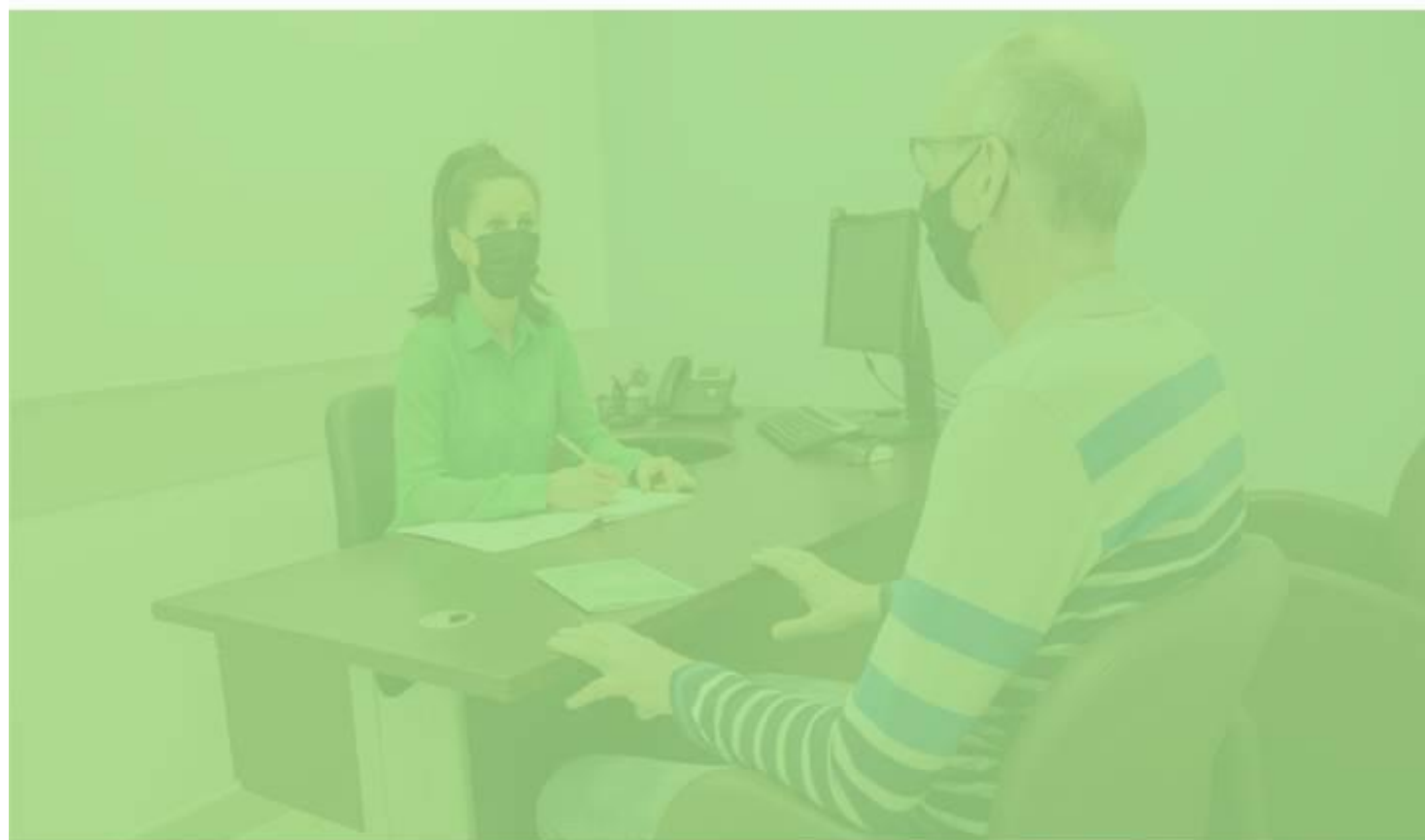




HOSPITAL DE  
**CLÍNICAS**  
PORTO ALEGRE RS

Relatório de Gestão 2021

# Atividades da Ouvidoria



## **OUVIDORIA DO HCPA**

### **Ouvidor**

Prof. Geraldo Sidiomar da Silva Duarte - até julho de 2021

Prof. Celso Dall'Igna - a partir de julho de 2021

### **Equipe da Ouvidoria**

Analista Adriana Regina Candaten

Analista José Carlos Becker de Lima

Enfermeira Vera Maria Bruxel

Técnica em Secretariado Anelise Meinke de A. Carvalho

**Porto Alegre, 1º de abril de 2022.**

## SUMÁRIO EXECUTIVO

Para qualificar cada vez mais os serviços prestados pelo Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA), a Ouvidoria tem como competências: acolher as manifestações sobre denúncias, reclamações, sugestões, solicitações, e elogios; fazer a gestão do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC); promover junto aos gestores o mapeamento dos serviços prestados pelo hospital, acompanhar a inserção no portal Gov.br, e zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes na Carta de Serviços do HCPA; assim como, fazer a gestão do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos prestados pela instituição.

Neste relatório apresentamos as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do HCPA em 2021.

### PRINCIPAIS NÚMEROS DE 2021

#### Ouvidoria

*1.527 manifestações cadastradas*

##### Canal de entrada + utilizado

*Eletrônico (83%)*

##### Tipo + demandado

*Reclamação (61%)*

##### Assuntos de destaque

*Agradecimento aos profissionais de saúde*

*Mau atendimento*

*Condutas impróprias*

##### Tempo médio de resposta

*8,05 dias*

#### Serviço de Informação ao Cidadão

*1.858 manifestações cadastradas*

##### Canal de entrada + utilizado

*Eletrônico (79%)*

##### Assuntos de destaque

*Contatos de serviços médicos, de ambulatórios  
e de coordenações*

*Instruções de instalação e uso do Meu Clínicas*

*Rotinas de contratação de pessoal*

#### Carta de Serviços

*3 serviços cadastrados no Gov.br*

#### Conselho de Usuários

*1 consulta realizada*

---

## INTRODUÇÃO

Este relatório tem por finalidade tornar pública as demandas dos usuários dos serviços prestados pelo hospital, e, após a sua análise, informar ao gestor acerca da existência de problemas e, como consequência, provocar melhorias. Dessa forma, a Ouvidoria constitui importante instância de gestão pública, pois subsidia o gestor com informações que o possibilita aperfeiçoar suas perspectivas e ações.

A Ouvidoria é uma unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e utiliza o Sistema Informatizado da Plataforma integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, Fala.BR. Além deste sistema a Ouvidoria do HCPA utiliza também o sistema Qualitor Ouvidoria, e o Qualitor SIC para tratar internamente as demandas. Nestes sistemas ficam registradas todas as manifestações dos usuários e podem ser resgatadas a qualquer tempo na íntegra, também utilizamos como ativos informacionais para a realização deste relatório, dados do “Painel Resolveu?”, base oficial de dados de ouvidorias da Controladoria-Geral da União (CGU). A análise quantitativa e qualitativa foi a metodologia de pesquisa utilizada.

A equipe da Ouvidoria/SIC ocupa suas novas instalações em local exclusivo no Bloco C, com acesso direto ao público, sendo esta formada por um Ouvidor professor médico do corpo clínico do HCPA, dois analistas, uma enfermeira e uma técnica em secretariado. Toda a equipe tem qualificação apropriada para exercer a sua função, e durante este ano aprimorou sua capacitação realizando cursos relacionados a área de atuação. Em julho de 2021 Prof. Celso Dall’Igna foi designado para exercer a função de Ouvidor, em substituição ao Prof. Geraldo Sidiomar da Silva Duarte.

No segundo semestre de 2021 reiniciamos o atendimento presencial, interrompido por 16 meses devido a pandemia. Conjuntamente, duas novas atividades de ouvidoria foram agregadas ao grupo:

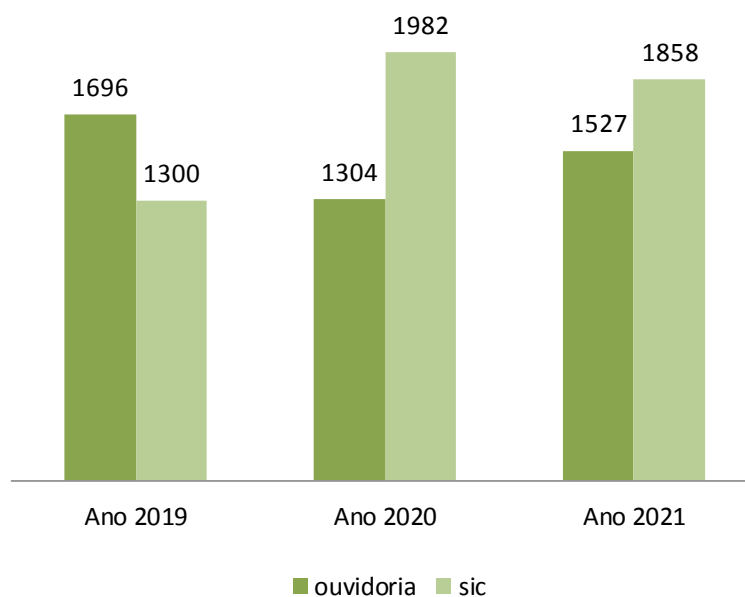
- 1) acompanhar o mapeamento dos serviços prestados pelo hospital, e a sua inserção no portal Gov.br, zelando pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes na Carta de Serviços do HCPA; e

- 2) gestão do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, para tanto foi necessário formar parceria com o grupo da Gestão da Experiência do Paciente e o QUALIS (Programa de Gestão da Qualidade e da Informação em Saúde), com o objetivo de elaborar as enquetes aos usuários dos serviços públicos, avaliação e apresentação dos resultados aos gestores dos serviços.

## OUVIDORIA EM NÚMEROS

Comparativamente aos anos anteriores verificamos que após uma diminuição nas manifestações de ouvidoria durante o ano de 2020, os números voltaram a crescer em 2021, sem atingir ainda os da pré-pandemia. Tal fato não se verificou na busca de informações no SIC.

**Gráfico 1 - Comparativo de demandas recebidas por ano**

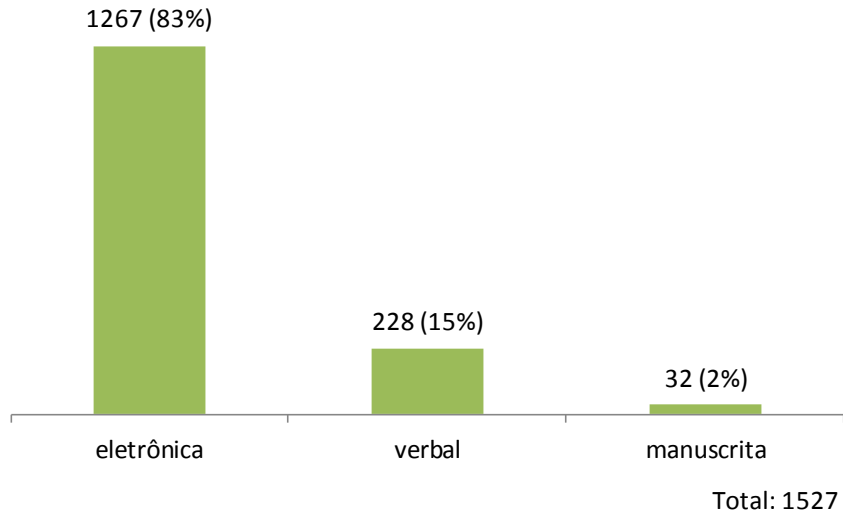


Fonte: Qualitor Ouvidoria/Qualitor SIC/Fala.BR

Os dados das manifestações de ouvidoria estão descritos a seguir.

Quanto a forma de contato do usuário com a Ouvidoria, o atendimento eletrônico (e-mail e Fala.BR) 83% continua sendo a forma mais utilizada desde o início da pandemia.

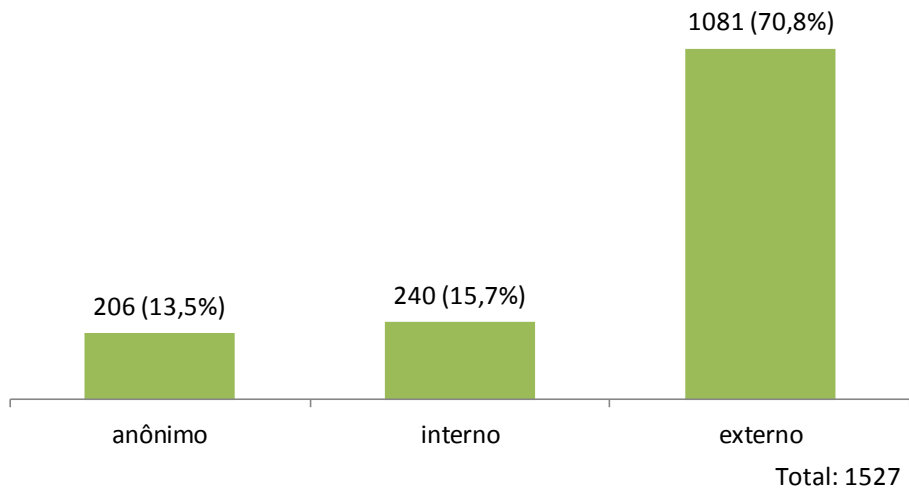
**Gráfico 2 - Origem das manifestações de ouvidoria**



Fonte: Qualitor Ouvidoria/Qualitor SIC/Fala.BR

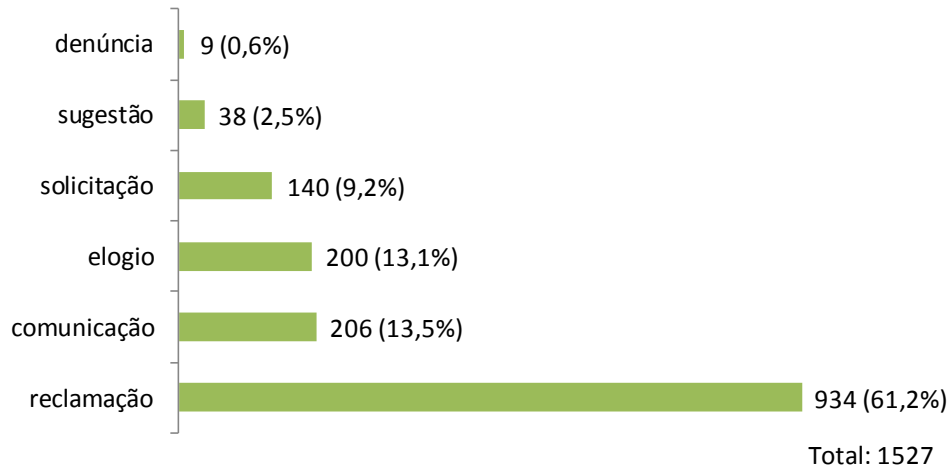
O usuário externo é quem mais vem se manifestar na Ouvidoria.

**Gráfico 3 - Perfil do manifestante na ouvidoria**



Fonte: Qualitor Ouvidoria/Qualitor SIC/Fala.BR

**Gráfico 4 - Manifestações de ouvidoria por tipo**



Fonte: Qualitor Ouvidoria/Qualitor SIC/Fala.BR

**RECLAMAÇÃO: 934 (61,2%)**

Manifestações de insatisfação com o serviço público ou o atendimento prestado.

Assuntos mais frequentemente citados nas reclamações:

| Ouvidoria de Serviços Públicos | Ouvidoria Interna                       |
|--------------------------------|---|
| Mau atendimento                | Condutas impróprias                     |
| Insatisfação com o atendimento | Agressão verbal                         |
| Dificuldade de acesso          | Insatisfação com a conduta da liderança |
| Demora para tratamento         |   |
| Falhas na comunicação          |   |
| Demora para realizar cirurgia  |   |

**COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE: 206 (13,5%)**

Manifestações anônimas com teor de reclamação ou com teor de denúncia.

Foram 202 comunicações com teor de reclamação e quatro com teor de denúncia, que estão descritas juntamente com os dados das denúncias.

Assuntos mais frequentemente citados nas comunicações com teor de reclamação:

| Ouvidoria de Serviços Públicos  | Ouvidoria Interna                       |
|---------------------------------|---|
| Mau atendimento                 | Condutas impróprias                     |
| Situação de risco - Coronavírus | Insatisfação com a conduta da liderança |

**ELOGIO:** 200 (13,1%)

Reconhecimento ou satisfação quanto a um serviço público ou atendimento prestado.

As áreas que receberam o maior número de elogios:

| Diretoria Médica   | Diretoria de Enfermagem   | Diretoria Administrativa  |
|--|---|---|
| Medicina Intensiva<br>Medicina Ocupacional<br>Gastroenterologia<br>Unidade Básica de Saúde<br>Medicina Interna<br>Neurologia | Internação Cirúrgica 7º Sul<br>Emergência<br>Internação Clínica-cirúrgica 3º Sul<br>Internação Obstétrica 11º Sul | Hospitalidade<br>Logística e Segurança<br>Governança e Higienização |

**SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIAS:** 140 (9,2%)

Pedido de providências por parte da Administração Pública.

As solicitações mais demandadas:

- ✓ Esclarecimentos sobre questões de tratamento e sobre processo de vacinação;
- ✓ Agilidade no atendimento de consultas presenciais;
- ✓ Solicitação de reagendamento de consultas;
- ✓ Preenchimento de documentos (receitas, laudos médicos, etc...);
- ✓ Agilizar realização de cirurgia/exame.

**SUGESTÃO:** 38 (2,5%)

Proposta de aprimoramento em políticas públicas ou serviços prestados pela Administração Pública.

Melhorias sugeridas e as providências adotadas:

| Proposta de melhoria  | Providências adotadas   |
|---|---|
| Na sinalização:<br>(1) de acesso ao Bloco C para pedestres e veículos automotores;<br>(2) dentro do ambulatório; e<br>(3) de lotação máxima nos elevadores.                             | Mantida a sinalização provisória em papel, e aberto edital para contratação de empresa. Pintura de faixas de segurança. |
| No aplicativo Meu Clínicas:<br>(1) alteração do termo transexualismo para transgênero na agenda de consultas; e<br>(2) possibilitar o cancelamento de consulta e agendamento de exames. | Termo alterado para transexualidade; e funcionalidade de cancelamento em lista de espera para desenvolvimento.          |



| Proposta de melhoria  | Providências adotadas  |
|---|--|
| No sistema AGHUse:<br>Notificação automática para justificar a falta em consulta de paciente internado no HCPA.   | Funcionalidade em lista de espera para desenvolvimento.                                    |
| Criação de central única de solicitação no Ambulatório para documentos (laudos/receitas especiais, etc); resultado de exames; agendamento de consultas; e outros. | Em estudo. A maioria destas demandas pode ser atendida através do aplicativo Meu Clínicas. |
| Colocar em operação elevador do Bloco C para transporte de obesos.  | Elevador em funcionamento.   |
| No fluxo da etapa inicial da gestante que procura o Centro Obstétrico em tempos de pandemia.  | Fluxo reavaliado e melhorias implementadas.  |
| Facilitar acesso no agendamento de doação sangue (expandir horário, ter aplicativo próprio para agendamento).   | Atualmente é possibilitado agendamento pelo portal do hospital.                            |

#### **DENÚNCIA / Comunicação de irregularidade: 9+4=13 (0,8%)**

Ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão apuratório competente.

Todas foram encaminhadas para área de apuração, sendo 2 admitidas e 11 encaminhadas às respectivas chefias para as providências necessárias.

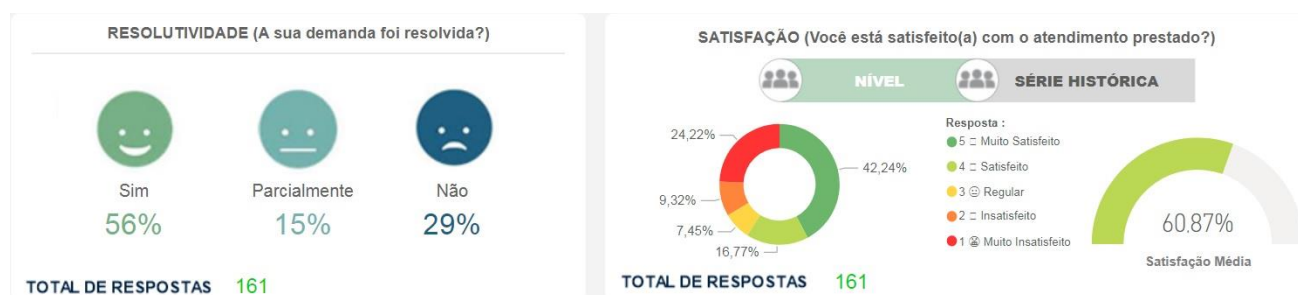
| Tipo        | Assunto                                 | Área de apuração     | Admitido |
|-------------|---|----------------------|----------|
| Denúncia    | Desvio grave de conduta                 | Sistema de Correição | Não      |
|             | Desvio grave de conduta                 | Sistema de Correição | Não      |
|             | Desvio grave de conduta                 | Unidade de Correição | Sim      |
|             | Irregularidade isenção de taxa          | Sistema de Correição | Não      |
|             | Assédio moral                           | Sistema de Correição | Não      |
|             | Assédio moral                           | Sistema de Correição | Não      |
|             | Assédio moral                           | Sistema de Correição | Não      |
|             | Assédio sexual                          | Sistema de Correição | Não      |
|             | Discriminação                           | Sistema de Correição | Não      |
| Comunicação | Fraude em concurso                      | Sistema de Correição | Não      |
|             | Irregularidade em contrato de benefício | Sistema de Correição | Não      |
|             | Desvio grave de conduta                 | COREME               | Não      |
|             | Assédio sexual                          | Unidade de Correição | Sim      |

Para visualizar os dados detalhados de cada uma das Diretorias específicas, acesse o link abaixo:



Quanto ao tempo médio de resposta - embora a legislação preveja o prazo de trinta dias para responder ao manifestante - alcançamos o tempo médio de 8,05 dias para a resposta conclusiva.

Na pesquisa de satisfação dos usuários que procuraram a Ouvidoria neste período (dados do painel Resolveu?) fica evidenciado que do total de 1.527 manifestações de ouvidoria abertas neste período apenas 10% (161) responderam a pesquisa, 56% destes tiveram sua demanda resolvida e a média de satisfação ficou em 60,87%.



Fonte: painel Resolveu?, acesso em 29/03/2022.

Os dados das manifestações recebidas no Serviço de Informação ao Cidadão estão descritos a seguir.

### ACESSO À INFORMAÇÃO: 41 solicitações

Manifestação de acesso à informação produzida ou custodiada pela Administração Pública, recebida através da plataforma Fala.BR e que prevê a possibilidade de recursos.

Ao longo do ano de 2021, tivemos 41 pedidos de acesso à informação pelo sistema Fala.BR. O tempo de resposta ficou em 11,88 dias, em média. Desse total, tivemos quatro recursos em 1ª e 2ª instâncias.

Os pedidos de acesso à informação mais frequentes foram:

- ✓ Recursos humanos em saúde;
- ✓ Informações sobre licitações.

### **FALE CONOSCO: 1.817 solicitações**

Canal de comunicação do hospital que, fornece informações sobre o HCPA e serviços prestados, através de plataforma própria.

Foram recebidos 1.413 (78%) pedidos por mensagem eletrônica, 390 (21%) pedidos por telefone e 14 (1%) por formulário eletrônico. Totalizando 1.817 solicitações no Fale Conosco.

Os pedidos de informações mais solicitados foram:

- ✓ Contatos de serviços médicos, de ambulatório e coordenações;
- ✓ Instruções de instalação e uso do aplicativo “Meu Clínicas”;
- ✓ Rotinas de contratação de pessoal;
- ✓ Solicitação de prontuários de pacientes;
- ✓ Informações sobre estágios.

### **CARTA DE SERVIÇOS**

A Carta de Serviços descreve os serviços oferecidos, as formas de acesso e os compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público. A Ouvidoria atualiza a Carta em coordenação com os gestores dos serviços do hospital.

Em reunião com a Coordenadoria de Comunicação encaminhou-se a atualização dos serviços da Carta de Serviços do HCPA. A Ouvidoria orientou que os serviços fossem cadastrados no portal oficial dos serviços públicos, portal Gov.br. A Carta foi atualizada e três serviços foram cadastrados no Gov.br, faltando ainda ser realizado um mapeamento mais preciso sobre todos os serviços públicos prestados ao usuário.

Serviços cadastrados no Gov.br:

- ✓ Realizar consulta especializada (Ambulatório);
- ✓ Solicitar atendimento de emergência;
- ✓ Realizar parto no HCPA.

---

## CONSELHO DE USUÁRIOS

Conselhos de usuários de serviços públicos são órgãos consultivos compostos exclusivamente por usuários voluntários, que participam como respondentes nas consultas produzidas e encaminhadas pela Ouvidoria.

O chamamento público para composição do Conselho de Usuários dos Serviços prestados pelo hospital, se deu por meio de campanhas de engajamento. Iniciamos a campanha em março de 2021 com estratégias planejadas junto com a Coordenadoria de Comunicação. Foram usadas diferentes formas para atingir os usuários do hospital: redes sociais, abertura de uma página no site da instituição, e-mail-convite aos usuários da Ouvidoria, convite no aplicativo Meu Clínicas, cartazes e folhetos distribuídos na área ambulatorial. O esforço para o engajamento de usuários ao conselho deve ser realizado continuamente.

O hospital historicamente tem realizado pesquisas de satisfação da experiência do paciente internado e ambulatorial, através do grupo da Gestão da Experiência do Paciente. O QUALIS integra as atividades referentes à qualidade e segurança assistenciais desenvolvidas pelos serviços do hospital, promovendo a padronização, sistematização e a integração das atividades relacionadas a gestão, bem como o seu alinhamento com as perspectivas e objetivos do Planejamento Estratégico. Integrantes destes dois grupos juntaram esforços com a Ouvidoria criando um grupo de trabalho para planejar e organizar as enquetes relativas aos serviços públicos a serem aplicadas aos conselheiros. Foi realizada em 2021 a pesquisa: Avaliação da percepção dos usuários em relação à segurança das medidas adotadas para evitar disseminação do Sars-COV-2 aplicada aos conselheiros voluntários, avaliando o serviço público: Realizar Consulta Especializada.

## ANÁLISE QUALITATIVA

Devemos ter em mente que o período analisado é atípico, devido a carga de trabalho e stress dos colaboradores causados pela pandemia viral, assim como o confinamento, isolamento, falta de convívio social, diminuição da atividade econômica e perda de renda e/ou emprego pela população.

---

Das 1.527 manifestações registradas na Ouvidoria, 1.036 (68%) têm teor de reclamação. O assunto que mais frequentemente traz o usuário à Ouvidoria para reclamar é o sentimento de não ter sido tratado adequadamente pelo servidor que o atendeu (Mau atendimento). Qualificar o atendimento prestado pelo serviço público é um objetivo a ser buscado de forma permanente e isso não significa apenas assistir o cidadão em suas necessidades, é preciso também estabelecer ações que possibilitem uma relação de empatia. A comunicação adequada é uma ferramenta central para o bom relacionamento com o público. A linguagem cidadã deve ser clara, acessível, de fácil compreensão, evitando termos técnicos, proporcionando um atendimento adaptado às necessidades do usuário. Várias iniciativas e ações realizadas durante o ano, a exemplo do grupo de Mediação (em parceria com as equipes da Gestão de Riscos, Controle de Infecção, Medicina Ocupacional e Psicologia) deram apoio psicossocial aos colaboradores de áreas estratégicas que têm contato direto e atendimento ao público. Como ouvidoria interna a maior demanda trazida pelos colaboradores foi situações de Condutas impróprias, em discordância com o Código de Conduta Institucional. A conduta íntegra para o servidor público significa desempenhar sua função com inteireza moral, retidão, honra e honestidade em suas ações, atividades e comportamento. Tudo isso gera confiança por parte do cidadão, assim como harmonia nas relações de trabalho.

Dentre as situações relevantes trazidas pelos usuários, pode-se destacar a falta de segurança no atendimento sentida pelos pais dos pacientes adolescentes, quando saem da idade pediátrica (14 anos) e se sentem vulneráveis nas unidades de adultos. Para tratar destas situações a Diretoria Médica junto com o Núcleo Interno de Regulação de leitos hospitalares (NIR) resolveram padronizar as idades dos pacientes para internação nas unidades e equipes médicas. Sempre houve um desejo das equipes assistentes de criar uma área específica para atendimento de adolescentes, mas que efetivamente ainda não conseguiram realizar. Um projeto encaminhado neste ano foi o de criar uma área específica com sete leitos de internação no 9º Sul, para atendimento de Psiquiatria da Infância e Adolescência.

Como oportunidades de melhorias, os usuários trazem a necessidade de melhorar a acessibilidade com adequação de rampas e calçadas principalmente na área do entorno do hospital. Também quanto a priorização do atendimento das pessoas com deficiências, em especial atenção às crianças e adolescentes com deficiências múltiplas e autismo, que tem dificuldade de aguardar por muitas horas o atendimento, principalmente em consultas. A Ouvidoria juntou

esforços com o QUALIS, Serviço de Hospitalidade e Serviço de Ambulatório em busca de um alinhamento deste processo de atendimento às pessoas com deficiência. Relacionamos algumas melhorias já implementadas: desde maio de 2020, foi restringido o horário de entrada para uma hora antes da consulta, medida que visa evitar aglomerações e proteger os pacientes neste momento de pandemia, considerando que muitas áreas de espera internas são pequenas e com ventilação limitada no subsolo, por isso é solicitando a espera na recepção do Bloco C; e o atendimento de consulta ambulatorial é agendado, com horário definido, e o tempo médio da consulta é de 30 min, porém em algumas circunstâncias pode ser necessário chamar ao atendimento conforme prioridade de gravidade do caso ou avaliação imediata de algum paciente. Como recomendação da ouvidoria, o agendamento de vários pacientes para um mesmo horário deve ser desestimulado com as chefias, como forma de minimizar o problema e o horário agendado das consultas deve ser cumprido.

Durante o atendimento, um paciente teve seus pertences furtados de armário chaveado, que foi arrombado. Verificada situação de vulnerabilidade no local, com porta de acesso aberta. Foi restringido o acesso ao local mantendo a possibilidade de abertura somente pela área assistencial. As câmeras de vigilância tiveram o seu posicionamento reajustado para melhor controle e inibir ações semelhantes.

Outra melhoria trazida por colaborador foi a possibilidade de utilização do nome social no crachá assim como no e-mail institucional. Atualmente é possível a utilização do nome social, porém o processo continua em estudo, em fase de conclusão.

## **DEMAIS INFORMAÇÕES RELEVANTES NO PERÍODO**

### **Recursos humanos**

A equipe da Ouvidoria teve um colaborador que se aposentou e sua vaga foi realocada pela Diretoria Executiva, para auxiliar no atendimento da demanda assistencial durante a pandemia. Portanto estamos trabalhando com nossa equipe reduzida, e muitas vezes encontramos dificuldades na execução de atividades recentemente incorporadas à Ouvidoria como a revisão da Carta de Serviços, gestão do Conselho de Usuários e avaliação da Maturidade em Ouvidoria Pública.

## Capacitação da equipe

Foram realizadas as seguintes capacitações pela equipe no período:

| Nome da capacitação  | Total de horas |
|--|----------------|
| Certificação em Ouvidoria:<br>Resolução de conflitos aplicada ao contexto das ouvidorias; Controle social; Acesso à informação; Defesa do usuário e simplificação; Avaliação da qualidade de serviços como base para gestão e melhoria de serviços públicos; Tratamento de denúncias em ouvidoria; Gestão em ouvidoria; Introdução à gestão de projetos. | 160            |
| Intensivo de Sistemas: Fala.BR, Módulo de Tratamento e Conselho de Usuários de Serviços Públicos.  | 9              |
| Webinário Conversas sobre a LGPD e o Papel da Ouvidoria: ouvidor como encarregado.   | 2              |
| Webinário Conversas sobre a LGPD e o Papel da Ouvidoria: compartilhamento de dados pessoais.   | 2              |
| Webinário Conversas sobre LGPD e o Papel da Ouvidoria: anonimização e pseudonimização de dados pessoais.   | 2              |
| Implantação e Gestão de Ouvidoria  | 9              |
| Gestão e Controle: atuação integrada com foco nos resultados para a sociedade.   | 3              |
| Atividade Correccional - Visão Geral   | 25             |
| Gestão por Competências  | 40             |

## Participação em grupos institucionais

Participa do Grupo de Pesquisa da Experiência dos pacientes.

Participa no QUALIS: Grupo de Humanização; e parceria na coordenação do capítulo Cuidado Centrado no Paciente - revisão da Carta dos Direitos dos Pacientes e acompanhamento dos EADs relacionados.

Membro do Colegiado do Ambulatório.

Participa da Comissão de Segurança da Informação e Comunicações (CSIC).

Participa da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA).

## Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP)

O Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública foi desenvolvido pela CGU, constitui-se em um instrumento para auxiliar o processo de melhoria da gestão das unidades de ouvidoria, o fortalecimento da integridade pública e o desenvolvimento de mecanismos de combate à corrupção. Conforme a CGU, um modelo de maturidade busca avaliar níveis de capacidade para o exercício das competências atribuídas a determinada instituição. Assim, o nível de maturidade

relaciona-se com o nível de capacidade institucional obtido a partir da transformação e evolução de um ou mais elementos de processos e/ou projetos da instituição.

O cronograma do 1º Ciclo Integral de Avaliação de Maturidade do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal tem vigência de 16/03/2021 a 15/03/2023 e consta com as seguintes etapas:

| Macro etapas  | Prazo limite | Situação     |
|---|--------------|--------------|
| Preenchimento e envio do formulário de autodiagnóstico para a CGU por meio do sistema e-Aud | 15/09/2021   | realizado    |
| Comunicação do nível alvo para a CGU por meio do sistema e-Aud                              | 15/12/2021   | realizado    |
| Publicação do Plano de Ação pela Unidade de Ouvidoria                                       | 02/05/2022   | em andamento |
| Cumprimento das metas do Plano de Ação  | 15/03/2023   |              |
| Verificação e validação de evidências pela CGU  | 15/03/2023   |              |

### **Auditoria na Ouvidoria**

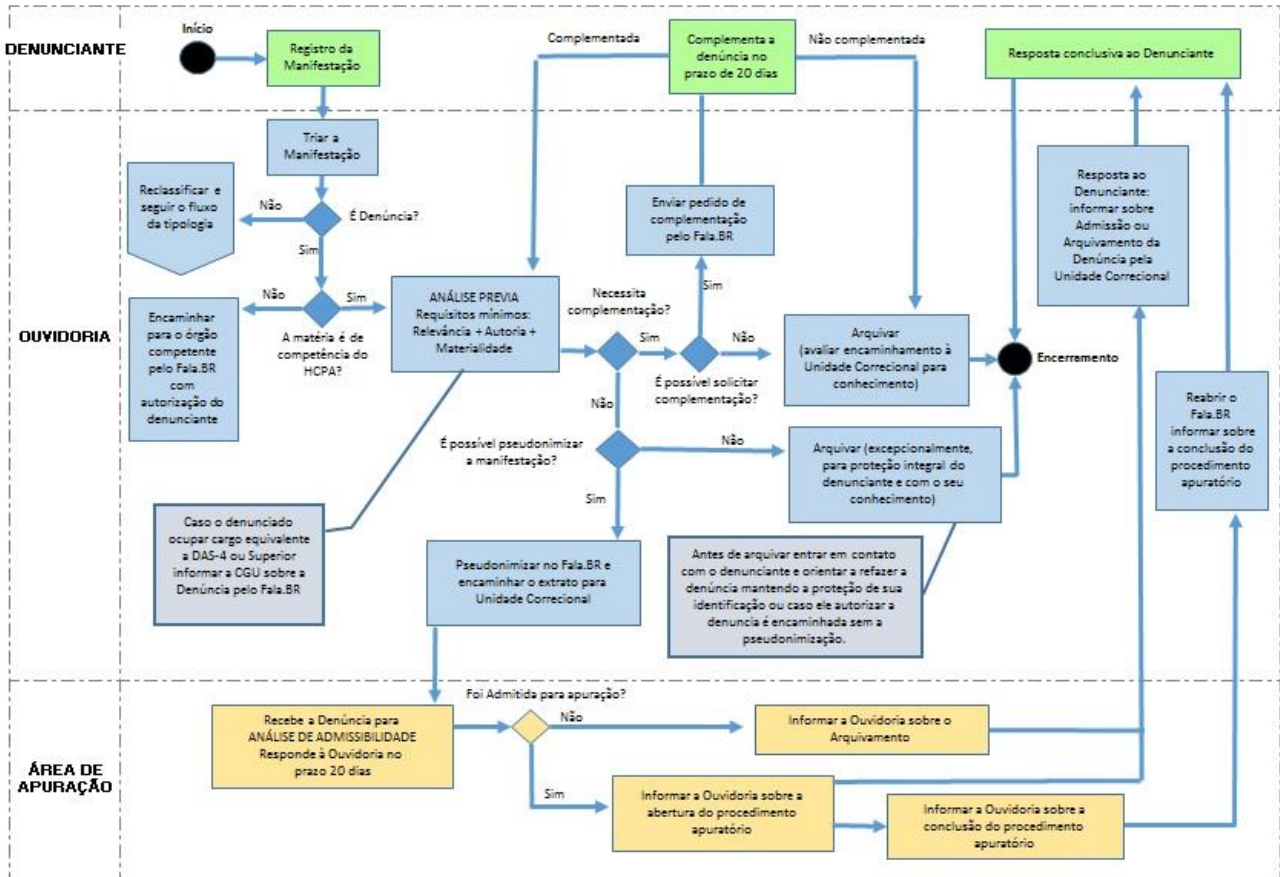
A Auditoria Interna realizou análise dos procedimentos de encaminhamento das manifestações de ouvidoria. Conforme conclusão do relatório da auditoria, a Ouvidoria do HCPA, recebe, encaminha e responde às manifestações de usuários de acordo com as normas internas e a legislação aplicável. Foram apontadas duas situações de fragilidade no processo, consideradas de risco baixo: falta de registro e acompanhamento pela Ouvidoria das situações não resolvidas; e falta de previsão de procedimento para fluxo de resposta não aceita pelos usuários dos serviços públicos. A Ouvidoria reformulou o POP do Processo de Atendimento na Ouvidoria contemplando os ajustes necessários.

Identificado também duas oportunidades de melhoria no processo que devem ser analisadas pela Diretoria Executiva quanto à sua aplicabilidade: formalização de área para análise de admissibilidade das denúncias encaminhadas pela Ouvidoria; e formalização de fluxo para admissibilidade e tratamento de denúncias encaminhadas pela Ouvidoria. A Coordenadoria de Gestão de Riscos e Integridade Corporativa incorporou as atividades da Unidade Correicional.



## Processos de trabalho

Revisado o fluxo de tratamento de denúncias na Ouvidoria. Atualizado o POP do Tratamento de Denúncias na Ouvidoria com ajustes conforme a legislação vigente e definido o fluxo abaixo.



Fonte: POP do Tratamento de Denúncias na Ouvidoria disponível no sistema GEO HCPA, acesso em 29/03/2022.