

1. APRESENTAÇÃO

Este manual dispõe sobre os procedimentos de recebimento, análise e encaminhamento de manifestações e de solicitação de informações às áreas competentes para tomada de providências no Complexo Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Paraná (CHC-UFPR).

A Ouvidoria do CHC-UFPR integra o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal como unidade setorial, conforme dispõe o inciso II, art. 6º do [Decreto nº 9.492, de 2018](#).

As unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal constituem canal único para o recebimento e o tratamento das manifestações, conforme prevê o artigo 4º, § 1º, do [Decreto 10.153, de 3 de dezembro de 2019](#).

A Ouvidoria é o órgão de assessoramento, vinculada à Ouvidoria- Geral da Ebserh, que atua no processo de interlocução entre o usuário e o CHC-UFPR, cujas competências estão relacionadas no Capítulo II da [Portaria 116, de 18 de março de 2024](#), da Controladoria-Geral da União.

2. OBJETIVOS

Dispor sobre os procedimentos de recebimento, análise e encaminhamento de manifestações e de solicitação de informações às áreas competentes para tomada de providências no âmbito do CHC-UFPR.

3. DEFINIÇÕES

Para os efeitos desta Norma, consideram-se:

- I. Áreas competentes para tomada de providências: qualquer unidade administrativa, como Superintendência, Gerência, Divisão, Setor ou Unidade;
- II. Comunicação: informação de origem anônima que comunica irregularidade com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade;
- III. Denúncia: ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- IV. Elogio: demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público prestado ou o atendimento recebido;
- V. Informações sensíveis: informações/dados que revelam a origem racial ou étnica, opiniões políticas, crenças religiosas ou filosóficas, associação a sindicatos, assim como dados genéticos, biométricos — apenas para fins de identificação pessoal — ou relativos ao estado de saúde ou à vida sexual e/ou orientação sexual de uma pessoa;
- VI. Linguagem cidadã: linguagem simples, clara, concisa e objetiva, que considera o contexto sociocultural do usuário, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento;
- VII. Manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios, solicitações e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;
- VIII. Reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;
- IX. Resposta conclusiva: decisão administrativa final na qual o CHC-UFPR se manifesta acerca

da procedência ou improcedência da manifestação, apresentando solução ou comunicando sua impossibilidade;

- X. Solicitação: pedido para adoção de providências;
- XI. Sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados; e
- XII. Usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público.

4. DESCRIÇÃO

4.1 Recebimento da Manifestação

A manifestação deve ser apresentada, preferencialmente, por meio do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo federal (Fala BR), de uso obrigatório pela Administração Pública federal.

A manifestação colhida verbalmente será reduzida a termo e inserida no sistema.

A manifestação recebida via e-mail será inserida no sistema Fala BR.

Excepcionalmente a manifestação será recebida por meio telefônico, nos casos em que o usuário não tenha acesso à internet ou problema de mobilidade para poder fazer seu registro de forma presencial.

A manifestação recebida por carta será digitalizada e inserida no sistema Fala BR.

A manifestação recebida presencialmente será registrada no sistema Fala BR no momento do atendimento.

Após o recebimento, a Ouvidoria procede à análise prévia do conteúdo da manifestação.

Se os elementos apresentados na manifestação forem insuficientes para a análise prévia, a Ouvidoria solicita ao usuário complementação de informação, cujo prazo para que ele complemente é de vinte dias.

A falta de complementação da informação dentro do prazo acarreta o arquivamento da manifestação de forma automática pelo sistema, sem a elaboração de resposta conclusiva.

O pedido de complementação de informação suspende a contagem original do prazo. Após complementada, o prazo para que a ouvidoria ofereça a resposta é retomado de onde parou.

Após análise prévia, e com as informações completas, a manifestação é inserida no Sistema Eletrônico de Informações (SEI) e tramitada para a área competente para análise e elaboração de resposta conclusiva.

Se da análise prévia feita pela Ouvidoria for constatado tratar-se de denúncia contra a superintendência, a manifestação será encaminhada à Ouvidoria-Geral, conforme estabelece o art. 21 da [Norma Operacional de Controle Disciplinar](#).

O prazo para que a Ouvidoria apresente resposta conclusiva à manifestação é de até trinta dias, contado a partir do registro no Sistema, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa e notificação do usuário sobre tal decisão, conforme disposto no art. 16 da [Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017](#).

O prazo para que a Ouvidoria apresente resposta conclusiva à manifestação proveniente do canal 156, da Secretaria Municipal de Saúde de Curitiba, é de até vinte dias conforme estabelecido em contrato.

A manifestação recebida por meio do canal 156 e Sistema Integrado para Gestão da Ouvidoria Geral (SIGO) será inserida no sistema Fala BR e tramitada conforme disposto anteriormente.

O gestor que identificar diretamente a irregularidade ou dela tomar conhecimento por qualquer meio, deverá enviar a comunicação à Ouvidoria via processo eletrônico com nível de acesso sigiloso para início do tratamento, conforme parágrafo único do art. 16 [da Norma Operacional de Controle Disciplinar](#). Neste caso, o registro no sistema Fala BR será feito em nome da Superintendência. O termo colocado no campo “Nome” do sistema será “Superintendência”.

4.2 Encaminhamento da Manifestação e Solicitação de Informação

Da análise prévia do conteúdo feita pela Ouvidoria pode resultar decisão quanto ao encaminhamento da manifestação ou à solicitação de informação à área competente para tomada de providências.

O prazo para que a área competente responda à Ouvidoria é de dez dias, contado da data de recebimento da manifestação ou da solicitação de informação, conforme previsto no [Regimento Interno da Rede de Ouvidorias da Ebserh](#) e [Norma - SEI nº 28/2022/SUP/CHC-UFPR-EBSERH](#).

Após findado o prazo de dez dias sem que a área competente tenha se posicionado, a Ouvidoria encaminha a manifestação para sua chefia hierarquicamente superior que terá mais cinco dias para responder.

Na hipótese de recebimento de manifestação por área técnica que não tenha competência para se pronunciar sobre os fatos, a demanda deverá ser restituída à Ouvidoria ou encaminhada diretamente à área responsável em até dois dias úteis.

Eventual pedido de prorrogação de prazo será encaminhado à ouvidoria para análise e deliberação.

A resposta da área competente para tomada de providências deverá conter o seu posicionamento, por meio de sua chefia, e ser redigida em linguagem cidadã. Também deverá abranger todos os pontos abordados pelo usuário em sua manifestação. Respostas incompletas serão devolvidas para complementação.

Com base na resposta recebida da área competente, a Ouvidoria elabora e encaminha resposta conclusiva ao usuário.

A Ouvidoria pode solicitar explicação relacionada à resposta recebida da área competente, para melhor entendimento ou complementação da informação, visando à elaboração da resposta conclusiva ao usuário.

A resposta encaminhada pela área competente embasa a elaboração da resposta conclusiva, sendo facultativo à Ouvidoria promover adequações textuais necessárias ao encaminhamento ao usuário.

Se da análise prévia feita pela Ouvidoria resultar decisão quanto à solicitação de informação à área competente, antes do encaminhamento da manifestação, esta solicitação também será encaminhada à chefia tendo apenas a informação do número do protocolo do sistema Fala BR. Tal procedimento visa subsidiar o fato narrado pelo usuário ou definir o direcionamento correto da manifestação.

A manifestação pode gerar oportunidade de melhoria, como implementar, modificar ou aperfeiçoar fluxos, processos e documentos. Neste caso, a Ouvidoria pode elaborar um relatório com o levantamento dos fatos recorrentes para subsidiar uma tomada de decisão por parte do gestor.

4.3 Conclusão da Manifestação

O retorno ao manifestante é feito por e-mail ou telefone, de acordo com sua escolha no momento do cadastro.

Quando o retorno é feito por telefone, são realizadas duas tentativas de contato. Se não houver sucesso, uma mensagem será enviada pelo WhatsApp solicitando que o usuário retorne à ligação.

Após o contato junto ao manifestante, a manifestação será encerrada no sistema Fala BR.

A área competente é responsável pelo retorno ao paciente sobre o agendamento de consultas ou exames em resposta à sua manifestação. Depois disso, deve encaminhar a informação à Ouvidoria para que o processo seja concluído no sistema Fala BR.

A manifestação recebida pelo canal 156 que não tem sua resposta aceita pelo cidadão, é reenviada à área responsável para um novo posicionamento e posterior conclusão

5. CONSIDERAÇÕES

A identidade de todos os usuários de serviço público deve ser preservada, a menos que se trate de situação de natureza pessoal, não sendo possível o tratamento sem a devida identificação.

Em caso de denúncia, a instância de apuração poderá, mediante requerimento, solicitar o compartilhamento da identidade do denunciante, caso seja indispensável para a análise dos fatos relatados na manifestação. Nesse caso não será necessário o pedido de consentimento.

A denúncia e a comunicação de irregularidade que contenha requisitos mínimos de autoria, materialidade ou informações que possibilitem a análise e a apuração do fato será encaminhada à Superintendência, conforme o art. 19 da [Norma Operacional de Controle Disciplinar](#).

A denúncia que trata de conduta de funcionário que contenha requisitos mínimos de autoria, materialidade ou informação que possibilite a análise e a apuração do fato, e na qual seja identificado recorte de assédio moral, será encaminhada à *Comissão de Mediação e Conciliação* (CMC), desde que haja concordância da suposta vítima.

Não havendo conciliação, a CMC devolverá o processo à ouvidoria que o encaminhará para a Superintendência para apuração.

Encaminhamento feito por outra área do CHC-UFPR que não se enquadre nos tipos de manifestações previstos em legislação será reencaminhado à área demandante para o devido tratamento.

No caso de denúncias encaminhadas à Superintendência, os prazos de dez e trinta dias para retorno ao usuário não se aplicam. A manifestação será encerrada logo após o envio, e a resposta conclusiva conterà a informação sobre o encaminhamento para apuração.

O processo iniciado na Ouvidoria, no caso de denúncia, é considerado documento preparatório, contendo apenas supostas infrações. Devido a essa característica, o denunciado somente tomará conhecimento do registro após instaurado o processo de apuração, em que de fato haverá um acusado. Nesta fase será assegurado o princípio do contraditório e da ampla defesa.

A unidade de apuração informará à Ouvidoria sobre a conclusão do procedimento apuratório a partir de denúncia encaminhada, no âmbito de suas competências, conforme prevê o art. 6º B do [Decreto 10.890, de 9 de dezembro de 2021](#).

A Ouvidoria reabrirá a manifestação para inserir o resultado da apuração e em seguida concluirá.

Os casos omissos serão resolvidos pelo(a) Ouvidor(a) titular e/ou pela Ouvidoria-Geral da Ebserh.

6. REFERÊNCIAS

[Regimento Geral da Rede de Ouvidorias](#) da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares.

- [Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017](#), que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública.
- [Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018](#), que a regulamenta e institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.
- [Decreto 10.890, de 9 de dezembro de 2021](#), que dispõe sobre a proteção ao denunciante de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta
- [Portaria 581, de 9 de março de 2021](#), que estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.
- [Decreto 10.153, de 3 de dezembro de 2019](#), que dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta.
- [Norma Operacional de Controle Disciplinar](#) da Ebserh.

7. HISTÓRICO DE REVISÃO

Versão	Data	Descrição da atualização
1	29/05/2023	Versão inicial.
2	03/09/2024	Novos critérios de ouvidoria.

8. RESPONSÁVEIS PELO DOCUMENTO

Elaboração Ida Eveline Rockel – Chefe da Ouvidoria	29/05/2023
Revisão Ida Eveline Rockel – Chefe da Ouvidoria	03/09/2024
Revisão de formato (modelo EBSE RH 2024) Reginaldo Witiuk – UGQ	06/09/2024
Aprovação COLEX Claudete Reggiani (Superintendente), Luiz Carazzai (Gerente de atenção à saúde), Jorge Vinícius Cestari Felix (Gerente de Ensino e Pesquisa) e Railson Henneberg (Gerente Administrativo)	21/10/2024
Validação Ana Cristina Matheus Medeiros – Chefe da UGQ	21/10/2024

Documento Aprovado no COLEX sob Processo SEI nº 23759.021182/2023-90

Documento Aprovado e Validado sob Processo SEI nº 23759.041625/2024-40

Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte e sem fins lucrativos. © 2024, Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares. Todos os direitos reservados www.ebserh.gov.br