



INSTITUTO NACIONAL DE
TRAUMATOLOGIA E ORTOPEdia

The background of the cover is a teal-colored image of a modern, multi-story building complex with a grid-like facade. The building is partially obscured by a large white graphic element at the top. The title "Cartilha da Ouvidoria" is overlaid on the lower right portion of the image in a large, white, sans-serif font.

Cartilha da Ouvidoria



Índice

1. O que é Ouvidoria? _____	4
2. Quem pode procurar a Ouvidoria? _____	4
3. O que a Ouvidoria pode fazer por você? _____	4
4. O que NÃO compete à Ouvidoria? _____	5
5. Como posso entrar em contato com a Ouvidoria? _____	6
6. Quais os tipos de manifestações a ser apresentadas à Ouvidoria?	6
7. Quais os prazos de resposta da Ouvidoria? _____	7
8. O que acontece com a minha manifestação? _____	7
9. Se não quiser me identificar, posso fazer uma manifestação anônima?	7
10. É possível registrar uma denúncia? _____	7
11. Contribuições da Ouvidoria _____	8
12. Quais manifestações NÃO são respondidas pela Ouvidoria?	8
13. O que é necessário conter na manifestação (não anônima) enviada para a Ouvidoria?	8
14. Onde posso acompanhar os trabalhos da Ouvidoria do INTO?	9
15. Como posso enviar uma manifestação pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – FALA.BR ?	9
16. Referências _____	9



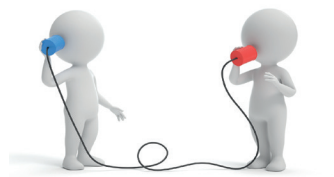
CARTILHA DA OUVIDORIA

1º Edição

1. O que é Ouvidoria?

A Área de Ouvidoria (AROUV) do Instituto Nacional de Traumatologia e Ortopedia (INTO) é um canal ético e imparcial de comunicação/interlocução entre os usuários externos (pacientes, fornecedores, etc.) e internos (força de trabalho) com a Instituição, visando por meio de um atendimento adequado, aperfeiçoar os processos de trabalho da Instituição e em consequência elevar o grau de satisfação aos usuários.

Sua missão é ouvir e receber a demanda do usuário, examinar, registrar, encaminhar aos setores competentes, acompanhar as providências adotadas e informar ao usuário quanto à resposta da sua manifestação.



2. Quem pode procurar a Ouvidoria?

Usuários externos (pacientes, fornecedores, etc.) e internos (força de trabalho).

3. O que a Ouvidoria pode fazer por você?

Os profissionais que trabalham na Ouvidoria, tem o compromisso de se manterem isentos na interlocução do INTO com os usuários internos e externos, não favorecendo nenhuma das partes, tampouco transgredindo as normas adotadas pelo Instituto; procurando trazer em 100% (cem por cento) dos casos uma resposta, favorável ou não, às manifestações que chegam, dentro de seu alcance de atuação.



4. O que NÃO compete à Ouvidoria?

A Ouvidoria NÃO é um setor imediatista, é um setor de intermediação entre o usuário e a Instituição, por isso as demandas recebidas são encaminhadas às áreas responsáveis e os usuários são informados somente após o retorno das respostas.



Abaixo estão citados alguns serviços que a Ouvidoria NÃO realiza:

- a. Agendamento de consultas ou exames;
- b. Transferência de ligações;
- c. Prestação de Informações sobre andamento de fila da Regulação (ortopédico ou não);
- d. Prestação de informações de pacientes internados;
- e. Prestação de informações técnicas sobre procedimentos;
- f. Recebimento de pedidos de laudos médicos, radiográficos ou cópias de prontuário;
- g. Atribuição jurisdicional, não possuindo competência para interferir na execução dos serviços prestados no INTO;
- h. Atuação de forma correcional, investigativa e punitiva, podendo, entretanto, fazer o encaminhamento à Unidade de Gestão da Integridade para apuração e tratamento adequado.

Obs.: É expressamente vedada a participação da equipe de Ouvidoria como defensores em processo administrativo, comissões e atividades de fiscalização de contratos

5. Como posso entrar em contato com a Ouvidoria?

A manifestação pode ser feita das seguintes formas:

- Eletrônica: através da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – FALA.BR <https://falabr.cgu.gov.br/>
- Presencial: Avenida Brasil, 500 – São Cristóvão – Rio de Janeiro/RJ, de segunda-feira a sexta-feira, exceto feriados, das 08h00 às 16h00.
- Via telefone: 21-2134-5000 – opção nº 2 (somente para informações), de segunda-feira a sexta-feira, das 07h00 às 19h00, exceto feriados, e sábado das 07h00 às 13h15.

6. Quais os tipos de manifestações a ser apresentadas à Ouvidoria?

Sugestão

Proposição de ideia para aprimoramento de políticas e serviços;

Elogio

Demonstração de reconhecimento ou satisfação a um serviço prestado;

Solicitação

Pedido para adoção de providência por parte da Administração;

Reclamação

Comunicação de insatisfação relativa a serviços ou atendimentos prestados;

Denúncia

Comunicação de prática de ato ilícito ou indício de irregularidade;

Simplifique

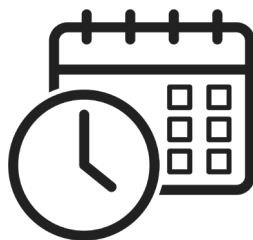
Solicitação de simplificação de prestação de um serviço público que o usuário considera muito burocrático;

Acesso

Solicitação de acesso a informações públicas.

7. Quais os prazos de resposta da Ouvidoria?

O prazo de resposta dos registros da Ouvidoria é de 30 dias, podendo ser prorrogado por igual período, conforme art. 16 da Lei 13.460/2017.



8. O que acontece com a minha manifestação?

Ao receber a manifestação, a Ouvidoria vai examinar, registrar e encaminhar aos setores competentes, acompanhar as providências adotadas e informar ao usuário quanto à resposta recebida.

9. Se não quiser me identificar, posso fazer uma manifestação anônima?

Sim. As manifestações são encaminhadas para tratamento adequado, desde que haja elementos mínimos que permitam a apuração dos fatos. Porém, é importante que o manifestante, ao realizar uma manifestação anônima, faça o registro de forma clara e apresente indícios de materialidade.

A manifestação anônima será categorizada como “comunicação”, e esta forma de cadastro não permite ao usuário o acompanhamento e a resposta de sua manifestação.

10. É possível registrar uma denúncia?

Sim. A denúncia é um tipo de manifestação de ouvidoria e deverá ser registrada e enviada através da plataforma Fala.BR. Caso seja recebida uma denúncia por outra forma de acesso, o usuário será orientado a registrar e enviar através da plataforma citada.



O usuário deverá realizar seu cadastro na plataforma e selecionar o tipo de manifestação “denúncia”, a qual irá chegar a este Instituto automaticamente, de forma pseudonimizada (substituição do nome real por um nome fictício).

Caso o usuário não queira se identificar, poderá realizar a manifestação de forma anônima, sem o cadastro prévio, que chegará a esta Instituição com teor de “comunicação”.

A denúncia/comunicação ao ser recebida, somente será examinada se contiver os elementos mínimos necessários que permitam o encaminhamento para análise da área responsável.

Manifestações anônimas não permitem acompanhamento do interessado e nem possibilita o acesso a qualquer resposta.

11. Contribuições da Ouvidoria:

A Ouvidoria é um instrumento para a avaliação e transformação institucional, favorecendo as mudanças e ajustes em suas atividades e processos em consonância com as demandas da sociedade, almejando sempre a melhoria contínua.

12. Quais manifestações NÃO são respondidas pela Ouvidoria?

Manifestações anônimas sem indícios mínimos de materialidade.

13. O que é necessário conter na manifestação (não anônima) enviada para a Ouvidoria?

- Ouvidoria externa (no caso de paciente):

Para melhor tratamento da manifestação, o usuário deverá informar nome completo do paciente, número do prontuário no INTO, telefones de contato, e-mail e a descrição completa da sua manifestação.



O INTO possui um número grande de pacientes com mesmo nome e sobrenome, por isso o número do prontuário também se faz necessário.

- Ouvidoria interna (força de trabalho):

Para melhor tratamento da manifestação, o usuário deverá informar nome completo do servidor/colaborador, setor, telefone ou ramal para contato e a descrição completa da sua manifestação.

Se for uma solicitação, a descrição deverá detalhar o que se deseja. Se for uma reclamação, a descrição deverá informar todo o ocorrido (nome dos envolvidos, setor, cargo, dia, horário do acontecimento...).

14. Onde posso acompanhar os trabalhos da Ouvidoria do INTO?

Através do site do INTO é possível visualizar os relatórios anuais de atividades da Ouvidoria: <https://www.into.saude.gov.br/ouvidoria>

15. Como posso enviar uma manifestação pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – FALA.BR ?

- Para acessar a Plataforma Fala BR, clique no link a seguir:
<https://falabr.cgu.gov.br/>
- Caso precise de maiores informações sobre a Plataforma Fala BR, clique no link: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/central-de-conteudos/perguntas-frequentes-2019#Resp3>
- Caso precise de orientações de como registrar e enviar sua manifestação na Plataforma Fala BR, clique aqui e veja “Etapas para a realização deste serviço”:
<https://www.gov.br/pt-br/servicos/registrar-manifestacao-no-sistema-de-ouvidorias-do-poder-executivo-federal>

Referências:

BRASIL. Controladoria-Geral da União (CGU). Disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/central-de-conteudos/perguntas-frequentes-2019>.

Acesso em: 01 nov.2023.

INSTITUTO NACIONAL DE TRAUMATOLOGIA E ORTOPEDIA (Brasil). Regimento interno da ouvidoria. Rio de Janeiro: INTO, 2023.

Expediente
Cartilha da Ouvidoria

Redação
Equipe de Ouvidoria

Revisão
Germana Lyra Bähr
Lucia de Fátima Neves da Silva

Projeto Gráfico - criação e revisão
Área de Comunicação do Ino

Edição 1 – Novembro / 2023

Instituto Nacional de Traumatologia e Ortopedia
Ministério da Saúde
Todos os direitos reservados.



www.into.saude.gov.br

Instituto Nacional de Traumatologia e Ortopedia
Jamil Hadad

Av. Brasil, 500 - São Cristóvão
Rio de Janeiro - RJ
CEP: 20940-070 -