadores de desempenho-chave, como tempo de resposta, satisfação do cidadão, e taxa de resolução de manifestações. A coleta e análise dos dados devem ocorrer mensalmente, com a elaboração de relatórios gerenciais apresentados à gestão.

12.1.1 Indicadores obrigatórios de monitoramento

A Ouvidoria do Hupes adota o seguinte conjunto mínimo de indicadores, acompanhados mensalmente ou trimestralmente conforme especificado:

Indicador	Descrição	Periodicidade	Fonte
Tempo médio de resposta	Média de dias entre o registro e o envio da resposta ao cidadão	Mensal	Painel Resolveu?
Taxa de resolutividade	Percentual de manifestações concluídas dentro do prazo legal	Mensal	Painel Resolveu?
Taxa de retrabalho	Percentual de respostas devolvidas ao setor por inadequação	Trimestral	Registro interno
Manifestações fora do prazo	Número e percentual de manifestações com prazo extrapolado	Mensal	Painel Resolveu?
Índice de satisfação (serviços)	Percentual de usuários satisfeitos ou muito satisfeitos com os serviços	Trimestral	PSU / Painel Resolveu?
Índice de satisfação (Ouvidoria)	Percentual de manifestantes satisfeitos com o atendimento da Ouvidoria	Trimestral	PSU-OUV
Distribuição por tipologia	Percentual de cada tipo de manifestação no período	Trimestral	Painel Resolveu?
Volume total de manifestações	Número absoluto de registros no período	Mensal	Painel Resolveu?

12.2 Análise das manifestações e identificação de tendências

A análise das manifestações recebidas deve identificar padrões recorrentes, como falhas nos serviços, sazonalidades e sugestões de melhoria, para promover ajustes nos processos internos. A análise das tendências deve ser realizada trimestralmente, com base em metodologia quantitativa e qualitativa cujos parâmetros são definidos em conjunto entre a Ouvidoria e os gestores responsáveis pela tomada de decisão, garantindo que os dados coletados sejam interpretados com o contexto operacional de cada área.

12.3 Pesquisa de satisfação e *feedback* do cidadão

Pesquisas de satisfação devem ser realizadas após o fechamento de cada manifestação e periodicamente para avaliar o desempenho global da Ouvidoria. Esse *feedback* é essencial para ajustar o atendimento e as soluções oferecidas.

12.4 Ajustes nos processos e capacitação da equipe

Com base nos resultados dos indicadores, análise das tendências e *feedback* dos cidadãos, a Ouvidoria deve realizar ajustes nos processos de atendimento e promover capacitação contínua para a equipe. Essas ações devem ocorrer semestralmente.

12.5 Relatórios de desempenho

Relatórios detalhados sobre o desempenho da Ouvidoria devem ser elaborados trimestralmente, abordando indicadores como tempo de resposta, tipo de manifestações e resultados das pesquisas de satisfação. Relatório mais profundo deve ser apresentado anualmente para análise estratégica.

Os relatórios produzidos pela Ouvidoria são submetidos à gestão do Hupes como instrumento de transparência interna e divulgados publicamente no site institucional, cumprindo as obrigações de transparência ativa previstas na Lei nº 12.527/2011. O Plano de Ação da Ouvidoria é publicado anualmente, com transparência tanto interna quanto externa ao órgão, incluindo indicadores, metas e resultados.

12.6 Ajustes no planejamento estratégico

A Ouvidoria deve revisar seu planejamento estratégico anualmente, com base nas avaliações realizadas, para garantir que as ações estejam alinhadas com as necessidades da

população e as diretrizes do Hospital Universitário Professor Edgard Santos e da HU Brasil, em especial com os objetivos estratégicos OE01, OE02 e OE11 do Plano Diretor Estratégico (PDE) do Hupes 2024-2028 e com a Visão institucional de ser um hospital universitário de excelência alinhado à Rede de Atenção à Saúde.

12.6.1 Ciclo anual de revisão do processo de tratamento de manifestações

O processo de tratamento de manifestações será revisado anualmente pela Ouvidoria, com base em indicadores de desempenho e recomendações de auditorias internas e externas, visando o aprimoramento contínuo e a atualização deste Manual.

A revisão anual deve contemplar:

- Análise comparativa dos indicadores do ano anterior em relação às metas estabelecidas;
- identificação de falhas recorrentes no processo de tratamento;
- incorporação de recomendações oriundas de auditoria da CGU, HU Brasil e controles internos;
- atualização dos fluxos, prazos, modelos e instrumentos operacionais previstos neste Manual;
- documentação formal das alterações realizadas no histórico de revisão (seção 32).

Os resultados da revisão anual devem ser apresentados à Direção do Hupes, registrados em processo SEI e considerados na elaboração do planejamento anual da Ouvidoria (seção 21).

12.7 Integração com a gestão institucional

A Ouvidoria do Hupes garante que os resultados das análises do processo de tratamento de manifestações sejam formalmente apresentados à Direção e às instâncias de governança do hospital, de modo a promover a retroalimentação entre a escuta cidadã e as decisões de gestão.

12.7.1 Apresentação em reuniões formais com a direção

As análises do processo de tratamento de manifestações são apresentadas nas reuniões mensais da Equipe de Governança do Hupes, conforme descrito na Seção 16 deste Manual. Essas apresentações devem incluir:

- Síntese dos indicadores do período;
- identificação de áreas críticas e padrões de manifestação;
- propostas de ação decorrentes das análises realizadas;

- acompanhamento das recomendações anteriores e seus resultados.

As reuniões devem ser registradas em ata, e os planos de melhoria decorrentes devem ser formalizados em documento institucional e acompanhados em reuniões subsequentes.

12.7.2 Recomendações e melhorias institucionais documentadas

As manifestações tratadas pela Ouvidoria geram recomendações formais às áreas responsáveis, registradas no SEI e comunicadas à Direção. Cada recomendação deve conter:

- Identificação do problema recorrente ou da oportunidade de melhoria;
- área ou processo institucional envolvido;
- ação recomendada e prazo sugerido para implementação;
- responsável indicado pela Ouvidoria para acompanhamento.

12.7.3 Retroalimentação do processo

As falhas identificadas no processo de tratamento de manifestações, seja por análise interna, auditoria ou *feedback* dos cidadãos, devem orientar ajustes nas práticas da Ouvidoria e nas orientações contidas neste Manual. Esse ciclo de retroalimentação é essencial para garantir que o processo seja dinâmico, orientado por resultados e continuamente aprimorado.

12.8 Mapeamento de riscos e medidas de mitigação

O mapeamento de riscos é um componente fundamental para garantir a eficiência, a credibilidade e a conformidade legal da Ouvidoria do Hupes. Este processo envolve a identificação de possíveis falhas que possam comprometer a qualidade dos serviços prestados e a segurança das informações, bem como o planejamento de ações preventivas para minimizar esses riscos. O mapeamento deve ser realizado anualmente, com base em análises das ocorrências do ano anterior, e deve incluir uma avaliação detalhada de todos os pontos críticos no processo de tratamento das manifestações.

12.8.1 Riscos identificados no processo de tratamento

- a) Risco de respostas incompletas ou imprecisas: respostas que não atendem totalmente às questões levantadas nas manifestações, gerando insatisfação ou reincidência de queixas;
- b) risco de extrapolção de prazos: atrasos no cumprimento dos prazos estabelecidos para

- a resposta e resolução das manifestações, afetando a confiança dos cidadãos e o cumprimento de normas legais;
- c) risco de comunicação ineficiente: uso inadequado de linguagem técnica ou confusa, dificultando a compreensão por parte do cidadão e comprometendo a eficácia da resposta;
 - d) risco de falhas de registro: registros inadequados ou incompletos das manifestações, comprometendo a rastreabilidade e a qualidade da gestão;
 - e) risco de baixa resolubilidade: manifestações que se repetem devido à falta de soluções efetivas ou ações inadequadas para resolver os problemas apresentados;
 - f) risco de vazamento de dados: exposição indevida de informações sensíveis ou confidenciais, violando a privacidade do cidadão e infringindo a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);
 - g) risco à proteção do denunciante: falhas em garantir o anonimato e a segurança de denunciantes, expondo-os a retaliações ou constrangimentos;
 - h) risco de não conformidade legal: descumprimento de normas legais, como a LGPD, Lei nº 13.460/2017, ou outras regulamentações pertinentes à Ouvidoria e ao serviço público, além das Normas da HU Brasil.

12.8.2 Medidas de mitigação para os riscos identificados

- a) Treinamento contínuo das equipes: capacitar as equipes da Ouvidoria e de áreas responsáveis para melhorar a qualidade das respostas;
- b) estabelecimento de prazos rigorosos e monitoramento: a Ouvidoria deve monitorar continuamente os prazos estabelecidos para o atendimento das manifestações, com sistemas de alerta para identificar possíveis atrasos;
- c) revisão técnica das respostas: para garantir a qualidade e a precisão das respostas, todas as manifestações devem ser revisadas pelos profissionais da Ouvidoria antes de serem enviadas ao cidadão;
- d) adoção de linguagem simples: implementar uma política de comunicação cidadã, com diretrizes claras sobre o uso de linguagem simples e acessível;
- e) auditorias regulares e monitoramento de processos: a Ouvidoria deve realizar auditorias internas periódicas para avaliar a conformidade dos processos com as normas legais e as diretrizes internas;
- f) gestão de segurança da informação e proteção de dados: a Ouvidoria deve implementar práticas rigorosas de segurança da informação para proteger dados sensíveis e pessoais;
- g) garantia de anonimato e proteção ao denunciante: a ouvidoria deve adotar medidas específicas para assegurar o anonimato dos denunciantes, quando aplicável, e protegê-los de qualquer forma de retaliação ou exposição indevida;

- h) desenvolvimento de plano de contingência: a Ouvidoria deve elaborar um plano de contingência para lidar com incidentes críticos, como o vazamento de dados ou o não cumprimento de prazos legais.

13 TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO DA EQUIPE DE OUVIDORIA

A capacitação contínua da equipe de Ouvidoria do Hupes é fundamental para assegurar um atendimento eficiente, ético e tecnicamente rigoroso. Nesse sentido, o desenvolvimento da equipe deve estar contemplado no Planejamento Anual da Ouvidoria, guardando conformidade com as diretrizes do Plano Diretor Estratégico 2024-2028 do Hupes, notadamente ao objetivo estratégico OE22 (Promover escuta e diálogo permanentes com trabalhadores), que fomenta o investimento institucional no aperfeiçoamento dos profissionais.

13.1 Planejamento e modalidades de capacitação

A Ouvidoria deve elaborar um plano anual de capacitação, identificando as necessidades de treinamento com base nas avaliações internas e demandas identificadas. Esse plano deve englobar tanto o desenvolvimento técnico (legislação e ferramentas de gestão) quanto habilidades interpessoais (comunicação eficaz e mediação de conflitos).

A capacitação deve ser contínua e incluir diferentes modalidades:

- a) treinamentos presenciais para questões técnicas e comportamentais;
- b) cursos online e Ensino à Distância (EAD) para aprendizado de novos conceitos e práticas;
- c) *workshops* e palestras focados em habilidades específicas, como atendimento e mediação;
- d) simulações e *role plays*, permitindo a aplicação prática dos conhecimentos.

13.2 Capacitação contínua

Os membros da equipe devem passar por treinamentos regulares para manter-se atualizados com legislações, melhores práticas, sistemas de ouvidoria e técnicas de gestão de manifestações. A capacitação deve incluir também aspectos éticos, como sigilo e imparcialidade no atendimento.

13.3 Avaliação de desempenho e eficiência dos treinamentos



Avaliações periódicas de desempenho são necessárias para identificar pontos fortes e áreas de melhoria na equipe. Essas avaliações devem ser realizadas anualmente, com *feedback* individual para os membros da equipe. Além disso, após cada treinamento, a eficácia deve ser monitorada, verificando a aplicação dos conhecimentos adquiridos e a melhoria do atendimento. A análise dos resultados ajudará a ajustar os programas de capacitação conforme necessário.

13.4 Integração e troca de experiências

A Ouvidoria deve promover a integração da equipe com outras áreas da organização e fomentar a troca de experiências entre os profissionais. Reuniões periódicas, *workshops* e encontros de aprendizado são essenciais para discutir casos desafiadores e compartilhar boas práticas.

13.5 Áreas prioritárias de capacitação

- a) Legislação e políticas públicas: atualizações sobre leis como a Lei de Acesso à Informação (LAI), o Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos e a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);
- b) processos e procedimentos da ouvidoria: capacitação sobre os fluxos internos de atendimento, registro e análise de manifestações;
- c) gestão de conflitos e comunicação: aperfeiçoamento em mediação, negociação e comunicação clara e eficiente;
- d) ética e sigilo: enfatizando a importância do sigilo e da confidencialidade das informações.

13.6 Responsáveis pela capacitação

O gestor da Ouvidoria será responsável por definir as diretrizes de capacitação e implementar os programas de treinamento. A Unidade de Desenvolvimento de Pessoas auxiliará na organização e avaliação dos resultados. Outros setores, como TI e Jurídico, fornecerão o suporte técnico e normativo, quando necessário, para garantir o cumprimento das políticas e a aplicação de tecnologias adequadas.

13.7 Prazos para capacitação

- a) Treinamentos iniciais para novos membros da equipe, realizados no primeiro mês após a admissão;
- b) capacitação contínua com ao menos um treinamento por ano para atualização das

habilidades;

- c) avaliações de desempenho semestrais, assegurando que os membros da equipe atendam aos padrões de qualidade exigidos pela Ouvidoria.

14 PRODUZINDO RELATÓRIOS DE GESTÃO

14.1 Relatórios de gestão em ouvidoria: importância, estrutura e indicadores

Os relatórios de gestão são instrumentos essenciais para documentar e analisar as atividades da Ouvidoria do Hupes, proporcionando uma visão clara e abrangente de seu desempenho, das demandas recebidas e das respostas oferecidas aos cidadãos. Além de promover a transparência e a prestação de contas, esses relatórios orientam a tomada de decisões estratégicas.

14.2 Importância dos relatórios de gestão

- a) Transparência: divulgar as atividades da Ouvidoria e assegurar que a sociedade tenha acesso a informações sobre seu funcionamento;
- b) prestação de contas: demonstrar o cumprimento das atribuições legais e o alinhamento às diretrizes institucionais;
- c) planejamento e melhoria contínua: fornecer dados e análises para subsidiar o aperfeiçoamento dos processos e serviços;
- d) monitoramento e avaliação: identificar tendências, padrões de demandas e pontos críticos que necessitam de atenção ou ajustes.

14.3 Estrutura mínima de um relatório de ouvidoria

Os relatórios trimestrais e anuais da Ouvidoria devem conter, no mínimo, os seguintes elementos:

- a) Introdução
 - contextualização das atividades da Ouvidoria no período em análise;
 - breve resumo dos principais resultados e avanços alcançados.
- b) Dados gerais
 - total de manifestações recebidas e tratadas no período (classificadas por tipo);
 - origem das manifestações (ex.: presencial, eletrônico, telefone);

- prazos médios de resposta e resolução.
- c) Tipologia das manifestações:
 - reclamações;
 - elogios;
 - solicitações;
 - sugestões;
 - denúncias;
 - pedidos de acesso à informação.
- d) Indicadores de desempenho
 - percentual de manifestações respondidas dentro do prazo;
 - taxa de resolubilidade das manifestações;
 - índice de satisfação dos usuários com o atendimento.
- e) Análises e tendências
 - identificação de padrões nas manifestações (temas recorrentes, áreas mais demandadas, problemas críticos);
 - avaliação dos resultados obtidos e desafios enfrentados.
- f) Recomendações e providências
 - Ações sugeridas para a melhoria dos serviços e processos com base nos dados analisados;
 - planejamento de atividades futuras e estratégias para aprimorar a atuação da Ouvidoria.
- g) Benefícios gerados.

Os relatórios devem incluir uma seção dedicada à contabilização dos benefícios financeiros e não financeiros decorrentes das manifestações tratadas, conforme metodologia descrita na Seção 28 deste Manual.

- h) Anexos e dados complementares
 - tabelas e gráficos detalhados;
 - descrição de casos de destaque ou exemplos de boas práticas.

14.4 Indicadores a utilizar nos relatórios

- a) Indicadores quantitativos
 - total de manifestações recebidas: número absoluto de manifestações recebidas no

período;

- distribuição por tipo de manifestação: percentual de cada categoria;
- taxa de conclusão: percentual de manifestações finalizadas no período;
- tempo médio de resposta: média em dias úteis para atendimento completo de cada manifestação.

b) Indicadores qualitativos

- índice de satisfação dos usuários: percentual de usuários satisfeitos com a resposta ou solução apresentada;
- percentual de manifestações resolvidas na primeira interação: mede a eficiência do atendimento inicial.

c) Indicadores de desempenho institucional

- cumprimento de prazos: percentual de respostas entregues dentro dos prazos regulamentares;
- taxa de recorrência: percentual de usuários que retornaram com a mesma demanda, indicando necessidade de melhorias na solução.

14.5 Periodicidade dos relatórios

Relatórios Trimestrais: Analisar o desempenho e as demandas em períodos mais curtos, permitindo ajustes e intervenções pontuais.

Relatório Anual: Consolidar as informações dos relatórios trimestrais, apresentar uma visão ampla das atividades ao longo do ano e propor ações estratégicas para o período seguinte.

14.6 Comunicação e divulgação dos relatórios

Os relatórios devem ser apresentados à alta gestão da instituição, bem como divulgados para a sociedade, conforme as diretrizes de transparência e prestação de contas, no site do Hupes na internet. O uso de gráficos, infográficos e linguagem simples torna os relatórios mais acessíveis e fáceis de compreender. A disponibilização de painel gerencial (BI) com dados quantitativos em formato acessível aos gestores de serviço é uma meta a ser implementada progressivamente, permitindo a atualização automática dos indicadores.

15 PRODUZINDO RELATÓRIOS DE CONTRATUALIZAÇÃO

A produção mensal do Relatório de Contratação é uma etapa crucial para garantir a conformidade contratual entre o Hospital Universitário Professor Edgard Santos e a Secretaria

Estadual de Saúde do Estado da Bahia – SESAB. A Ouvidoria do Hupes desempenha um papel importante neste processo ao fornecer informações essenciais sobre o atendimento aos usuários.

15.1 Importância do relatório de contratualização

Garantia de Pagamento: O envio adequado e tempestivo do relatório assegura que a Secretaria Estadual de Saúde efetue os pagamentos correspondentes aos serviços prestados.

Monitoramento e Prestação de Contas: O relatório fornece dados sobre o desempenho do hospital, permitindo à Secretaria avaliar a qualidade e a eficiência dos serviços.

Transparência e Gestão Efetiva: Demonstra o compromisso do hospital em atender às metas pactuadas e em utilizar os recursos públicos de maneira responsável.

Aprimoramento Contínuo: A análise dos dados relatados auxilia na identificação de oportunidades para melhorar os serviços e processos internos, incluindo as atividades da Ouvidoria.

15.2 Informações que a Ouvidoria deve incluir no relatório

- a) Número total de atendimentos realizados: inclui todas as manifestações recebidas e tratadas no mês;
- b) classificação das manifestações: distribuição por tipo (reclamações, sugestões, elogios, solicitações, denúncias e pedidos de informação);
- c) grau de satisfação dos usuários: dados obtidos por meio de pesquisas ou *feedback* dos usuários;
- d) prazo médio de resposta: tempo médio para o atendimento e conclusão das manifestações;
- e) taxa de resolubilidade: percentual de manifestações solucionadas de forma satisfatória;
- f) casos de destaque: exemplo de manifestações que tenham gerado impacto significativo, como melhorias no serviço ou resolução de problemas críticos.

15.3 Passo a passo para produzir o relatório de contratualização

- a) Coleta de Dados
 - fonte: utilize os dados da Pesquisa de Satisfação do Usuário realizadas dentro do mês referenciado, além dos dados dos sistemas de registro da Ouvidoria, como sistema Fala.br, planilhas e painéis de monitoramento do governo, além de outros mecanismos de controle disponíveis,
 - periodicidade: certifique-se de coletar os dados de todo o mês, garantindo que

nenhuma informação seja omitida;

- validação: verifique a precisão dos dados coletados, eliminando possíveis erros ou duplicidades.

b) Análise e consolidação das informações

- organização: classifique as informações de acordo com os indicadores pactuados no contrato com a Secretaria Estadual de Saúde;
- interpretação: identifique padrões ou tendências nos dados (ex.: aumento de reclamações em determinado serviço ou alta taxa de elogios);
- síntese: prepare um resumo claro e objetivo com os dados mais relevantes para a análise da Secretaria.

c) Elaboração do relatório

- introdução: contextualize o relatório com uma breve explicação sobre o papel da ouvidoria e sua contribuição para os serviços do hospital;
- corpo do relatório: apresente os dados quantitativos e qualitativos de forma estruturada, utilizando gráficos e tabelas para facilitar a visualização;
- conclusão e recomendações: inclua um resumo das informações e, se aplicável, sugira melhorias ou ações futuras para aprimorar o atendimento e os serviços.

d) Revisão e validação

- revisão interna: antes de enviar, revise o relatório para corrigir erros e garantir a clareza das informações;
- aprovação: submeta o relatório à validação do Setor de Contratualização, conforme o fluxo institucional.

15.4 Melhores práticas para a produção do relatório

- Automatização: utilize ferramentas digitais para facilitar a coleta, análise e apresentação dos dados;
- capacitação: garanta que a equipe da Ouvidoria esteja treinada para interpretar indicadores e elaborar relatórios de qualidade;
- acompanhamento contínuo: monitore regularmente os indicadores pactuados, evitando acúmulo de dados no final do período;
- *feedback*: busque retorno da Secretaria Estadual de Saúde sobre o relatório, aprimorando o processo de elaboração com base nas orientações recebidas.

16 OUVIDORIA E A EQUIPE DE GOVERNANÇA

A participação da Ouvidoria do Hospital Universitário Professor Edgard Santos nas reuniões bimensais da Equipe de Governança é essencial para fortalecer a gestão institucional, promovendo um ambiente de transparência, responsabilidade e diálogo contínuo.

16.1 A importância da Ouvidoria na equipe de Governança

- Promoção da transparência: a Ouvidoria desempenha um papel crucial ao compartilhar as manifestações recebidas, evidenciando as demandas, reclamações, elogios e sugestões dos usuários;
- articulação estratégica: ao participar das reuniões, a Ouvidoria conecta as necessidades e percepções externas dos usuários aos objetivos e ações internas da governança institucional, em especial aos objetivos estratégicos OE01, OE02 e OE11 do PDE 2024-2028;
- monitoramento e melhoria contínua: a Ouvidoria colabora para identificar gargalos operacionais, propor melhorias e monitorar o impacto das ações implementadas pela gestão;
- fomento à ética e à responsabilidade: contribui para a criação de uma cultura organizacional ética e responsável, reforçando os princípios de governança pública, como *accountability*, eficiência e transparência.

16.2 Atuação da Ouvidoria na Equipe de Governança

16.2.1 Apresentação de Relatórios e Indicadores

- a) Descrição: Compartilhar relatórios periódicos contendo dados consolidados sobre as manifestações recebidas;
- b) conteúdo sugerido:
 - número total de manifestações recebidas no período;
 - tipos de manifestação (elogios, reclamações, sugestões, denúncias e solicitações);
 - taxa de resolubilidade e prazos médios de resposta;
 - indicadores de satisfação dos usuários;
 - propostas de melhoria baseadas nas análises realizadas.

16.2.2 Contribuição para a tomada de decisões

- a) Descrição: Oferecer insights baseados nas manifestações, auxiliando na definição de prioridades e na alocação de recursos;
- b) atuação: Participar ativamente das discussões, propondo soluções que atendam às demandas dos usuários e promovam a eficiência operacional.

16.2.3 Alinhamento com os objetivos institucionais

- a) Descrição: Garantir que as ações sugeridas pela Ouvidoria estejam alinhadas ao Plano Diretor Estratégico do Hupes 2024-2028 e aos requisitos contratuais firmados com a Secretaria Estadual de Saúde.

16.2.4 Interlocução entre usuários e gestão

- a) Descrição: Ser a ponte que conecta as expectativas dos cidadãos à capacidade de resposta da instituição, garantindo que as decisões da equipe de governança reflitam as demandas sociais e institucionais.

16.3 Benefícios da participação da Ouvidoria na equipe de governança

- a) Melhoria na qualidade dos serviços: as manifestações analisadas pela Ouvidoria ajudam a identificar áreas críticas que demandam melhorias, contribuindo para a qualidade dos serviços prestados;
- b) integração institucional: a Ouvidoria promove a integração entre setores, fortalecendo a comunicação interna e a resolução conjunta de problemas;
- c) fortalecimento da gestão por resultados: a análise de indicadores apresentados pela Ouvidoria subsidia a avaliação de desempenho e a definição de metas institucionais.

16.4 Recomendações para uma atuação eficaz

- Preparar-se antecipadamente: reunir e analisar dados relevantes antes de cada reunião, elaborando relatórios claros e objetivos;
- adotar uma Postura Propositiva: participar ativamente das discussões, propondo soluções e promovendo o diálogo construtivo;

- garantir a confidencialidade: compartilhar informações agregadas que respeitem o sigilo das manifestações recebidas;
- acompanhar e avaliar resultados: monitorar os desdobramentos das reuniões e garantir que as ações sugeridas sejam implementadas e avaliadas quanto ao impacto.

A presença da Ouvidoria na Equipe de Governança é uma oportunidade para transformar as manifestações recebidas em instrumentos de aprendizado organizacional e inovação.

17 CRIANDO A CARTA DE SERVIÇOS

A Carta de Serviços é um documento essencial para a Ouvidoria, pois visa formalizar e divulgar de forma clara os serviços prestados, seus objetivos, processos e a maneira como o cidadão pode acessar e interagir com a instituição. O Hupes dispõe de Carta de Serviços ao Cidadão publicada, cuja quarta edição foi publicada em 2025, elaborada pela Ouvidoria e disponível para consulta no site institucional hupes-ufba.ebserh.gov.br.

17.1 Objetivos da Carta de Serviços do Hospital Universitário Professor Edgard Santos

A Carta de Serviços do Hupes tem como principal objetivo informar os cidadãos sobre os serviços disponibilizados pela instituição, detalhando o acesso a esses serviços, os direitos dos usuários, as informações que podem ser solicitadas e os procedimentos necessários. Além disso, a Carta de Serviços busca:

- a) Promover a transparência na prestação dos serviços oferecidos pelo Hupes;
- b) estabelecer prazos e etapas claros para cada serviço disponibilizado;
- c) esclarecer direitos e responsabilidades, tanto dos cidadãos quanto da instituição;
- d) assumir compromissos com a qualidade do atendimento, garantindo o respeito aos direitos dos usuários.

17.2 Elementos essenciais da Carta de Serviços

A Carta de Serviços do Hupes deve apresentar informações organizadas, acessíveis e atualizadas ao cidadão. Para assegurar a transparência e o planejamento institucional, o documento deve contemplar as seguintes categorias de serviços:

- a) Assistência ambulatorial: descrição das consultas, exames e procedimentos realizados nas diversas especialidades médicas e cirúrgicas ofertadas, indicando as unidades de atendimento vinculadas;

- b) assistência hospitalar: detalhamento da capacidade instalada de internação, especificando a tipologia dos leitos ativos e a infraestrutura disponível para a realização de procedimentos cirúrgicos;
- c) fluxo de acesso: orientações claras sobre os critérios para primeiro atendimento e retornos, observando as diretrizes do Sistema Estadual de Regulação vigente;
- d) serviços especializados: informações sobre unidades de reabilitação e modalidades terapêuticas específicas integradas à estrutura assistencial do hospital;
- e) ensino, pesquisa e extensão: panorama da infraestrutura acadêmica, incluindo campos de prática para graduação e pós-graduação, programas de residência e projetos que integram o ensino à assistência;
- f) classe hospitalar: diretrizes sobre o suporte educacional destinado aos pacientes em idade escolar durante o período de hospitalização;
- g) Ouvidoria: orientações sobre os canais oficiais de escuta, formas de manifestação e prazos de resposta, conforme as diretrizes estabelecidas na Seção 6 deste Manual.

17.3 Processo de elaboração da Carta de Serviços

- a) Levantamento de serviços: mapeamento detalhado de todos os serviços oferecidos pelo Hupes, com apoio das equipes internas;
- b) definição de compromissos: estabelecimento de prazos, padrões de atendimento e formas de comunicação, alinhados às normas institucionais e legislações;
- c) redação Acessível: uso de linguagem clara, evitando termos técnicos e garantindo que todos os cidadãos compreendam o conteúdo;
- d) revisão Legal: Adequação à legislação, como a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) e o Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos (Lei nº 13.460/2017);
- e) divulgação ampla: disponibilização da Carta em plataformas digitais, locais de atendimento presencial e outros meios, para facilitar o acesso ao público.

17.4 Atualização contínua da Carta de Serviços

A Carta de Serviços do Hupes deve ser revisada periodicamente, refletindo mudanças nos serviços oferecidos, nas legislações aplicáveis ou nas demandas da sociedade. Revisões podem ocorrer anualmente ou sempre que houver alterações significativas. A Ouvidoria conduz o processo de atualização e revisão crítica das informações constantes na Carta, por meio de rotinas específicas, monitorando os resultados por meio de indicadores previamente estabelecidos e adotando medidas corretivas junto aos gestores sempre que detectada nova oportunidade de atualização ou aperfeiçoamento da informação disponível.

17.5 Benefícios da Carta de Serviços

- a) Maior Transparência: facilita o entendimento dos serviços, prazos e responsabilidades, fortalecendo a confiança da população na gestão hospitalar;
- b) aprimoramento da Qualidade: define metas claras para monitorar resultados e buscar melhorias constantes;
- c) empoderamento dos usuários: oferece informações detalhadas que permitem ao cidadão exercer seus direitos e acessar os serviços com maior autonomia.

18 GERINDO A TRANSPARÊNCIA ATIVA E PASSIVA

A transparência é um dos pilares fundamentais da administração pública, sendo essencial para garantir a confiança dos cidadãos nas instituições governamentais.

18.1 Transparência ativa

A transparência ativa refere-se à divulgação proativa de informações pela Ouvidoria, sem a necessidade de solicitação por parte dos cidadãos.

- a) Publicação de relatórios periódicos: a Ouvidoria deve divulgar regularmente relatórios sobre as manifestações recebidas, os tipos de demandas, o tempo de resposta, os índices de satisfação dos cidadãos, e as melhorias sugeridas;
- b) acesso aos Procedimentos e Normas: a Ouvidoria deve tornar públicas suas políticas internas, como os processos de atendimento e os prazos estabelecidos, bem como a legislação relevante;
- c) divulgação de dados sobre a performance: a publicação de indicadores de desempenho e de eficiência no tratamento das manifestações permite que o cidadão acompanhe a atuação da Ouvidoria do Hupes de forma contínua;
- d) utilização de canais digitais e placar de indicadores: disponibilizar informações em tempo real por meio de plataformas digitais (sites, aplicativos) ou placas de indicadores facilita o acesso à informação.

18.2 Gerindo a transparência ativa no sistema Fala.Br

A gestão dos 49 itens de transparência ativa monitorados pela Controladoria-Geral da União (CGU) por meio do Sistema Fala.BR é essencial para assegurar o cumprimento das obrigações legais previstas na Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011).

18.2.1. Acesso ao Sistema Fala.BR

- a) Cadastro e login
 - certifique-se de que você possui uma conta ativa no Fala.BR;
 - acesse o sistema por meio do site oficial;
 - utilize suas credenciais do Gov.br para efetuar o login.
- b) Navegação até a Seção de Transparência Ativa
 - Após o login, no menu superior, selecione a opção "Transparência Ativa";
 - você será direcionado à interface de gestão dos itens de transparência ativa.
- c) Consulta por item
 - Utilize a funcionalidade "Consulta por item" para localizar os itens específicos que necessitam de atualização;
 - insira os parâmetros de busca conforme necessário e clique em "Consultar".
- d) Atualização de Informações
 - Selecione o item desejado na lista de resultados;
 - preencha ou atualize os campos obrigatórios com as informações pertinentes, conforme as diretrizes estabelecidas no Guia de Transparência Ativa;
 - após inserir as informações, clique em "Salvar" para registrar as atualizações.

18.2.2. Monitoramento e verificação

- a) Utilize as ferramentas de relatório disponíveis no sistema para monitorar o status dos itens de transparência ativa;
- b) verifique regularmente se todos os itens estão atualizados e em conformidade com as exigências legais.

18.2.3. Capacitação e suporte

- a) Participe de treinamentos oferecidos pela CGU para aprimorar o uso do sistema e a compreensão das obrigações de transparência ativa;
- b) em caso de dúvidas ou dificuldades, consulte o Manual para SICs ou entre em contato com o suporte técnico disponibilizado pela CGU.

18.3 Transparência passiva

A transparência passiva ocorre quando o cidadão solicita informações à Ouvidoria, e a instituição deve fornecer essas informações de maneira eficiente, clara e no prazo estabelecido.

- a) Atendimento rápido e efetivo a solicitações: a Ouvidoria deve estar preparada para receber e responder de forma célere as solicitações de informações feitas pelos cidadãos, respeitando os prazos legais previstos, como o prazo de 20 dias estabelecido pela Lei de Acesso à Informação, com possibilidade de prorrogação por mais 10 dias, quando necessário;
- b) fornecimento de informações completas e precisas: ao responder a uma solicitação, a Ouvidoria deve fornecer informações completas, objetivas e no formato mais acessível possível;
- c) registro e monitoramento das solicitações: toda solicitação feita pelo cidadão deve ser registrada e monitorada, permitindo o acompanhamento da resposta e garantindo que não haja falhas no processo.

18.4 A importância da transparência ativa e passiva na Ouvidoria

- a) Fortalecimento da confiança pública;
- b) melhoria no atendimento e nos serviços;
- c) prevenção de corrupção e má gestão;
- d) cumprimento da legislação.

18.4.1 Implementação da gestão da transparência

- a) Desenvolvimento de procedimentos e normas;
- b) treinamento e capacitação;
- c) utilização de tecnologia;
- d) monitoramento e avaliação.

18.5 Governança tecnológica – uso e articulação dos sistemas Fala.BR e SEI

A Ouvidoria do Hupes adota uma abordagem estruturada para a gestão e o uso dos sistemas tecnológicos que suportam suas atividades, em especial o Fala.BR e o SEI. A governança

tecnológica da Ouvidoria visa garantir a continuidade dos processos, a rastreabilidade das ações e a conformidade com as obrigações legais.

18.5.1 Uso do Sistema Fala.BR

O Fala.BR é o sistema oficial para o registro, monitoramento e gestão das manifestações recebidas pela Ouvidoria. Suas funcionalidades utilizadas pela equipe incluem:

- a) Registro e protocolo de manifestações recebidas por todos os canais;
- b) classificação por tipologia, assunto e subassunto;
- c) monitoramento de prazos e emissão de alertas de vencimento;
- d) envio de pesquisas de satisfação ao manifestante;
- e) geração de relatórios gerenciais e exportação de dados para análise;
- f) gestão dos 49 itens de transparência ativa monitorados pela CGU.

Os perfis de acesso ao Fala.BR devem ser gerenciados pelo Ouvidor, com cadastro e revogação de usuários comunicados tempestivamente à TI da HU Brasil.

18.5.2 Uso do Sistema SEI

O SEI é utilizado pela Ouvidoria para a tramitação formal de documentos institucionais, incluindo:

- a) Encaminhamentos internos às áreas responsáveis pela resolução de manifestações;
- b) registro de recomendações formais à gestão do Hupes;
- c) arquivamento dos processos concluídos e respectivas documentações;
- d) comunicação com a Ouvidor-Geral da HU Brasil e com a CGU quando necessário;
- e) registros de solicitações à TI, incluindo pedidos de melhoria, integração de sistemas e comunicação de incidentes.

18.5.3 Indicadores Tecnológicos

A Ouvidoria mantém uma planilha de indicadores tecnológicos, atualizada mensalmente, contendo:

- a) Número de manifestações registradas via Fala.BR no período;
- b) tempo de resposta médio do sistema (interrupções e *downtime* registrados);

- c) percentual de manifestações que necessitaram de intervenção manual por falha tecnológica;
- d) percentual de processos da Ouvidoria tramitados no SEI e respectivos tempos de tramitação.

18.5.4 Procedimento de contingência tecnológica

Na hipótese de indisponibilidade do Fala.BR ou do SEI, a Ouvidoria adotará o seguinte procedimento de contingência:

- a) Ativação imediata de formulário manual padronizado ou planilha de registro temporário;
- b) registro de todas as manifestações recebidas durante o período de indisponibilidade;
- c) comunicação ao manifestante de que o protocolo definitivo será fornecido após a restauração do sistema;
- d) *upload* e importação de todos os registros temporários no sistema oficial assim que a disponibilidade for restabelecida;
- e) comunicação formal à TI da HU Brasil sobre o incidente, com registro no SEI.

18.5.5 Articulação com a TI da HU Brasil

A Ouvidoria mantém comunicação formal e sistemática com a área de Tecnologia da Informação da HU Brasil para solicitação de melhorias, integração de sistemas e resolução de incidentes. Toda solicitação deve ser formalizada por meio de ofício ou processo SEI, com registro dos prazos de atendimento e dos marcos de melhoria acordados.

19 PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

A Pesquisa de Satisfação do Usuário (PSU) é uma ferramenta essencial para monitorar a qualidade dos serviços oferecidos pela instituição, identificar oportunidades de melhoria e alinhar as práticas assistenciais às expectativas dos pacientes e acompanhantes. A Ouvidoria desempenha um papel estratégico na coordenação e condução dessa pesquisa, garantindo a coleta de dados confiáveis que subsidiem a gestão hospitalar.

19.1 Importância da Pesquisa de Satisfação

- a) Avaliar a Qualidade dos Serviços: identificar pontos fortes e aspectos que necessitam de

melhorias;

- b) promover a participação dos usuários: criar um canal de escuta ativa e valorizar a opinião dos pacientes e acompanhantes;
- c) subsidiar decisões gerenciais: fornecer informações objetivas para o planejamento estratégico e a tomada de decisões;
- d) atender a requisitos legais: cumprir dispositivos normativos, como a Lei nº 13.460/2017, que preconiza a avaliação da satisfação do usuário no serviço público.

19.2 Cálculo das amostras

O plano amostral segue a metodologia de amostragem aleatória simples, garantindo a representatividade estatística dos resultados. O cálculo considera:

- a) População de usuários: pacientes ambulatoriais e internados no ano anterior;
- b) margem de erro: geralmente fixada em 4%;
- c) Nível de confiança: 95%;
- d) método de coleta: utilização de escalas do tipo *Likert*, com cinco níveis de satisfação.

Cada hospital recebe uma meta de amostra com base em seus atendimentos, e a coleta é proporcional entre as diferentes áreas avaliadas (internação, ambulatório, estrutura etc.).

19.3 Procedimento para aplicação da pesquisa

- a) Preparação e divulgação
 - Criação de materiais informativos: utilização de banners, cartazes, panfletos e QR Codes, padronizados pela Administração Central, para divulgação nos hospitais.
 - ações de comunicação: divulgação em sites, mídias sociais e veículos de imprensa locais, informando sobre a pesquisa e sua importância.
- b) Métodos de coleta
 - Formulários eletrônicos: disponíveis via QR Codes espalhados em pontos estratégicos do hospital;
 - formulários impressos: distribuídos em áreas como recepção, enfermarias e ambulatórios;
 - contato telefônico: aplicação direta por profissionais do hospital, utilizando contatos obtidos com consentimento dos usuários;

- abordagem presencial: realizada pela equipe da Ouvidoria ou parceiros nos pontos de atendimento;
 - envio via Fala.BR: Inclusão de links para a pesquisa em respostas de manifestações enviadas por esse canal.
- c) Processamento e análise: os dados coletados em formulários impressos devem ser transcritos para o sistema eletrônico (RedCap) e identificados pelo responsável pela inserção. O material físico é digitalizado e, posteriormente, descartado de maneira segura;
- d) metodologia conjunta com os gestores dos serviços avaliados: para assegurar a relevância e a aplicabilidade dos resultados, a metodologia das pesquisas de satisfação é definida pela administração central da HU Brasil (Brasília), em conjunto com as diretorias das áreas avaliadas. Esse alinhamento estratégico garante que os indicadores selecionados sejam adequados à realidade de cada setor e que as conclusões sejam efetivamente convertidas em melhorias nos serviços. Os resultados são encaminhados formalmente às áreas responsáveis, acompanhados das orientações da administração central, sendo o progresso das ações de melhoria monitorado por meio de indicadores específicos;
- e) indicadores e resultados:
- indicadores de satisfação: percentual de satisfação por área (satisfeito e muito satisfeito);
 - análise geral: nota média atribuída pelos usuários e percentual de recomendação do hospital;
 - tendências e padrões: identificação de áreas críticas e de alto desempenho.

A pesquisa de satisfação do usuário é uma iniciativa indispensável para a gestão hospitalar, promovendo a qualidade e a humanização dos serviços prestados. A atuação proativa da Ouvidoria na condução desse processo reforça o compromisso da instituição com a excelência e a transparência.

20 GESTÃO DE DADOS PESSOAIS E FUNÇÃO DO ENCARREGADO PELA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (LGPD)

No âmbito da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), a função de Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais (*Data Protection Officer* – DPO) é essencial para assegurar a conformidade da instituição com os princípios e as normas de proteção de dados. No contexto da Rede HU Brasil, o Ouvidor acumula essa atribuição, exercendo também o papel de Encarregado de Proteção de Dados.

20.1 Atribuições do encarregado de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)



- a) **Orientação e implementação da Política de Privacidade e Proteção de Dados:** o Encarregado tem a responsabilidade de orientar os colaboradores e gestores da instituição sobre a conformidade com a LGPD;
- b) **Gestão de Processos de Tratamento de Dados Pessoais:** deve monitorar todas as operações de tratamento de dados pessoais realizadas pela instituição, garantindo que estejam alinhadas aos princípios da LGPD;
- c) **atendimento aos direitos dos titulares de dados:** o Encarregado atua como ponto de contato para os titulares de dados pessoais, garantindo que suas solicitações relacionadas ao tratamento de dados sejam atendidas de maneira adequada e em tempo hábil. Isso inclui o exercício de direitos como acesso, correção, exclusão e portabilidade dos dados pessoais;
- d) **comunicação com autoridades reguladoras:** o Encarregado deve ser o responsável por se comunicar com a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), sempre que necessário, e deve cooperar com os processos de fiscalização;
- e) **acompanhamento de treinamentos e capacitação:** o Encarregado deve coordenar ou apoiar a implementação de programas de treinamento para os funcionários da instituição sobre as melhores práticas no tratamento de dados pessoais e os requisitos da LGPD.
- f) **auditoria e monitoramento de conformidade:** o Encarregado é responsável por auditar regularmente as práticas de tratamento de dados da instituição, identificando eventuais riscos e implementando medidas corretivas quando necessário.
- g) **assessoria e consultoria interna:** O Encarregado deve atuar como consultor interno em questões relacionadas à privacidade e proteção de dados, auxiliando os gestores da Rede HU Brasil na implementação de novos processos ou na adaptação de processos existentes para garantir conformidade com a LGPD.
- h) **gestão de incidentes de segurança:** quando houver incidentes de segurança relacionados ao tratamento de dados pessoais, como vazamentos ou acessos não autorizados, o Encarregado deve tomar as medidas necessárias para mitigar os danos e reportar o ocorrido de acordo com as exigências da LGPD.
- i) A função de Ouvidor acumulada com a de Encarregado de Proteção de Dados Pessoais dentro da Rede HU Brasil reflete o compromisso da instituição em garantir que os dados pessoais dos cidadãos e servidores sejam tratados de forma segura, transparente e em conformidade com a legislação vigente.

21 PLANEJAMENTO ANUAL DAS AÇÕES DA OUVIDORIA

O planejamento anual das ações da Ouvidoria constitui instrumento estratégico para organizar, priorizar e estabelecer metas para o exercício. Sua elaboração alinha as atividades da unidade aos objetivos institucionais do Hupes, promovendo maior eficiência, previsibilidade e impacto positivo na relação com os cidadãos e com a comunidade interna.



Esse planejamento articula-se ao Plano Diretor Estratégico (PDE) 2024–2028 do Hupes, contribuindo diretamente para os objetivos OE01 e OE02, relacionados à qualificação do cuidado hospitalar a partir da escuta dos usuários, OE11, voltado ao aprimoramento da governança corporativa e ao mapeamento de processos, e OE22, que trata da escuta e do diálogo permanentes com os trabalhadores. Essa vinculação assegura a coerência das iniciativas da Ouvidoria com a visão institucional de excelência em assistência, ensino, pesquisa, extensão e inovação, em âmbito nacional, plenamente integrada à Rede de Atenção à Saúde.

O Plano Operacional Anual da Ouvidoria deve contemplar:

- metas estruturadas segundo o modelo SMART, aplicáveis ao tratamento de manifestações, ao tempo médio de resposta, à capacitação da equipe e às ações de melhoria;
- matriz RACI, com definição clara de responsáveis (*Responsible*), aprovadores (*Accountable*), consultados (*Consulted*) e informados (*Informed*) para cada ação prevista;
- indicadores de monitoramento e marcos periódicos de avaliação;
- vinculação explícita de cada meta aos objetivos estratégicos do PDE 2024–2028 aos quais se relaciona.

A elaboração do Plano Operacional deve ocorrer no último trimestre do exercício anterior. Após validação pelo Ouvidor, o documento poderá ser submetido à aprovação do nível estratégico da Ouvidoria-Geral da HU Brasil e revisado periodicamente ao longo do ano, de modo a incorporar ajustes decorrentes de novas contingências.

21.1 Principais ações a serem planejadas anualmente

a) Capacitação dos trabalhadores da Ouvidoria:

- objetivo: aperfeiçoar as habilidades técnicas, éticas e comportamentais dos servidores da Ouvidoria;
- ações: participação em treinamentos, oficinas e cursos promovidos pela HU Brasil Sede ou por instituições parceiras;
- frequência: realizada semestralmente ou conforme a necessidade identificada.

b) Capacitação para os gestores da instituição:

- objetivo: sensibilizar os gestores quanto ao papel da Ouvidoria e à importância da escuta ativa e do tratamento adequado das manifestações;
- ações: palestras, *workshops* e envio de materiais informativos sobre temas como transparência, ética, LGPD e gestão de conflitos;
- frequência: planejada pelo menos uma vez ao ano.

c) Realização da "Semana da Ouvidoria do Hupes"

A Semana da Ouvidoria do Hupes é o principal evento estratégico anual da Ouvidoria, concebido para articular três dimensões complementares: a sensibilização interna da comunidade hospitalar, o fortalecimento institucional da Ouvidoria junto a colaboradores e usuários, e o intercâmbio técnico com ouvidores da Rede Ebserh, especialmente das regiões Norte e Nordeste.

O evento transcende o formato convencional de campanha educativa e se constitui como espaço de escuta qualificada, produção coletiva de conhecimento e pactuação de compromissos institucionais entre os participantes.

- objetivo: divulgar a Ouvidoria como ferramenta estratégica de gestão e participação social, conscientizar os públicos interno e externo sobre seu papel, promover o intercâmbio técnico na Rede Ebserh e formalizar os compromissos pactuados em documento institucional para garantir a continuidade das ações;
- ações: debater temas como ouvidoria, participação social, LGPD e LAI por meio de palestras e mesas-redondas, conduzir grupos de trabalho com registro sistematizado das discussões, capacitar os participantes em oficinas práticas e realizar campanhas educativas e atividades interativas para aproximar a Ouvidoria da comunidade hospitalar;
- frequência: evento anual realizado preferencialmente em março.

d) Participação em Eventos da HU Brasil Sede

- objetivo: fortalecer a integração com a rede HU Brasil e alinhar as práticas da Ouvidoria com as diretrizes nacionais;
- ações: presença em encontros, fóruns e capacitações organizados pela sede da HU Brasil;
- frequência: conforme cronograma divulgado pela HU Brasil.

e) Realização do projeto "Ouvidoria EmCanto" em parceria com o HU-UFS

- objetivo: fomentar a escuta ativa e o diálogo junto às equipes assistenciais e administrativas do Hupes;
- ações: realização de visitas aos setores do Hupes, por meio de convite à Ouvidoria do HU-UFS (gestora do projeto), visando coletar sugestões, identificar oportunidades de melhoria e divulgar o papel da Ouvidoria;
- frequência: realizado pelo menos duas vezes ao ano.

f) Campanhas de incentivo ao registro de elogios

- objetivo: reconhecer e valorizar as boas práticas e os colaboradores que se destacam no atendimento aos usuários;
- ações: divulgação de histórias de sucesso, premiações simbólicas e material de comunicação para incentivar os usuários a registrarem elogios;
- frequência: duas campanhas anuais.

g) Campanhas de enfrentamento ao assédio

- objetivo: contribuir para a prevenção e combate ao assédio moral e sexual no ambiente institucional;
- ações: palestras, distribuição de materiais educativos e workshops para conscientizar colaboradores e gestores;
- frequência: duas campanhas anuais, com ações práticas e educativas.

h) Elaboração e divulgação de relatórios gerenciais

- objetivo: monitorar as atividades da ouvidoria e fornecer informações estratégicas para a gestão institucional;
- ações: elaboração de relatórios trimestrais e anuais contendo dados sobre atendimentos, tipos de manifestações, prazos, indicadores de satisfação, entre outros;
- frequência: quatro relatórios trimestrais e um relatório anual.

i) Participação em projetos e grupos de trabalho institucionais

- objetivo: contribuir para iniciativas transversais da instituição, reforçando a integração e a articulação da Ouvidoria com outras áreas;
- ações: colaboração em comissões internas, projetos de melhoria contínua e ações estratégicas;
- frequência: conforme demanda institucional.

j) Revisão e ajustes do planejamento

O planejamento anual deve ser revisado periodicamente para garantir sua relevância e eficácia. Reuniões de alinhamento com a equipe e a gestão do hospital devem ser realizadas, permitindo ajustes nas metas e ações, conforme as demandas institucionais e as necessidades dos usuários.

22 MAPEAMENTO E GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

A Ouvidoria do Hupes exerce papel ativo na governança dos serviços prestados pelo hospital, conduzindo junto aos gestores de serviços o processo de mapeamento e monitoramento da qualidade, em alinhamento com a Carta de Serviços ao Cidadão do Hupes e com os objetivos estratégicos OE01 e OE02 do Plano Diretor Estratégico 2024-2028.

22.1 Mapa de serviços institucional

A Ouvidoria conduz, junto aos gestores de serviços, o processo de mapeamento dos serviços do Hupes, por meio de procedimento e rotinas específicas e institucionalizadas. O Mapa de

Serviços é utilizado como escopo para a Carta de Serviços, um documento formal que organiza, de forma estruturada, as informações essenciais sobre cada serviço prestado pelo hospital, contendo:

- Nome do serviço e área ou unidade responsável;
- Público-alvo do serviço;
- Forma de acesso e canais disponíveis;
- Fluxo do serviço, com as principais etapas e responsáveis;
- SLA interno (*Service Level Agreement*): prazo esperado de atendimento;
- Indicadores de qualidade associados ao serviço;
- Parâmetros definidos na Carta de Serviços ao Cidadão do Hupes.

O Mapa de Serviços é elaborado em formato tabelar e fluxogramas posteriormente tabulado e analisado para redação da Carta de Serviços. É atualizado sempre que houver alterações relevantes nos serviços.

22.2 Monitoramento da Carta de Serviços ao Usuário

A Ouvidoria sistematiza e analisa dados coletados diretamente ou por outros meios, utilizando metodologia documentada para avaliar a aderência dos serviços aos parâmetros definidos na Carta de Serviços ao Cidadão do Hupes. Os dados utilizados incluem:

- Manifestações registradas no Fala.BR, classificadas por serviço e tipologia;
- Resultados da Pesquisa de Satisfação do Usuário (PSU), analisados por área/serviço avaliado;
- Resultados da Pesquisa de Satisfação com o Atendimento da Ouvidoria (PSU-OUV), descrita na Seção 27.

Com base nessa análise, a Ouvidoria elabora relatórios periódicos encaminhados aos gestores dos serviços, no âmbito de processos formalmente instituídos, incluindo o acompanhamento da execução das providências por eles adotadas. As informações encaminhadas incluem:

- indicadores de satisfação por serviço e comparação com os parâmetros da Carta;
- problemas recorrentes identificados nas manifestações;
- sugestões de melhoria baseadas nos achados.

22.3 Qualidade da informação na Carta de Serviços

A Ouvidoria conduz processo periódico de atualização e revisão crítica das informações constantes na Carta de Serviços do Hupes, por meio de rotinas específicas instituídas formalmente

para essa finalidade. O processo de revisão ocorre anualmente (ou antes, sempre que houver mudança relevante nos serviços) e contempla:

- verificação da atualidade das informações de acesso (endereços, horários, contatos, formas de agendamento);
- comparação entre os parâmetros de qualidade declarados na carta e os resultados observados nas pesquisas e manifestações;
- identificação de inconsistências entre o que é prometido ao cidadão e o que é entregue;
- proposição de medidas corretivas junto aos gestores.

Os resultados desse processo são monitorados por meio de indicadores previamente estabelecidos, como o percentual de itens da Carta verificados e atualizados em cada ciclo e o número de inconsistências identificadas e corrigidas.

22.4 Envolvimento no Processo de Avaliação e Melhoria dos Serviços

A Ouvidoria integra formalmente a governança dos serviços prestados pelo Hupes, subsidiando a gestão com informações qualificadas oriundas das manifestações dos usuários. Com base nessas evidências, identifica necessidades de adequação e orienta a estruturação de novos serviços.

Essa atuação observa os padrões de qualidade e os direitos estabelecidos pela Lei nº 13.460/2017 (Lei de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos) e contribui diretamente para o alcance dos objetivos estratégicos OE01, voltado à ampliação e qualificação da participação dos hospitais na rede de atenção à saúde do SUS, e OE02, direcionado à qualificação do cuidado hospitalar, conforme previsto no PDE 2024–2028 do Hupes.

23 PROCESSO DE TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES INTERNAS (OUVIDORIA INTERNA)

A Ouvidoria do Hupes mantém um canal específico para o recebimento e tratamento de manifestações oriundas de trabalhadores da instituição, servidores e empregados públicos, prestadores de serviço e demais colaboradores. Esse canal, denominado Ouvidoria Interna, cumpre o duplo papel de garantir um espaço seguro para a escuta dos trabalhadores e de subsidiar a gestão com informações sobre o ambiente organizacional, alinhando-se ao objetivo estratégico OE22 do Plano Diretor Estratégico 2024-2028 do Hupes (Promover escuta e diálogo permanentes com trabalhadores, em seus diferentes vínculos e representações).

Características do Processo de Ouvidoria Interna

23.1.1 Público-alvo



O processo de Ouvidoria Interna atende exclusivamente a trabalhadores vinculados ao Hupes, incluindo servidores públicos estatutários, empregados celetistas da HU Brasil, prestadores de serviço e profissionais em regime de residência.

23.1.2 Tipologias de manifestações internas

As manifestações internas podem incluir, entre outras:

- reclamações sobre condições de trabalho, processos internos ou relações interpessoais;
- denúncias de irregularidades, ilegalidades ou condutas inadequadas;
- sugestões de melhoria nos processos de trabalho;
- solicitações de orientação sobre direitos e deveres;
- relatos de assédio moral, sexual ou outras formas de violência no trabalho.

23.1.3 Garantias ao trabalhador manifestante

Toda manifestação interna é tratada com sigilo absoluto. O anonimato é garantido sempre que solicitado pelo trabalhador. A Ouvidoria não revela a identidade do manifestante aos gestores ou aos investigados, salvo por decisão judicial ou fundamento legal específico. São vedadas quaisquer práticas de retaliação ao trabalhador que utilize o canal de Ouvidoria Interna.

23.2 Fluxo do Processo de Ouvidoria Interna

23.2.1 Recebimento da manifestação

O trabalhador pode registrar sua manifestação por qualquer dos canais disponíveis (presencial, telefone, e-mail ou Fala.BR). O profissional da Ouvidoria registra a demanda com o nível de detalhamento necessário ao encaminhamento adequado, sem emitir juízo de valor sobre as partes envolvidas.

23.2.2 Triagem e análise preliminar

O profissional responsável avalia:

- natureza da manifestação e tipologia (reclamação, denúncia, sugestão, solicitação ou relato de assédio/conflito);

- necessidade de salvaguarda de informações sensíveis antes do encaminhamento;
- identificação das instâncias competentes para tratamento (Gestão de Pessoas, Comissão de Mediação e Conciliação, Setor de Integridade, Controle Disciplinar ou outra).

23.2.3 Encaminhamento

A manifestação é encaminhada à área competente por meio de processo SEI, com descrição objetiva da demanda, preservando a confidencialidade. Casos de assédio ou conflito são encaminhados nos termos da Norma SEI nº 01/2021 – DGP/HU Brasil e do processo de Gestão de Conflitos descrito na Seção 10 deste Manual. Casos que envolvam possível irregularidade são encaminhados nos termos da Norma Operacional de Controle Disciplinar da HU Brasil.

23.2.4 Acompanhamento e retorno ao trabalhador

A Ouvidoria acompanha o andamento do processo junto à instância responsável, mantendo o trabalhador informado sobre o status do caso, sem revelar detalhes que comprometam a confidencialidade ou a integridade do processo. Após a conclusão, o trabalhador recebe retorno formal sobre o desfecho, nos limites do que é permitido divulgar.

23.2.5 Encerramento e arquivamento

O processo é encerrado no Fala.BR e arquivado no SEI, com o registro de todas as etapas percorridas. Os dados relativos à manifestação interna são armazenados de forma a garantir a rastreabilidade, sem identificação do trabalhador manifestante nos relatórios gerenciais.

23.3 Relatórios e análises das manifestações internas

A Ouvidoria produz relatórios periódicos sobre as manifestações internas, com análise de causas e proposições de melhoria institucional, sem identificação das pessoas envolvidas. Esses relatórios são encaminhados à Direção do Hupes e às gerências responsáveis, contribuindo para:

- identificação de problemas sistêmicos no ambiente de trabalho;
- proposição de ações de melhoria nos processos e nas relações organizacionais;
- subsídio ao planejamento de capacitações e ações de qualidade de vida no trabalho;
- alimentação dos indicadores do objetivo estratégico OE22 do PDE 2024-2028.

23.4 Capacitação específica sobre Ouvidoria interna

A equipe da Ouvidoria recebe capacitação específica sobre ouvidoria interna, ética no serviço público, mediação de conflitos, assédio no trabalho e sigilo profissional, garantindo a abordagem adequada e empática das manifestações internas. Essa capacitação é incluída no Plano Anual de Capacitação da Ouvidoria.

24 PROTEÇÃO AO DENUNCIANTE

A Ouvidoria do Hupes adota procedimentos formalmente instituídos para a proteção do denunciante, em conformidade com a Lei nº 13.608/2018 (Lei do Serviço Telefônico de Recebimento de Denúncias), a Lei nº 13.460/2017 e as Normas Operacionais da HU Brasil. Esses procedimentos asseguram que cidadãos e trabalhadores possam apresentar denúncias com segurança, resguardados contra identificação indevida, retaliações ou constrangimentos.

24.1 Direito ao anonimato

O denunciante tem o direito de registrar sua manifestação de forma anônima. Quando o anonimato for solicitado, a Ouvidoria:

- registra a denúncia sem coletar dados identificadores do manifestante;
- garante que o sistema Fala.BR não vincule a manifestação à identidade do denunciante;
- não repassará qualquer informação que possa identificar o denunciante ao setor investigado ou às partes envolvidas;
- orienta o denunciante sobre como acompanhar o andamento da denúncia sem revelar sua identidade.

24.2 Mecanismos de proteção contra represálias

A Ouvidoria mantém mecanismo para recebimento de relatos sobre represálias sofridas pelo denunciante em decorrência da denúncia. Quando identificada a ocorrência de represália, a Ouvidoria:

- registra o relato como nova manifestação, com tipologia de denúncia;
- encaminha imediatamente o caso à autoridade competente (Superintendência), com prioridade no tratamento;
- monitora o andamento do caso e mantém o denunciante informado sobre as providências adotadas;

- registra o caso no SEI para fins de rastreabilidade e evidência documental.

24.3 Controles de acesso aos registros de denúncias

O acesso aos processos de denúncia no sistema Fala.BR e no SEI é restrito aos profissionais com perfil específico de Ouvidor e àqueles formalmente designados para o tratamento da denúncia. São vedados o acesso e a consulta por parte de gestores ou trabalhadores diretamente envolvidos na situação denunciada.

Os documentos físicos relacionados a denúncias, oriundo de processos de contingência, devem ser armazenados em local seguro, com acesso controlado. As comunicações eletrônicas relacionadas a denúncias devem utilizar canais oficiais e seguros.

24.4 Pseudonimização e tratamento de dados sensíveis

A Ouvidoria adota, nos registros de denúncias, as medidas disponíveis de pseudonimização dos dados do denunciante, substituindo informações identificadoras por códigos ou pseudônimos nos documentos de encaminhamento. Os dados de identificação do denunciante são mantidos exclusivamente nos arquivos da Ouvidoria, sob controle do Ouvidor na condição de Encarregado de Proteção de Dados da instituição.

24.5 Articulação com a área de integridade e controle disciplinar

A Ouvidoria mantém protocolo de articulação com as áreas de Integridade e Correcional do Hupes e da HU Brasil para o encaminhamento de denúncias que requeiram instauração de procedimento disciplinar ou apuração específica. Esse protocolo define critérios de encaminhamento, prazos de retorno à Ouvidoria e formas de comunicação que preservem a confidencialidade do denunciante.

24.6 Comunicação ao manifestante

A Ouvidoria informa ao denunciante, no ato do registro ou no retorno da manifestação, sobre:

- o direito ao anonimato e como exercê-lo;
- o mecanismo de notificação em caso de represália;
- os limites das informações que podem ser compartilhadas sobre o andamento da investigação;

- o prazo esperado para o retorno sobre as providências adotadas.

25 CONSELHO DE USUÁRIOS

A Ouvidoria do Hupes é responsável pela articulação, manutenção e dinamização do Conselho de Usuários, conforme previsto na Lei nº 13.460/2017 e nos normativos da CGU sobre participação social. O Conselho de Usuários é um mecanismo formal de participação da sociedade civil na avaliação e melhoria dos serviços públicos prestados pelo Hupes.

25.1 Função e relevância do Conselho de Usuários

O Conselho de Usuários tem como função principal fornecer à Ouvidoria e à gestão do Hupes a perspectiva direta dos cidadãos que utilizam os serviços hospitalares. Por meio de consultas periódicas, os conselheiros avaliam a qualidade dos serviços, apontam problemas e formulam sugestões de melhoria.

A Ouvidoria concentra a interlocução entre Conselheiros e gestores por meio de procedimentos e periodicidade instituídos formalmente, possuindo os meios necessários para que a informação produzida nos conselhos seja encaminhada aos gestores responsáveis pela tomada de decisão acerca dos serviços avaliados.

25.2 Chamamento e engajamento de conselheiros

A Ouvidoria planeja anualmente as ações de comunicação para chamamento de voluntários ao Conselho de Usuários, em conjunto com a Unidade de Comunicação do Hupes (UCOR1) e com os gestores de serviços. Essa ação segue metodologia específica para definição de mensagem, meio e estratégia mais adequados ao engajamento dos usuários, incluindo:

- divulgação no site institucional hupes-ufba.ebserh.gov.br e nas redes sociais do hupes;
- material informativo fixado nos pontos de maior circulação (recepção, ambulatórios, enfermarias);
- campanhas presenciais conduzidas pela equipe da Ouvidoria nos pontos de atendimento;
- inclusão de convite para participação no Conselho nos cartões de protocolo de registro de manda.

O chamamento deve ser realizado com periodicidade mínima anual, com registro das ações e de seus resultados.

25.3 Funcionamento do Conselho

O Conselho de Usuários do Hupes é operacionalizado por meio da plataforma oficial do Conselho de Usuários da CGU (<https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br/>), que serve como instrumento de cadastro e interação com a comunidade. O registro é aberto a qualquer cidadão interessado, e a participação é realizada de forma inteiramente virtual, sem a necessidade de encontros presenciais.

- a) **Dinâmica:** o Conselho atua por meio da realização de enquetes e consultas públicas sobre os serviços do hospital, disparadas pela Ouvidoria conforme as demandas de avaliação da gestão;
- b) **pauta:** os temas e questões submetidos à consulta dos conselheiros são definidos pela Ouvidoria em conjunto com os gestores das áreas, com base nos assuntos de maior relevância identificados nas manifestações e nas pesquisas de satisfação do período;
- c) **utilização dos resultados:** As respostas obtidas são sistematizadas pela Ouvidoria e utilizadas para subsidiar a gestão do Hupes na tomada de decisões e na melhoria contínua dos processos e serviços prestados.

25.4 Consultas aos Conselheiros

A Ouvidoria realiza consultas com os conselheiros com periodicidade mínima anual, com metodologia transparente e definida em diálogo com o gestor do serviço avaliado. As consultas utilizam instrumentos digitais de coleta e análise de dados e seus resultados são apresentados ao gestor responsável, com monitoramento da implementação das propostas de melhoria apontadas.

25.5 Encaminhamento das informações à gestão

As informações produzidas no Conselho de Usuários são formalizadas em relatórios específicos, encaminhados à Direção do Hupes e às Gerências responsáveis pelos serviços avaliados, por meio de processo SEI. A Ouvidoria acompanha a implementação das propostas de melhoria decorrentes das contribuições dos conselheiros, reportando os resultados nas reuniões da Equipe de Governança descritas na Seção 16.

26 ARTICULAÇÃO INTERINSTITUCIONAL

26.1 Articulação com outros órgãos de defesa dos usuários



A Ouvidoria do Hupes mantém uma articulação contínua e colaborativa com outros órgãos e entidades de defesa do usuário de serviços públicos, com destaque para a Ouvidoria do SUS (no âmbito da SESAB e do Ministério da Saúde) e a Ouvidoria da Universidade Federal da Bahia (UFBA), em razão do vínculo acadêmico do Hupes.

Essa interação ocorre por meio de um fluxo de comunicação constante e diálogo técnico entre as equipes, visando à resolução ágil e eficiente das demandas que perpassam as competências de cada instituição.

A interlocução com a Ouvidoria do SUS é fundamental para o tratamento de manifestações que envolvem a rede de atenção à saúde de forma integrada, como casos de regulação, encaminhamentos para outros níveis de complexidade ou questões sistêmicas que extrapolam o escopo direto do Hupes.

De forma análoga, a colaboração com a Ouvidoria da UFBA é essencial para o tratamento de manifestações que envolvem a interface entre as atividades acadêmicas e assistenciais, bem como demandas relacionadas a estudantes, docentes e pesquisadores que atuam no ambiente hospitalar.

26.2 Tratamento de manifestações que extrapolam a competência do Hupes

Quando a Ouvidoria do Hupes recebe uma manifestação que extrapola sua competência, total ou parcialmente, adota o seguinte procedimento:

- analisa a manifestação para identificar as partes que competem ao hupes e as que competem a outros órgãos;
- avalia eventuais riscos ao manifestante decorrentes do encaminhamento externo, em especial nos casos de denúncia;
- dá tratamento completo à parte da manifestação que é de sua competência;
- encaminha a parte restante à Ouvidoria competente, informando ao manifestante sobre o encaminhamento e os dados de contato da ouvidoria de destino;
- registra todo o processo no SEI, com o número de protocolo gerado na ouvidoria de destino, quando disponível.

O procedimento descrito nesta seção integra o processo de tratamento de manifestações e é de conhecimento de toda a equipe da Ouvidoria do Hupes.

26.3 Promoção de ações conjuntas

Sempre que identificar oportunidade de atuação conjunta com outra ouvidoria, a Ouvidoria do Hupes avalia sua pertinência e, quando cabível, promove a articulação da cooperação interinstitucional. As iniciativas conjuntas são estruturadas a partir de plano de trabalho pactuado



entre as partes, com definição de responsabilidades, cronograma, produtos esperados e mecanismos de avaliação.

27 PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

A Pesquisa de Satisfação com o Atendimento da Ouvidoria (PSU-OUV) é um instrumento específico, distinto da Pesquisa de Satisfação do Usuário com os serviços hospitalares descrita na Seção 19. Seu objetivo é avaliar a qualidade do atendimento prestado diretamente pela Ouvidoria ao manifestante, permitindo identificar pontos fortes e oportunidades de melhoria no próprio processo de trabalho da unidade.

27.1 Objetivo e relevância

Em conformidade com o art. 13 da Lei nº 13.460/2017, a PSU-OUV avalia a qualidade do atendimento e a percepção dos usuários. A ferramenta permite identificar falhas processuais, subsidiar ações de melhoria contínua e alimentar os indicadores de desempenho previstos na Seção 12.1.1.

27.2 Instrumento de coleta

A aferição da qualidade dos serviços prestados pela Ouvidoria do Hupes ocorre por meio da Pesquisa de Satisfação do Usuário (PSU-OUV), integrada ao sistema Fala.BR, aplicada ao encerramento de cada manifestação para colher a percepção do cidadão sobre o tratamento dispensado à sua demanda.

Complementarmente, a Ouvidoria adotou um procedimento de avaliação específico para os atendimentos realizados via WhatsApp. Ao finalizar o suporte por este canal, o usuário é convidado a avaliar o serviço recebido, dispondo de espaço para registro de observações e críticas. Esse retorno é fundamental para o monitoramento contínuo da qualidade do atendimento e subsidia a adoção de medidas voltadas ao aprimoramento da experiência do usuário junto ao hospital.

27.3 Análise e uso dos resultados

Os resultados da PSU-OUV são analisados trimestralmente pela equipe da Ouvidoria. A análise inclui:

- cálculo do índice de satisfação geral e por dimensão avaliada;

- identificação de padrões de insatisfação e aspectos mais valorizados pelos manifestantes;
- comparação dos resultados com os períodos anteriores, verificando evolução dos indicadores.

As análises são utilizadas para:

- Definir ações de melhoria nos processos de atendimento;
- Subsidiar o Plano Operacional Anual da Ouvidoria;
- Alimentar os relatórios gerenciais apresentados à Equipe de Governança (Seção 16).

Há procedimento periódico formalmente instituído de análise dos dados da PSU-OUV, bem como de monitoramento das providências adotadas em decorrência dessas análises e dos resultados da implantação de tais providências.

27.4 Divulgação

Os resultados consolidados da PSU-OUV são incluídos nos relatórios de gestão da Ouvidoria (Seção 14).

28 CONTABILIZAÇÃO DE BENEFÍCIOS GERADOS PELAS MANIFESTAÇÕES

A Ouvidoria do Hupes adota metodologia padronizada para o registro, a contabilização e a evidenciação dos benefícios financeiros e não financeiros decorrentes de sua atuação. Essa prática permite demonstrar, de forma objetiva e documentada, o valor gerado pela escuta cidadã para a instituição e para os usuários dos serviços.

28.1 Definição de benefícios

Para fins desta metodologia, considera-se benefício gerado pela Ouvidoria toda melhoria institucional, resolutiva ou preventiva, que possa ser atribuída ao tratamento de uma ou mais manifestações. Os benefícios são classificados em:

- benefícios financeiros: economia gerada por correção de falhas de processo, eliminação de desperdícios, redução de passivos por reclamações ou indenizações, entre outros;
- benefícios de qualidade assistencial: melhorias em protocolos, processos assistenciais, condições de infraestrutura ou segurança do paciente;
- benefícios de gestão: otimização de processos administrativos, melhoria de fluxos de trabalho, padronização de procedimentos;

- benefícios de relacionamento: fortalecimento da confiança dos usuários, redução de conflitos, melhoria do clima organizacional;
- benefícios normativos: adequação da instituição às normas legais e regulatórias identificada a partir de manifestações.

28.2 Processo de registro

A contabilização dos benefícios é realizada da seguinte forma:

- a) identificação: o profissional da Ouvidoria responsável pelo caso registra, no momento do fechamento da manifestação, se a demanda gerou melhoria institucional identificável.
- b) classificação: o benefício é classificado conforme as categorias definidas na seção 28.1.
- c) documentação: a melhoria é descrita de forma objetiva, com indicação do serviço ou processo afetado, da ação adotada e do gestor responsável pela implementação.
- d) quantificação: quando possível, o benefício é quantificado em termos financeiros ou por meio de indicadores objetivos (ex.: número de pacientes beneficiados, percentual de redução de reclamações na área afetada).
- e) validação: os benefícios identificados são validados junto ao gestor da área responsável pela melhoria.

28.3 Consolidação e relatórios

Os benefícios contabilizados são consolidados em relatórios anuais, apresentados à Direção e às Gerências do Hupes, servindo de subsídio para decisões institucionais e para a inclusão nos indicadores estratégicos da Ouvidoria. Esses relatórios incluem:

- número total de benefícios identificados no período, por categoria;
- descrição dos casos de maior impacto;
- valoração estimada dos benefícios financeiros, quando aplicável;
- comparativo com períodos anteriores.

Os relatórios são mantidos como evidências documentais arquivadas no SEI e apresentados nas reuniões da Equipe de Governança (Seção 16), demonstrando a contribuição da Ouvidoria para a melhoria da gestão e dos serviços do Hupes.

28.4 Validação pela autoridade estratégica

A metodologia de contabilização de benefícios é validada pela Direção do Hupes e registrada em ato formal (portaria ou resolução), garantindo o reconhecimento institucional do processo e sua aplicação sistemática.

29 MAPEAMENTO SAZONAL DE DEMANDAS E GESTÃO DE RECURSOS OPERACIONAIS

A Ouvidoria do Hupes realiza mapeamento sistemático da evolução do volume de demandas ao longo do exercício, identificando padrões de sazonalidade, causas de variação e períodos de maior pressão operacional. Esse mapeamento é utilizado para planejar a alocação de recursos, antecipar riscos e garantir a continuidade da qualidade do atendimento.

29.1 Processo de Mapeamento

O mapeamento sazonal é realizado com base nos dados históricos do sistema Fala.BR, considerando:

- volume mensal de manifestações por tipologia, nos últimos dois exercícios;
- períodos de maior concentração de demandas (ex.: meses de início de ano letivo, períodos pós-férias, sazonalidades de doenças atendidas pelo Hupes);
- relação entre volumes de demanda e eventos institucionais (campanhas, semana da ouvidoria, mudanças de gestão, publicação de indicadores);
- causas identificadas para as variações observadas.

29.2 Uso das informações no planejamento anual

As informações produzidas pelo mapeamento sazonal são utilizadas para:

- elaboração do Plano Operacional Anual da Ouvidoria (Seção 21), com distribuição das ações ao longo do exercício levando em conta os períodos de maior volume de demandas;
- definição de estratégias de mitigação de riscos operacionais (ex.: reforço de equipe, revezamento de responsabilidades, uso do procedimento de contingência);
- comunicação prévia às áreas responsáveis sobre períodos esperados de maior volume de encaminhamentos.

Esse processo está formalizado em instrumento específico e o Plano Operacional Anual incorpora os achados do mapeamento sazonal, tornando-se evidência documental do planejamento orientado por dados.

29.3 Estratégias de mitigação de riscos operacionais

Com base no mapeamento sazonal e no levantamento das causas de variação, a Ouvidoria define estratégias específicas para os períodos críticos identificados, incluindo:

- redistribuição temporária de responsabilidades entre os membros da equipe;
- ativação antecipada do procedimento de contingência tecnológica (Seção 18.5.4), quando aplicável;
- comunicação proativa aos setores de maior demanda sobre os períodos esperados de maior volume de encaminhamentos;
- monitoramento intensificado de prazos nos períodos de pico.

30 SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E GESTÃO DE RISCOS INFORMACIONAIS

A Ouvidoria do Hupes realiza diagnóstico sistemático de riscos de segurança da informação e comunicações no âmbito de seus processos de trabalho, adotando planos de ação periodicamente atualizados para a gestão desses riscos. Esse processo é realizado em consonância com a Política de Segurança da Informação e Comunicações da HU Brasil e com os princípios da Lei nº 13.709/2018 (LGPD) e da Lei nº 12.527/2011 (LAI).

30.1 Diagnóstico de riscos de segurança da informação

O diagnóstico de riscos é realizado anualmente e inclui a identificação e avaliação dos riscos associados a cada etapa do processo de tratamento de manifestações. Os principais riscos mapeados incluem:

- acesso não autorizado aos registros de manifestações no sistema Fala.BR ou no SEI;
- vazamento de dados de identificação de denunciante ou manifestante;
- perda ou corrupção de dados por falha nos sistemas ou por ação humana;
- uso indevido de informações de manifestações para fins alheios aos objetivos da Ouvidoria;
- falhas nos controles de acesso físico ao espaço físico da Ouvidoria e aos documentos impressos;

- riscos específicos associados ao uso de canais de comunicação como WhatsApp e e-mail institucional.

30.2 Planos de ação para mitigação de riscos informacionais

Para cada risco identificado, a Ouvidoria elabora e executa plano de ação específico, revisado anualmente ou sempre que houver mudança significativa nos processos ou nos sistemas utilizados. Os planos de ação incluem:

- medidas preventivas: controles técnicos (perfis de acesso restritos, autenticação segura, criptografia) e controles administrativos (treinamento, política de uso dos sistemas);
- medidas corretivas: procedimentos de resposta a incidentes, notificação à ANPD e aos titulares de dados afetados, registro e investigação do incidente;
- indicadores de monitoramento: verificação periódica da conformidade dos controles com os requisitos legais e normativos.

30.3 Gestão de riscos no ciclo de vida das informações

A Ouvidoria adota uma abordagem integrada de gestão de riscos que abrange todo o ciclo de vida das informações tratadas, desde a coleta da manifestação até o arquivamento ou eliminação dos dados:

- coleta: controles sobre os canais de entrada, garantindo que dados sensíveis sejam coletados apenas quando necessário;
- armazenamento: controles sobre o ambiente de armazenamento (Fala.BR, SEI, arquivos físicos), incluindo restrições de acesso e backups;
- processamento: controles sobre as operações realizadas sobre os dados, garantindo que sejam utilizados exclusivamente para os fins do processo de manifestação;
- descarte: procedimentos seguros de eliminação de dados quando superado o prazo de retenção legal.

Essa abordagem integra as ações relacionadas à tutela dos direitos de solicitantes de acesso à informação (LAI) com as relacionadas à proteção dos dados pessoais dos titulares (LGPD), reconhecendo que ambas as legislações incidem sobre o trabalho da Ouvidoria.

30.4 Reporte e monitoramento

Os resultados do diagnóstico de riscos e o status dos planos de ação são reportados ao Ouvidor e, quando pertinente, à Direção do Hupes e à Unidade de Planejamento, Gestão de Riscos

e Controles Internos do Hupes. O Ouvidor, na condição de Encarregado de Proteção de Dados da instituição (Seção 20), assume a responsabilidade pela comunicação de incidentes à ANPD e aos titulares afetados, quando necessário.

31 REFERÊNCIAS

BRASIL. 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. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2017/Lei/L13460.htm. Acesso em: 21 jan. 2025.

BRASIL. Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018. Dispõe sobre o serviço telefônico de recebimento de denúncias e sobre recompensa por informações que auxiliem nas investigações policiais. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2018/Lei/L13608.htm. Acesso em: 04 mai. 2025.

BRASIL. Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017. Regulamenta dispositivos da Lei nº 13.460, simplificando a relação entre os usuários e a administração pública. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2017/Decreto/D9094.htm. Acesso em: 21 jan. 2025.

BRASIL. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Lei de Acesso à Informação. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm. Acesso em: 21 jan. 2025.

BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2018/Lei/L13709.htm. Acesso em: 21 jan. 2025.

BRASIL. Norma SEI nº 01/2021 – DGP/HU Brasil. Orientações para o tratamento de conflitos e assédio no ambiente de trabalho. Disponível em: <https://sei.HU Brasil.gov.br>. Acesso em: 21 jan. 2025.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO (CGU). Guia da Transparência Ativa. Disponível em: <https://www.gov.br/cgu/pt-br/assuntos/transparencia-publica>. Acesso em: 21 jan. 2025.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO (CGU). Manual para SICs. Disponível em: https://wiki.cgu.gov.br/index.php?title=Manual_para_SICs#Primeiro_Acesso. Acesso em: 21 jan. 2025.

EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES (HU BRASIL). Regimento Interno da Rede de Ouvidorias da HU Brasil. Disponível em: <https://www.HU Brasil.gov.br/>. Acesso em: 21 jan. 2025.

HOSPITAL UNIVERSITÁRIO PROFESSOR EDGARD SANTOS – HUPES-UFBA. Carta de Serviços ao Cidadão – Quarta Edição 2025. Salvador: Hupes/HU Brasil, 2025.

HOSPITAL UNIVERSITÁRIO PROFESSOR EDGARD SANTOS – HUPES-UFBA. Plano Diretor Estratégico 2024-2028. Salvador: Hupes/HU Brasil, 2024. (Documento SEI nº 38652245 – Processo 23534.008442/2024-57).

32 HISTÓRICO DE REVISÃO

Versão	Data	Descrição da atualização
1	21/01/2025	Versão inicial.
2	30/04/2026	Inclusão das seções 7.2 (Processo Detalhado e Rastreável), 7.3 (Controles Padronizados), 11.6 (Validação dos Achados e Perfil dos Manifestantes), 12.1.1 (Indicadores Obrigatórios), 12.6.1 (Ciclo Anual de Revisão), 12.7 (Integração com a Gestão) e 18.5 (Governança Tecnológica). Atualização da página de responsáveis. Integração do Plano Diretor Estratégico 2024-2028 e da Carta de Serviços 2025. Inclusão das seções 22 (Mapeamento e Governança de Serviços), 23 (Ouvidoria Interna), 24 (Proteção ao Denunciante), 25 (Conselho de Usuários), 26 (Articulação Interinstitucional), 27 (PSU da Ouvidoria), 28 (Contabilização de Benefícios), 29 (Mapeamento Sazonal de Demandas) e 30 (Segurança da Informação e Gestão de Riscos). Aprimoramento das seções 1, 3.1 (Lei 13.608/2018), 7.2.4, 12.2, 14.8, 16.1.2, 19.3.4, 21 (SMART/RACI/PDE) e 3.6 (participação da equipe no código de conduta).

33 RESPONSÁVEIS PELO DOCUMENTO

Elaboração Fabrício Falcão de São Paulo – Ouvidor, Ouv André Luiz Alves Soares – Assistente Administrativo, Ouv Eliana Lopes Gomes – Assistente Administrativo, Ouv Magdalane Mota Bonfim – Assistente Administrativo, Ouv	Data: 30/04/2026
Análise Fabrício Falcão de São Paulo – Ouvidor, Ouv	Data: 01/06/2026
Validação de forma Míria Vanessa Ferreira Santos – Enfermeira, UGQSP	Data: 25/05/2026
Aprovação Ouvidoria-Geral HU Brasil	Data: 03/06/2026

Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte e sem fins lucrativos. © 2026, Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares. Todos os direitos reservados www.hubrasil.gov.br