1. OBJETIVO

Esta Norma Operacional (NO) regulamenta os procedimentos de recebimento, análise e tratamento de denúncias pela Ouvidoria do Hospital de Clínicas da Universidade Federeal do Triângulo Mineiro (HC-UFTM) por meio dos canais disponíveis (Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação Fala.Br, e-mail institucional, caixa de manifestação, telefone, carta ou atendimento presencial).

2. ABRANGÊNCIA DA NORMA

Ouvidoria e Unidades Organizacionais do HC-UFTM

3. INFORMAÇÕES GERAIS

- Denúncia é uma comunicação de ocorrência de ato ilícito, prática de irregularidade por agentes públicos ou violação de direitos humanos.
- Agente público: toda aquela pessoa física que presta serviço à Administração Pública e às pessoas jurídicas da administração indireta, seja transitoriamente ou sem remuneração.

4. CANAIS DE RECEBIMENTO DE DENÚNCIAS

- Presencial: atendimento ofertado ao cidadão/cidadã que o demandar, no espaço físico da Ouvidoria do HC-UFTM, localizado no segundo andar, sala 17, de segunda-feira à sexta-feira, das 7h30min às 11h30min e das 12h30min às 17 horas.

✓ A denúncia feita de modo presencial deve ser reduzida à termo pela Ouvidoria do HC-UFTM e registrada no Sistema de Ouvidorias e-Ouv.

✓ O acesso presencial à Ouvidoria do HC-UFTM segue o fluxo de controle de acesso, estabelecido pelo Setor de Hotelaria Hospitalar do HC-UFTM.

- Plataforma Fala.BR: atendimento totalmente *online*, em que o próprio demandante, acessando o *link* https://sistema.ouvidorias.gov.br, mediante cadastro de informações pessoais, registra por si sua demanda, conforme a tipificação adequada, a qual será recebida, analisada e tratada pela Ouvidoria do HC-UFTM.
- E-mail institucional: demandante encaminha sua manifestação por meio do endereço eletrônico ouvidoria.hctm@ebserh.gov.br .
- Caixas de Manifestação: o demandante registra sua demanda, de próprio punho, em formulário adequado e disponibilizado pela Ouvidoria e deposita em caixas de manifestação disponíveis em pontos estratégicos do HC-UFTM.
- Carta: demandante encaminha à Ouvidoria suas solicitações, via correios, para o endereço Avenida Getúlio Guaritá nº 130, Bairro Abadia Uberaba – MG, CEP 38025-440, aos cuidados da Ouvidoria HC-UFTM.

5. PROTEÇÃO À IDENTIDADE DO DENUNCIANTE

- De acordo com a Lei nº 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos) e do Decreto 9.492/2018 que a regulamenta, a proteção das informações pessoais é um direito básico protegido, com restrição de acesso, nos termos da Lei de Acesso à Informação (LAI), nº 12.527/2011,

Cópia eletrônica não controlada
Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte e sem fins lucrativos.
® 2019, Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares. Todos os direitos reservados
www.Ebserh.gov.br

ou seja, é dever de todo órgão público e, nos termos desta Norma, da Ouvidoria do HC-UFTM, garantir ao denunciante o sigilo sobre seus dados pessoais, protegendo-os contra retaliação, perseguição ou tratamento discriminatório, seja por parte de seus superiores, do denunciado, ou de autoridades públicas.

- O encaminhamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante entre unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal será precedido de consentimento do denunciante, sem o qual a denúncia somente poderá ser encaminhada após a sua pseudonimização pela unidade encaminhadora (Decreto 9.492/2018).

6. ANÁLISE DAS DENÚNCIAS

- Após o recebimento e registro das demandas, a equipe da Ouvidoria analisa o teor da demanda; verificando se apresentam os requisitos mínimos para tratamento, a saber:

✓ Autoria: idealmente, as denúncias devem apresentar autoria dos fatos, porém, a ausência não impede a análise, tendo em vista que uma análise preliminar pela Ouvidoria pode identificar a autoria;

✓ Materialidade: as denúncias com materialidade se caracterizam como denúncias que apresentam os requisitos para apuração, ou seja, são passíveis de serem apuradas;

✓ Compreensão: o texto da denúncia deve ser compreensível, não ambíguo ou genérico, para que se possa determinar com clareza a que se refere, para posterior seguimento. Em casos em que o teor da denúncia seja incompreensível ou confuso, é possível à Ouvidoria contatar o denunciante para, se o desejar, esclarecer sua denúncia.

○ Se as informações apresentadas pelo usuário de serviços públicos forem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria do HC-UFTM solicitará ao usuário a sua complementação, que deverá ser atendida no prazo de vinte dias, contado da data do seu recebimento, suspendendo o prazo de fechamento da denúncia, que será retomado a partir da data de resposta do usuário.

○ A falta de complementação da informação pelo usuário de serviços públicos no prazo estabelecido acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

✓ Objeto: o objeto da denúncia deve ser claro e identificável, tornando passível de tratamento pela Ouvidoria e os órgãos competentes.

✓ Competência: requisito que assegura a que órgão compete a apuração da denúncia e, estando além da esfera da Ouvidoria do HC-UFTM, esta deve encaminhar ao órgão competente, via Sistema Integrado de Ouvidorias.

6.1 Denúncias anônimas

- É garantido ao usuário denunciante, nos termos da Lei 13.460 e do Decreto 9.492/2018, a garantia absoluta do sigilo sobre os seus dados de identificação.
- Quando não contiverem nenhuma forma de identificação do usuário, as denúncias não configurarão manifestações, nos termos do disposto no Decreto 9,492/2018, e não obrigarão resposta conclusiva.
- No entanto, caso o teor da demanda não identificada atenda aos requisitos mínimos de uma denúncia, é possível fazer um extrato da demanda e dar seguimento a ela como denúncia.

Cópia eletrônica não controlada
Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte e sem fins lucrativos.
® 2019, Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares. Todos os direitos reservados
www.Ebserh.gov.br

6.2 Tratamento de denúncias

- As manifestações que se enquadrem nos requisitos mínimos dispostos no item 5.1 seguem o fluxo:

✓ Ouvidoria encaminha à superintendência ou às Gerências do HC-UFTM a denúncia recebida com indicação do provável autor do ato ilícito ou da prática de irregularidade, para averiguação da admissibilidade e subsequentes trâmites administrativos;

✓ Seguem-se os trâmites constantes da Norma Operacional de Controle Disciplinar da Ebserh, que determinam à Superintendência ou às Gerências o dever de analisar o fato (Artigo 8.º.) e emitir parecer de admissibilidade, dentro 30 dias, a contar do recebimento da denúncia (Artigo 14) e, em caso de omissão, o controle será efetivado pela Corregedoria-Geral da Ebserh (Artigo 17).

✓ A Ouvidoria produz resposta conclusiva ao denunciante, informando o encaminhamento ao órgão competente e quais os passos seguintes para ciência do denunciante;

✓ Processo é encerrado na Ouvidoria, que não acompanha seu desenvolvimento.

✓ Ouvidoria somente é contatada ao final do processo com o parecer final da Superintendência ou das Gerências, reabre o processo na Plataforma Fala.BR e comunica ao demandante apenas o desfecho do processo (Arquivamento, Investigação Preliminar/Sindicância ou Processo Administrativo).

7. LEIS E REGULAMENTOS APLICÁVEIS

Lei nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI);

Decretos nº 7.724/2012 e nº 9.690/2019, de regulamentação da LAI;

Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

Decreto nº 9.492/2018, que institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal e regulamenta a Lei nº 13.460/2017;

Lei nº 13.726/2018, que tem como objetivo racionalizar atos e procedimentos administrativos e institui o Selo de Desburocratização e Simplificação;

Instrução Normativa IN/OGU nº 05/2018

Decreto nº 9.094/2017, que dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos.

Decreto nº 10.046/2019 que dispõe sobre a governança no compartilhamento de dados no âmbito da administração pública federal e institui o cadastro base do cidadão e o comitê central de governança de dados.

Norma Operacional de Controle Disciplinar da Ebserh para as filiais. Acesso em 07/05/2020. http://www2.ebserh.gov.br/documents/2016343/3761663/Norma+Operacional+de+Controle+Disciplinar.pdf/613c7ef3-9a4a-45d4-8079-c51a556d8d5e

Cópia eletrônica não controlada
Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte e sem fins lucrativos.
® 2019, Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares. Todos os direitos reservados
www.Ebserh.gov.br

8. HISTÓRICO DE ELABORAÇÃO/REVISÃO

VERSÃO	DATA	DESCRIÇÃO DA ALTERAÇÃO
2	30/03/2020	Atualização do documento e inserção na nova padronização

Elaboração – versão 1 Evandro D Souza, Ouvidor **Registro, análise, formatação e revisão** Ana Paula Corrêa Gomes, chefe da Unidade de Planejamento **Aprovação** Colegiado Executivo	Data: 11/09/2017
Revisão – versão 2 Paulo Estêvão Pereira, Ouvidor **Registro, análise e revisão** Ana Paula Corrêa Gomes, chefe da Unidade de Planejamento **Validação** Paulo Estêvão Pereira, Ouvidor **Aprovação** Colegiado Executivo	Data: 30/03/2020 Data: 24/04/2020 Data: 08/05/2020 Data: 13/05/2020

Cópia eletrônica não controlada
Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte e sem fins lucrativos.
® 2019, Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares. Todos os direitos reservados
www.Ebserh.gov.br