

# Relatório de Gestão Ouvidoria da FUNASA

Ouvidoria da FUNASA, instrumento de democracia participativa para avaliação e aperfeiçoamento dos serviços públicos.

[www.funasa.gov.br](http://www.funasa.gov.br)

**2024/25**

## RELATÓRIO DE GESTÃO 2024/25

Relatório de Gestão de Ouvidoria da Fundação Nacional de Saúde (FUNASA), elaborado a partir das orientações e boas práticas difundidas pela Ouvidoria-Geral da União (OGU/CGU), Órgão Central do Sistema de Ouvidorias Públicas do Poder Executivo Federal, com base nos artigos 14 e 15 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e na Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024.

# Relatório de Ouvidoria da Fundação Nacional de Saúde

1ª Edição – abril de 2025

**Presidente Interino**  
Alexandre Ribeiro Motta

**Diretor Executivo**  
Cláudio Torquato

**Ouvidor**  
Eduardo Ribeiro

**Ouvidor Substituto**  
Edvon Pires Nogueira

**Equipe**  
Wallace Sousa da Circuncisão  
Leila Nogueira do Nascimento  
Thaís Machado  
Maiza Cristina Camilo Quixabeira  
Zélia de Araújo Neves

**Colaboradores**  
Pedro Nogueira da Silva Santana  
Francisco de Assis Guimarães Vieira  
Ana Paula Farias Martins



Crédito: Alvaro Pedreira/FUNASA

# SUMÁRIO

LISTA DE SIGLAS .....	6
MENSAGEM DO OUVIDOR.....	9
VISÃO GERAL ORGANIZACIONAL DA OUVIDORIA.....	11
ESTRUTURA ORGANIZACIONAL.....	12
FORÇA DE TRABALHO E CAPACITAÇÃO .....	14
CANAIS DE ATENDIMENTO .....	15
DADOS E ESTATÍSTICAS DA GESTÃO DAS MANIFESTAÇÕES TÍPICAS DE OUVIDORIA E DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO DIRECIONADOS À FUNASA.....	16
ANÁLISE GERENCIAL – DEMONSTRATIVO DE DEMANDAS POR UNIDADE TÉCNICA .....	17
MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA.....	18
MANIFESTAÇÕES DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO.....	19
TRANSPARÊNCIA ATIVA .....	20
SOBRE QUEM NOS DEMANDA.....	21
SATISFAÇÃO DO USUÁRIO.....	22
ANÁLISE DOS PROBLEMAS RECORRENTES E DAS SOLUÇÕES ADOTADAS.....	24
PRINCIPAIS AÇÕES EXITOSAS.....	26
PROBLEMAS ENFRENTADOS E SOLUÇÕES.....	27
AÇÕES PLANEJADAS PARA 2025.....	28
CONCLUSÃO .....	29

PRESI – Presidência

CGEIN Coordenação-Geral de Gestão de Integridade

GABPR – Gabinete da Presidência

COSAD - Coordenação de Serviços Administrativos

COESC - Coordenação de Comunicação Social e Cerimonial

DIMUB - Divisão de Museu e Biblioteca

DICOV - Divisão de Comunicação Visual e Mídias Digitais

DIREX – Diretoria Executiva

COTEC - Coordenação de Cooperação Técnica Internacional

COGEO - Coordenação de Gestão Orçamentária

CGPLA - Coordenação-Geral de Planejamento e Projetos Institucionais

COPLA - Coordenação de Planejamento e Avaliação Institucional

COEMP - Coordenação de Escritório de Monitoramentos de Projetos

CGCON – Coordenação Geral de Convênios

COGEC - Coordenação de Celebração e Gerenciamento de Convênios

COPREC - Coordenação de Prestação de Contas

PFE – Procuradoria Federal Especializada

COJSB - Coordenação Jurídica de Convênios e Instrumentos Congêneres

COLCA - Coordenação de Licitações e Contratos Administrativos

COREC - Coordenação de Recuperação de Créditos e Outros Assuntos

COJUD - Coordenação de Processos e Informações Judiciais

AUDIN – Auditoria Interna

CGAUD - Coordenação-Geral de Auditoria Interna

COACE - Coordenação de Auditoria de Contas Especiais

CORAT - Coordenação de Auditoria de Transferência

COAUD - Coordenação de Auditoria de Diligências

COAUG - Coordenação de Auditoria de Gestão

COREG – CORREGEDORIA

CORPJ - Coordenação de Responsabilização de Pessoa Jurídica

CORPF - Coordenação de Responsabilização de Pessoa Física

OUVI - Ouvidoria

DEADM – Departamento de Administração

CGOFI - Coordenação-Geral de Execução Orçamentária e Financeira

COCOT - Coordenação de Contabilidade

COPEO - Coordenação de Programação e Execução Orçamentária

COPEF - Coordenação de Programação e Execução Financeira

CGESP - Coordenação-Geral de Gestão de Pessoas

COAIS - Coordenação de Atenção Integrada à Saúde do Servidor

CODEP - Coordenação de Seleção e Desenvolvimento de Pessoas

COLEP - Coordenação de Legislação de Pessoal

COAPE - Coordenação de Administração de Pessoal

DIPAG - Divisão de Pagamento

DICAD - Divisão de Cadastro

CGLOG - Coordenação-Geral de Recursos Logísticos

COLIC - Coordenação de Procedimentos Licitatórios

COCON - Coordenação de Contratos

DICOT - Divisão de Contratos

DIPAM - Divisão de Patrimônio e Administração de Material

COSEG - Coordenação de Serviços Gerais

DIMAP - Divisão de Manutenção Predial

DIATA - Divisão de Atividades Auxiliares

CGMTI - Coordenação-Geral de Modernização e Tecnologia da Informação

COINT - Coordenação de Inovação e Infraestrutura Tecnológica

COINF - Coordenação de Sistemas de Informação

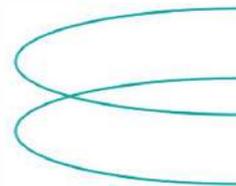
DENSP – Departamento de Engenharia de Saúde Pública

CGSAN - Coordenação-Geral de Saneamento

COATE - Coordenação de Assistência Técnica à Gestão em Saneamento

CGEPE - Coordenação-Geral de Estudos e Projetos Estratégicos

SUEST – Superintendência Estadual da Funasa



# Mensagem do **OUVIDOR DA FUNASA**

OUVIDORIA DA FUNDAÇÃO NACIONAL DE SAÚDE



• PORTARIA DE PESSOAL GM/MS  
Nº 861, DE 9 DE SETEMBRO DE 2024



**24/25**

Relatório de Gestão



# 1. MENSAGEM DO OUVIDOR



1.1 Antes de abordar a atuação da Ouvidoria, é importante registrar a relevância da Funasa no contexto da saúde pública nacional. A Fundação realiza ações essenciais como a implementação de Sistemas de Abastecimento de Água (SAA), Sistemas de Esgotamento Sanitário (SES), manejo de resíduos sólidos, drenagem e manejo ambiental, além de melhorias habitacionais para o controle da doença de Chagas, voltadas especialmente a municípios com até 50.000 habitantes, inclusive em áreas rurais e em comunidades tradicionais, como os remanescentes de quilombos.

1.2 A Funasa detém um amplo acervo técnico e científico na área de saneamento básico, contando com vasta produção normativa e publicações especializadas, o que a consolida como uma das instituições públicas de maior importância nesse setor.

1.3 Nesse sentido, a Ouvidoria tem direcionado suas ações no propósito de contribuir com as atividades finalísticas da Fundação, adotando a premissa de que as ouvidorias públicas são instrumentos fundamentais para garantir a participação social e a efetivação dos direitos dos cidadãos.

1.4 Dessa forma, entende-se que esta Ouvidoria deve atuar como um canal estratégico de escuta e articulação, fortalecendo a relação entre o Estado e os beneficiários das políticas públicas de saneamento e saúde ambiental, garantindo que suas manifestações sejam acolhidas, tratadas com zelo e devidamente respondidas.

1.5 A expectativa é de que as ações da Ouvidoria contribuam para aumentar a transparência da gestão, ampliar a participação social e promover a melhoria contínua dos serviços públicos prestados pela Fundação, sempre em consonância com os princípios constitucionais da Administração Pública e com as diretrizes da Ouvidoria-Geral da União.

1.6 Neste contexto, a Ouvidoria da Funasa apresenta este Delatório, em atendimento ao disposto do art. 52 da Portaria CGU nº 116, de 18 de março de 2024. O documento traz, inicialmente, uma breve contextualização sobre a estrutura organizacional da Ouvidoria, os recursos humanos disponíveis e os dados relativos às manifestações recebidas no exercício de 2024, com destaque para os índices de resolutividade e os principais assuntos tratados.

1.7 Por fim, são apresentadas as ações planejadas para o exercício de 2025, com suas respectivas metas e prazos. Ressalta-se que o planejamento foi elaborado com estrita observância à legislação vigente, buscando assegurar padronização, qualidade e celeridade no atendimento ao cidadão, considerando os desafios decorrentes da reconstrução organizacional da Fundação e as limitações operacionais ainda existentes para o pleno cumprimento de suas competências regimentais.



Relatório  
**24/25**



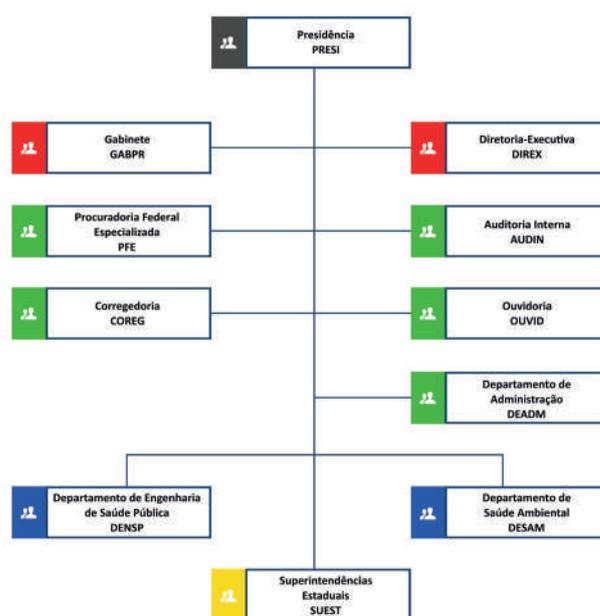
**VISÃO GERAL  
ORGANIZACIONAL  
DA OUVIDORIA**



- Informações sobre as linhas de atuação da Ouvidoria da Fundação Nacional de Saúde;
  - Estrutura organizacional;
  - Força de trabalho disponíveis na Ouvidoria após caducidade da Medida Provisória nº 1.156/2023.
- 

2.1 A Fundação Nacional de Saúde (FUNASA) é uma Fundação Pública Federal vinculada ao Ministério da Saúde, instituída com base no disposto do art. 14 da Lei nº 8.029, de 12 de abril de 1990. Conforme os arts. 1º e 2º do Decreto nº 11.223, de 5 de outubro de 2022, a Fundação tem por finalidade fomentar soluções de saneamento para prevenção e controle de doenças, bem como, formular e implementar ações de promoção e proteção à saúde relacionadas com as ações estabelecidas pelo Subsistema Nacional de Vigilância em Saúde Ambiental, tendo a seguinte estrutura:

### ESTRUTURA ORGANIZACIONAL



Organograma da Funasa, conforme Decreto nº 11.223, de 05/10/2022

- Presidência
- Órgãos de assistência direta e imediata ao presidente
- Órgãos seccionais
- Órgãos específicos singulares
- Unidades descentralizadas

2.2 A estrutura organizacional da Funasa prevê que seu direcionamento seja exercido por um Presidente, com o apoio de um Diretor-Executivo e três Diretores, nomeados por indicação do Ministro de Estado da Saúde, conforme a legislação vigente. O Gabinete da Presidência (GABPR) e a Diretoria-Executiva (DIREX) são órgãos de assistência direta ao Presidente. Já a Procuradoria Federal Especializada (PFE), a Auditoria Interna (AUDIN), a Corregedoria (COREG), a Ouvidoria (OUVID) e o Departamento de Administração (DEADM) constituem os órgãos seccionais. Os Departamentos de Engenharia de Saúde Pública (DENSP) e de Saúde Ambiental (DESAM) são órgãos específicos singulares. As Superintendências Estaduais (SUEST), por sua vez, são unidades descentralizadas localizadas nas capitais das unidades federativas.

2.3 A Ouvidoria está vinculada diretamente à Presidência, tendo sido instituída pelo Decreto nº 11.223/2022 e regulamentada por meio da Portaria nº 2.785, de 1º de abril de 2019, a qual considerou a necessidade de adequação dos procedimentos voltados à participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos prestados pela Fundação, nos termos do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

2.4 Para o cumprimento de suas funções, a Ouvidoria conta, atualmente, com equipe técnica responsável pelo recebimento, triagem, análise e resposta às manifestações de ouvidoria, bem como às solicitações com base na Lei de Acesso à Informação (LAI).

2.5 Entre suas atribuições, destacam-se a mediação de conflitos – especialmente em casos de reclamações e denúncias – e a interlocução com as áreas internas da Funasa, de modo a obter informações e subsídios necessários à formulação das respostas às manifestações recebidas.

2.6 Nos termos do art. 3º da Portaria nº 2.785/2019, a Ouvidoria tem como finalidade atuar como instância de controle e participação social no âmbito dos serviços e políticas públicas sob responsabilidade da Funasa, contribuindo para o aprimoramento da gestão institucional.

2.7 A atuação da Ouvidoria é considerada estratégica para a melhoria contínua dos serviços prestados pela Fundação. Por meio da escuta ativa e da análise das manifestações recebidas, busca identificar oportunidades de aprimoramento, solucionar problemas pontuais e fortalecer o vínculo entre o Estado e os cidadãos.

2.8 Entre suas principais competências, destacam-se:

- I. Executar as atividades de ouvidoria previstas no art. 13 da Lei nº 13.460, de 2017;
- II. Propor ações e sugerir prioridades nas atividades de ouvidoria;
- III. Informar ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal a respeito do acompanhamento e da avaliação dos programas e dos projetos de atividades de ouvidoria;
- IV. Organizar e divulgar informações sobre atividades de ouvidoria e procedimentos operacionais;
- V. Processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços públicos prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017;
- VI. Produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria para subsidiar recomendações e propostas de medidas com vistas a aprimorar a prestação de serviços públicos e corrigir falhas;
- VII. Promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e a Funasa, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

2.9 Baseada nessas competências, a Ouvidoria da Fundação Nacional de Saúde procura exercer seu papel com efetividade, compromisso e imparcialidade, em prol das atividades executadas pelas unidades organizacionais da entidade, especialmente para atender às necessidades de seus públicos-alvo e para agregar valor público aos resultados de sua gestão.

2.10 Nos termos do Decreto nº 9.203/2017, que dispõe sobre a política de governança da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, a Ouvidoria da FUNASA- para além de seu compromisso regimental de responder aos usuários do serviços da Fundação e de subsidiar as Unidades da entidade com informações úteis ao aprimoramento de suas atuações - contribui efetivamente com as áreas de Auditoria, Correição e Ética, com informações úteis às iniciativas voltadas ao Programa de Integridade da Autarquia.

### 3. Força de trabalho

3.1 A força de trabalho da Ouvidoria vem sendo recomposta e, ao final de 2024, contava com três colaboradores terceirizados e sete servidores públicos. A estrutura de cargos comissionados compreende uma função de Ouvidor (FCE-1.13) e três Assessorias Técnicas Especializadas (FCE-4.09), sendo que um dos assessores acumula a função de Ouvidor Substituto.

### 4. Capacitação

4.1 Visando ao aperfeiçoamento contínuo das competências da equipe, os servidores e colaboradores da Ouvidoria participaram de diversas ações de capacitação, incluindo treina-mentos presenciais, cursos em plataforma de EAD e participação em eventos relacionados à ouvidoria.

4.2 Essas iniciativas estimularam o debate, a troca de experiências e a atualização de conhecimentos, sendo fundamentais para o desenvolvimento profissional da equipe. A tabela a seguir apresenta as participações em ações formativas ao longo do ano:

Cursos	Total de Horas	Número de Servidores
Como implementar a LGPD: bases, mecanismos e processos	25h	1
Lei de Acesso à Informação	20h	1
Gestão em Ouvidoria	20h	2
Governo Aberto: Transparência e Dados Abertos	20h	1
Proteção de Dados Pessoais no Setor Público	15h	1
Fundamentos da Lei Geral de Proteção de Dados	15h	1
Segurança de informação para todos	24h	2
SEI!Usar	20h	2
Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias	20h	2
Proteção ao denunciante e tratamento de denúncias em ouvidoria	20h	2
Linguagem Simples aproxima o governo das pessoas	20h	2
Segurança de informação para todos	24h	2
Proteção de Dados Pessoais no Setor Público	15h	1
Planning and personal organization in the workplace	20h	1
Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias	20h	2
<b>TOTAL DE HORAS: 298</b>		

4.3 Dentre as capacitações elencadas, destacam-se os cursos e treinamentos oferecidos pelo Programa de Formação Continuada da Ouvidora-Geral da União (PROFOCO) e pela Escola Nacional de Administração Pública (ENAP), os quais abordaram temas como atendimento ao cidadão, legislação da ouvidoria, ferramentas de gestão e análise de dados.

4.4 Complementarmente, a equipe da Funasa participou de congressos, seminários e viagens de supervisão técnica às Superintendências Estaduais, fortalecendo a integração institucional e o alinhamento das práticas de ouvidoria.

### Congressos e viagens de supervisão

Curso profissionalizante sobre Ouvidoria em Florianópolis	1
Viagem de supervisão de atividades Maranhão	1
Viagem de supervisão e avaliação RJ	1
Encontro Nacional De Ouvidorias Do SUS - 2025	1
Solenidade Ouvidoria do TJDFT	1
Evento Dia de Ouvidoria (ENAP)	1
Oficina de Planejamento Estratégico (Fundação Oswaldo Cruz)	1

## 5. Canais de Atendimento

### Atendimento presencial

5.1 A Ouvidoria da Funasa possui espaço físico acessível para atendimento presencial, em boas condições e com os equipamentos necessários, conforme previsão da Lei nº 13.460/2017 e da Portaria CGU nº 581/2021.

5.2 Tal atendimento é disponibilizado de segunda a sexta-feira das 8h às 18h, na sede da Funasa, no Setor de Autarquias Sul (SAUS) - Quadra 04 - Bloco N - 2º andar, Sala 209 - Ala Norte, Brasília/DF - CEP: 70.070-040.

### Atendimento virtual pela plataforma integrada de ouvidoria e acesso à informação

5.3 A plataforma Fala.BR, desenvolvida pela CGU, centraliza os serviços de ouvidoria e acesso à informação. Disponível 24h por dia, 7 dias por semana, permite que qualquer cidadão registre sua demanda - seja manifestação de ouvidoria ou solicitação de acesso à informação - e acompanhe, em tempo real, o atendimento.

### Atendimento telefônico

5.4 O atendimento por telefone na Ouvidoria é realizado pelo número (61) 3314-6477.

### Correio eletrônico de orientação

5.5 O atendimento por e-mail é realizado pelo endereço: [ouvidoria@funasa.gov.br](mailto:ouvidoria@funasa.gov.br), destinado ao registro de manifestações (denúncia, elogio, reclamação, comunicação, solicitação e sugestão) de ouvidoria. Para pedidos de informações, utiliza-se o e-mail: [sic@funasa.gov.br](mailto:sic@funasa.gov.br).

DADOS E ESTATÍSTICAS  
**DA GESTÃO DAS  
MANIFESTAÇÕES  
TÍPICAS DE OUVIDORIA  
E DOS PEDIDOS DE LAI**



- Análise gerencial – Demonstrativo de demandas por unidade técnica;
- Análise de compração do número de
- manifestações do ano anterior.

6.1 Em 2024, com a reestruturação da Autarquia, o número de manifestações recebidas pela Ouvidoria da FUNASA saltou de 64, em 2023, para 213 manifestações. Destas, 194 foram devidamente tratadas e concluídas, enquanto 19 foram arquivadas, sendo 15 por falta de clareza na descrição dos fatos ou insuficiência de dados, e 4 por duplicidade de informações solicitadas ao usuário.

6.2 A tabela e o gráfico abaixo apresentam o total de manifestações de Ouvidoria e de pedidos de acessos à informação recebidos e levados ao conhecimento dos gestores desta Fundação ao longo do exercício de 2024:

Figura 1: Histórico das Manifestações de Ouv e LAI

Manifestações de Ouvidoria e Lei de Acesso à Informações						
Ano	Recebidas	Encaminhas	Em Tratamento	Respondias	LAI	Arquivadas
2023	64	72	0	59	23	5
2024	213	100	3	191	66	19

Fonte: Extrações realizadas em 31/12/2024 no Paineis Resolveu (<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>), utilizando os filtros "Nome do Órgão / Entidade" (FUNASA – Fundação Nacional de Saúde) e "Período" (01 de Janeiro a 31 de Dezembro de cada ano); e na Plataforma Fa-la.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/>), abas "Encaminhamentos de Manifestações" e "Tratar manifestações", utilizando os filtros "Órgão de Origem" (FUNASA – Fundação Nacional de Saúde) e "Período de encaminhamento" (01 de Janeiro a 31 de Dezembro de cada ano), incluindo os valores referentes ao "Formulário" (Acesso à Informação).

6.3 As manifestações cujos temas não eram de competência da FUNASA foram reencaminhadas a outros órgãos. É importante destacar que, mesmo diante do expressivo aumento no volume de manifestações em 2024, 100% delas foram respondidas dentro do prazo legal estabelecido pela Controladoria-Geral da União (CGU).

6.4 Quanto ao prazo legal de resposta — 30 dias, prorrogáveis por mais 30, nos termos da legislação vigente — a Ouvidoria da FUNASA registrou, em 2024, um tempo médio de resposta de 17,27 dias, desconsiderando as manifestações arquivadas ou ainda em tramitação até o final do exercício.

6.5 Todas as 194 manifestações dirigidas à Ouvidoria da FUNASA receberam o padrão de tratamento e encerramento usual das unidades setoriais de ouvidoria:

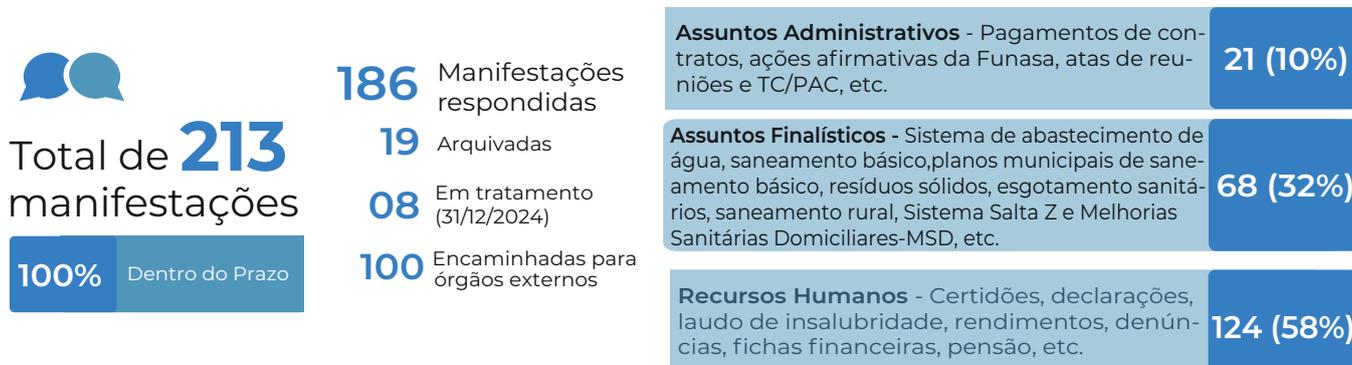
- a) Resposta direta pela Ouvidoria: A Ouvidoria da FUNASA fornece diretamente ao manifestante uma resposta, sem a necessidade de encaminhamento para outras áreas internas ou externas.
- b) Encaminhamento para áreas competentes: Quando a manifestação exige a participação de outras áreas da FUNASA. Esse procedimento é utilizado, por exemplo, para reclamações sobre serviços que exijam esclarecimentos específicos.

6.6 A diversidade temática e o aumento significativo nas manifestações recebidas em 2024 reforçam a importância de uma atuação articulada entre os diversos setores da FUNASA, de modo a garantir respostas mais céleres, qualificadas e adequadas aos usuários. Para o exercício de 2025, espera-se ampliar essa interlocução institucional, consolidando a Ouvidoria como canal estratégico de escuta e aprimoramento da gestão pública.

## 7. Manifestações de Ouvidoria

7.1 A seguir apresenta-se a distribuição das manifestações pelos respectivos temas/assuntos finalísticos e administrativos.

Figura 4- Infográfico “Painel Resolveu?” da Controladoria-Geal da União (CGU).



FONTE: Plataforma Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/>), abas “Encaminhamentos de Manifestações” e “Tratar manifestações”, utilizando os outro “Órgão de Origem” (FUNASA – Fundação Nacional de Saúde) e “Período de encaminhamento” (01 de Janeiro a 31 de Dezembro de cada ano), incluindo os valores referentes ao “Relatório” (Acesso à Informação).



Fonte: Ouvidoria FUNASA, 2024.

7.2 É relevante mencionar que foram recebidas 67 denúncias relacionadas a possíveis casos de assédio sexual e moral, desvios administrativos, dentre outros. Todas as denúncias foram previamente analisadas pela equipe da Ouvidoria quanto ao atendimento dos requisitos de admissibilidade e, em seguida, encaminhadas às áreas competentes de apuração da Fundação. Esse procedimento visa assegurar que as demandas sejam tratadas com rigor, transparência e em conformidade com os princípios da administração pública.

7.3 Das denúncias encaminhadas à Corregedoria, todas passaram por análise de admissibilidade por parte daquela Unidade, resultando na instauração de 4 (quatro) Investigações Preliminares Sumárias – IPS e 3 (três) Processos Administrativos Disciplinares – PAD. As demais não tiveram desdobramentos formais.

## 7.2 Manifestações de Lei de Acesso à Informação

7.2.1 A Ouvidoria da FUNASA é também responsável pelo Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), previsto na LAI. Para tanto, em 2024 foi nomeado um servidor para atuar como autoridade de monitoramento prevista no art. 40 da Lei no 12.527, de 18 de novembro de 2011, tanto no que se refere à LAI quanto ao SIC.

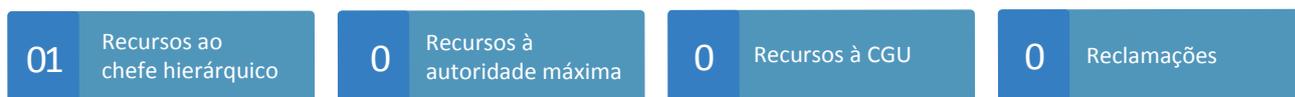
7.2.2 Durante o exercício de 2024, o SIC da FUNASA recebeu um total de 66 pedidos de acesso à informação, o que corresponde a uma média mensal de 5 registros. Em comparação com os 320 órgãos da Administração Direta, a Fundação ocupou a 272ª posição no ranking da Controladoria-Geral da União.

7.2.3 Ressalte-se que 100% dos pedidos foram respondidos dentro do prazo legal, com tempo médio de resposta de 13,80 dias. Apenas 5,21% das solicitações tiveram o prazo prorrogado. Segue abaixo os extratos apresentados pela Plataforma Fala.BR:

Figura 5 - Infográfico com os dados do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) no exercício de 2024 .

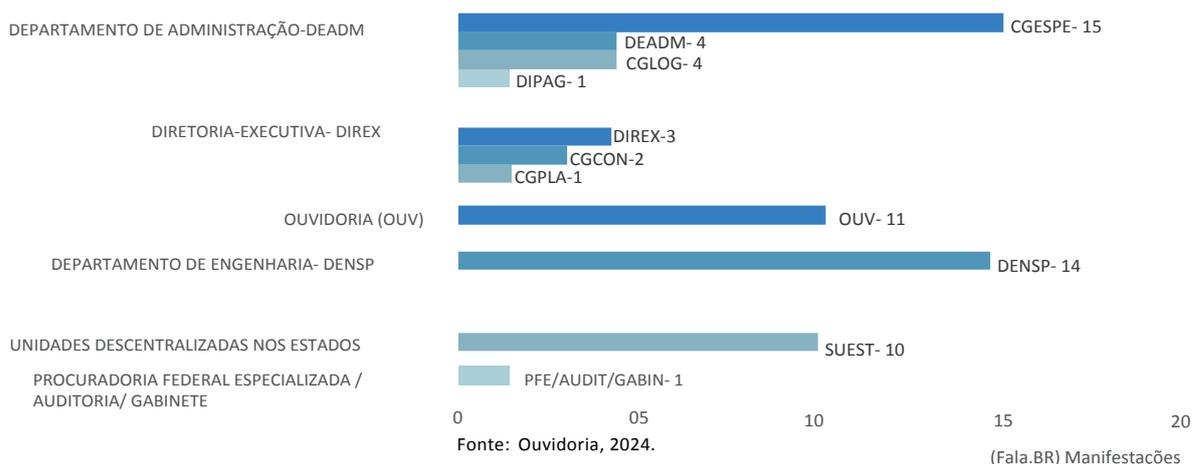


### Relatório de recursos e reclamações



FONTE: Plataforma Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/>), abas “Encaminhamentos de Manifestações” e “Tratar manifestações”, utilizando os outro “Órgão de Origem” (FUNASA – Fundação Nacional de Saúde) e “Período de encaminhamento” (01 de Janeiro a 31 de Dezembro de cada ano), incluindo os valores referentes ao “Relatório” (Acesso à Informação).

Figura 6 - Áreas Técnicas mais demandadas.



## 8. Transparência Ativa

8.1 Em cumprimento ao inciso II do art. 10 do Decreto nº 11.529, de 16 de maio de 2023, especificamente no que se refere à Transparência Ativa — isto é, à divulgação de informações nos sítios eletrônicos oficiais — a FUNASA atualmente cumpre integralmente 36 dos 49 itens avaliados pela Controladoria-Geral da União (CGU).

8.2 Contudo, ao considerar também os itens parcialmente atendidos, o índice de cumprimento da Fundação atinge 91,83% do total de itens avaliados. Ainda assim, no ranking geral de Transparência Ativa entre os órgãos do Poder Executivo Federal, a FUNASA ocupa a 282ª posição entre 320 instituições.

8.3 Cabe destacar que, em outubro de 2024, a Fundação apresentava apenas 30 itens cumpridos. A partir de um esforço conjunto entre a Ouvidoria, a Unidade de Gestão da Integridade e o Departamento de Administração, foi possível avançar significativamente, com a regularização de mais 6 itens de transparência anteriormente pendentes.



Figura 6- Transparência Ativa 2024.

## 9. Sobre quem nos demanda

9.1 Ao registrar uma manifestação na Plataforma Fala.BR, o usuário é convidado a preencher dados de cadastro que ajudam a compreender seu perfil. As informações coletadas como faixa etária, gênero e localidade embora não obrigatórias, permitem a identificação de tendências e subsidiam iniciativas para a melhoria do atendimento.

Figura 7- Percentual dos manifestantes por Estado.

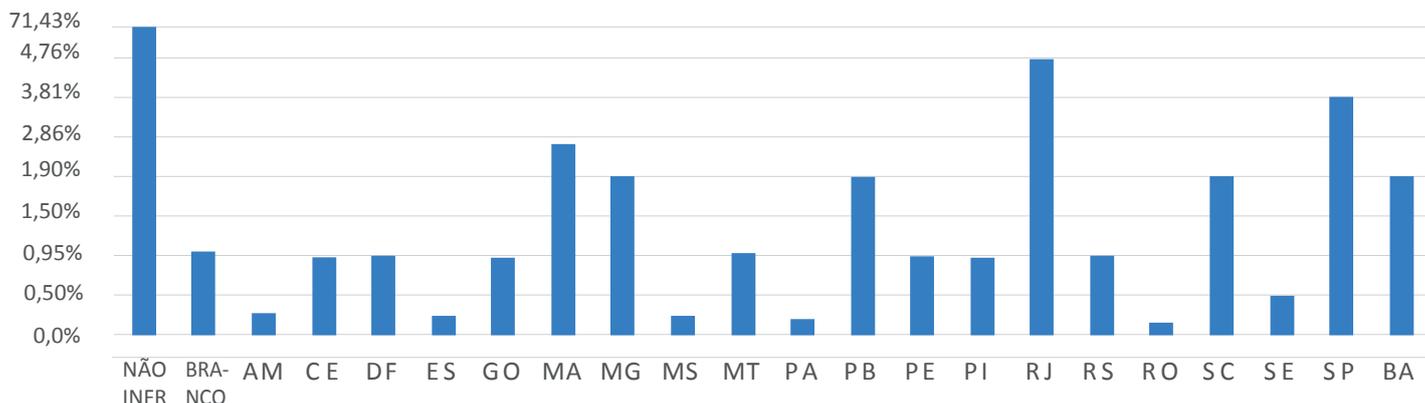


Figura 8- Percentual dos manifestantes por raça e cor.

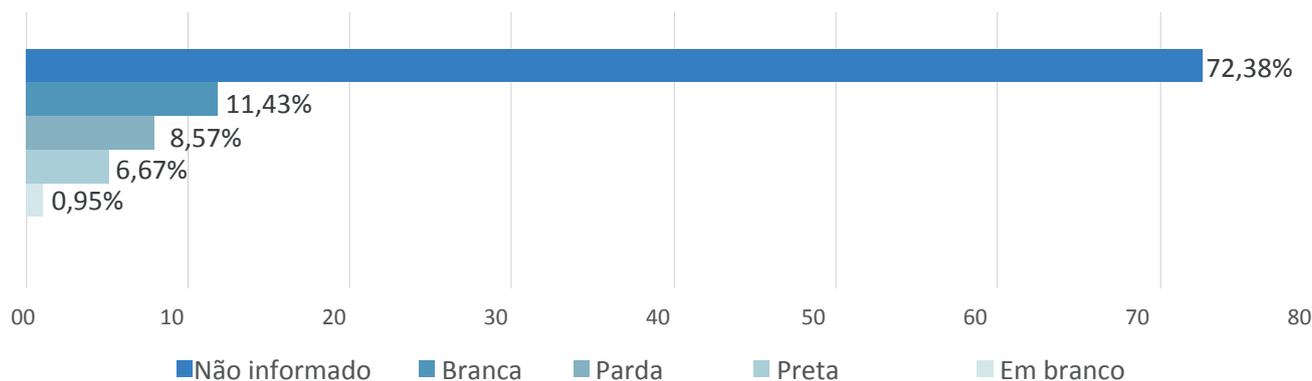


Figura 9 - Percentual dos manifestantes por faixa etária.

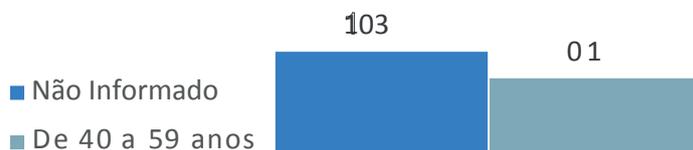


Figura 10 - Percentual dos manifestantes por gênero.



## 10. Satisfação do usuário

10.1 A Ouvidoria da FUNASA mantém o compromisso de avaliar continuamente a qualidade dos serviços prestados, buscando compreender a satisfação do usuário em relação às manifestações registradas por meio da Plataforma Fala.BR. Para isso, sempre que uma resposta conclusiva é encaminhada, o cidadão é convidado a participar de uma pesquisa de satisfação.

10.2 Os dados coletados ao longo de 2024 estão apresentados a seguir. Segundo o Painel Resolveu? foram registradas 19 respostas às pesquisas de satisfação relacionadas aos atendimentos prestados por esta Ouvidoria.

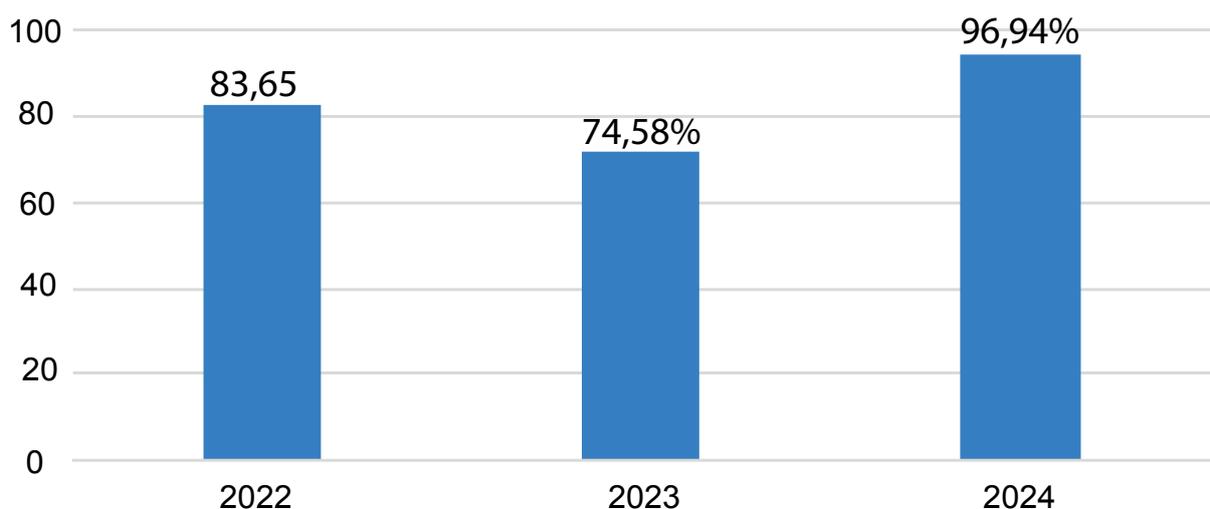
10.3 Essa ferramenta permite coletar dados quantitativos e qualitativos que auxiliam na identificação de oportunidades de melhoria nos processos internos e na definição de estratégias para otimizar a experiência do cidadão. O usuário é convidado a responder os seguintes questionamentos:

- A sua demanda foi atendida?
- A resposta fornecida foi fácil de compreender?
- Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?

10.4 As 19 pesquisas respondidas correspondem a 9,79% do total de manifestações concluídas em 2024. Ressalta-se, ainda, um aumento de 22,36% no índice de resolutividade em comparação ao ano de 2023.

10.5 Os índices de satisfação vêm apresentando crescimento progressivo ao longo dos anos. Quanto à pergunta “Sua demanda foi atendida?”, os percentuais de respostas positivas foram os seguintes:

Figura 11 - Índice histórico do percentual de resolutividade- Painel Resolveu da CGU



Satisfação Média 34,12%

Total de respostas: 19

**24/25**  
RELATÓRIO DE  
GESTÃO

ANÁLISE DOS PROBLEMAS  
**RECORRENTES E**  
**DAS SOLUÇÕES**  
**ADOTADAS**

## 11. Análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas

11.1 Os dados apresentados permitem realizar algumas inferências sobre as avaliações consideradas insatisfatórias. Primeiramente, é natural que, em alguns casos, mesmo quando a FUNASA ofereceu seu posicionamento oficial sobre determinado assunto, a resposta não satisfaça o usuário. Isso pode ocorrer porque o usuário discorda da posição da instituição ou devido a percepções mais amplas relacionadas ao serviço público em geral. Contudo, a análise revela que a quantidade de avaliações negativas relacionadas a essas razões é relativamente pequena, representando aproximadamente 5,15% do total de 194 manifestações analisadas, conforme demonstrado na figura 12.

11.2 Por outro lado, a análise individual das manifestações evidenciou tópicos mais representativos que, teoricamente, não justificariam avaliações negativas por parte do usuário. No entanto, embora esses casos resultem em avaliações desfavoráveis, eles destacam uma oportunidade para a FUNASA aprimorar sua estratégia de comunicação com o público. Esse ajuste pode contribuir para reverter a percepção negativa e reforçar a tendência de melhoria nos indicadores de satisfação dos usuários, já observada em 2024.

11.3 Um exemplo significativo diz respeito ao tópico que mais frequentemente aparece entre as avaliações negativas: "ausência de competência da Funasa". Aproximadamente 7,73% das avaliações negativas recebidas em 2024 estão relacionadas a manifestações em que a FUNASA informou a impossibilidade de atuar na questão por falta de competência legal. Esses casos geralmente envolvem situações de competência exclusiva de municípios, estados ou outros órgãos, como o Ministério da Saúde ou Ministério das Cidades. Nessas circunstâncias, a FUNASA se limita a informar ao usuário sobre sua impossibilidade de atuar no caso, orientando-o a buscar o órgão competente e fornecendo os meios de contato apropriados.

11.4 Outro tópico que curiosamente também apresentou muitas reiterações nas avaliações negativas foram casos em que a denúncia do cidadão foi considerada apta e efetivamente encaminhada para uma das áreas internas da FUNASA para eventual apuração. Esses casos, que representaram cerca de 21,05% do total das avaliações negativas, também surpreendem pela avaliação, tendo em vista que a denúncia é encaminhada para as áreas de apuração da FUNASA, o que, em tese, seria o objetivo do usuário ao apresentar sua denúncia. Uma das hipóteses aventadas para esse fenômeno é a possível frustração da expectativa dos manifestantes em não obter informação acerca da efetiva apuração das denúncias. Contudo, tal situação decorre da capacidade operacional das áreas de apuração e da própria sistemática de tratamento das demandas que, via de regra, ultrapassa o prazo total disponível para conclusão das manifestantes, nos termos da Lei nº 13.460/17.

11.5 Nota-se também um elevado número de avaliações negativas quando o assunto está relacionado a questões de aposentadoria, especialmente no que tange à concessão de benefícios previdenciários, atrasos em análises e atendimentos, e ausência de resolução de demandas pendentes. Esses casos, em geral, são de competência de outros órgãos, como o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS).

11.6 Contudo, em 2024 os resultados referentes à satisfação dos usuários foram superiores aos do ano anterior. Ainda assim, é possível aperfeiçoar aspectos do trabalho da Ouvidoria para que essa tendência da melhora da satisfação dos usuários se confirme ao final de 2025.



PRINCIPAIS  
**AÇÕES**  
EXITOSAS

Problemas enfrentados e soluções;  
Ações planejadas para 2025.

## 12. Ações exitosas

12.1 No exercício de 2024 foram iniciadas ações com vistas a dar maior publicidade à Ouvidoria e orientar as unidades sobre a importância do correto e tempestivo atendimento das manifestações de ouvidoria e solicitações de informações com base na LAI.

12.2 Dentre as ações destacam-se as visitas técnicas realizadas às Superintendências Estaduais do Rio de Janeiro, Maranhão e Rio Grande do Norte. Tais visitas tiveram como objetivos:

- Orientar os servidores locais sobre a acorreta atuação no tratamento das manifestações;
- Reforçar o compromisso institucional com a cultura da escuta qualificada e da transparência;
- Demonstrar apoio institucional com a cultura da escuta qualificada e da transparência;
- Reafirmar a relevância da Fundação no atendimento às necessidades básicas de populações em situação de vulnerabilidade, especialmente no tocante ao saneamento e à saúde ambiental.

### 12.2. Problemas enfrentados e soluções

12.2.1 De modo geral, os problemas enfrentados pela Ouvidoria em 2024 foram os que refletiram e ainda refletem o momento da extinção da FUNASA em 2023, a qual, embora tenha sido revertida, ocasionou diversos prejuízos à estrutura e funcionamento do Órgão, sendo o mais relevante a redução drástica da força de trabalho.

12.2.2 Importa ressaltar que, apesar das dificuldades operacionais, a Ouvidoria da FUNASA tem contado com apoio decisivo da alta gestão da Fundação para recomposição do seu quadro e em suas principais iniciativas, tanto as já executadas quanto aquelas previstas para 2025.

12.2.3 O suporte institucional tem sido essencial para a implementação das ações planejadas, possibilitando avanços mesmo diante de um contexto adverso. Essa sinergia fortalece o papel estratégico da Ouvidoria como promotora do controle social, da transparência e da melhoria contínua dos serviços públicos prestados pela FUNASA.

### 12.3. Ações planejadas para 2025

12.3.1 Para 2025 a Ouvidoria elencou inicialmente 10 projetos para implementação, a saber:

- Divulgação da Ouvidoria como único canal de recebimento, registro e tratamento de manifestações, incluindo denúncias;
- Mapeamento dos processos internos para identificar riscos e tratá-los;
- Realização de campanhas internas/externas reforçando os canais de atendimento da Ouvidoria;
- Revisão, atualização e divulgação de manuais e normativos sobre temas de ouvidoria;

- Edição e divulgação de normativo interno sobre a Política de Acesso à Informação;
- Divulgação de relatório periódico da Ouvidoria com informações de temas mais solicitados por intermédio da lei de acesso à informação, com vistas ao aprimoramento da Transparência Ativa e redução da demanda passiva;
- Realização de campanha de conscientização dos servidores da FUNASA quanto à importância da participação e controle social nas decisões do Fundação;
- Divulgação dos canais de comunicação com a Ouvidoria da Funasa na Sede, nas superintendências estaduais, bem como no âmbito dos convênios firmados com prefeituras;
- Elaboração e aplicação de pesquisa de campo com intuito de medir o nível de conhecimento e satisfação dos stakeholders (Beneficiários e Prefeitos), quanto aos serviços prestados, às políticas públicas implementadas e ao relacionamento com a Funasa
- Divulgação e utilização dos dados oriundos das pesquisas para subsidiar a tomada de decisão da alta gestão da FUNASA.

12.3.2 Destaca-se que o projeto de mapeamento de processos já se encontra em andamento e visa promover o aprimoramento dos fluxos e procedimentos internos da Ouvidoria, além de conferir maior visibilidade e controle sobre os riscos envolvidos em suas atividades.

### PLANO DE AÇÃO DA OUVIDORIA – EXERCÍCIO DE 2025

#### ANEXO I – CRONOGRAMA DAS AÇÕES PREVISTAS

Projetos	Subprojetos	Previsão de conclusão	2025													
			JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ		
a.	a.1 Mapeamento de processos	06/2025														
	a.2 Riscos de Ouvidoria	06/2025														
	a.3 Campanhas de divulgação das atividades desenvolvidas e dos canais de Ouvidoria.	04/2025 07/2025 09/2025														
	a.4 Protocolo de escuta humanizada.	08/2025														
b.	b.1 Política de transparência da FUNASA	07/2025														
	b.3 Carta de serviços	03/2025														
c.	c.1 Campanha LAI	11/2025														
d.	d.1 Elaborar e aplicar pesquisa de percepção junto a <b>prefeitos</b> sobre a FUNASA.	11/2025														
	d.2 Elaborar e aplicar pesquisa de percepção junto às <b>populações beneficiadas</b> .	07/2025														
	d.3 Divulgação interna sobre os resultados das pesquisas realizadas	12/2025														

13.1 As informações apresentadas neste Relatório de Gestão da Ouvidoria, referentes ao exercício de 2024, têm como propósito não apenas demonstrar os resultados alcançados — os quais foram positivos, mesmo diante das adversidades vivenciadas — mas também projetar as ações que a Ouvidoria pretende realizar em 2025, dentro do escopo de suas atribuições.

13.2 O objetivo é agregar valor público às políticas da FUNASA, por meio da escuta qualificada das demandas dos seus públicos-alvo (beneficiários das políticas públicas), observando suas realidades e necessidades e, a partir disso, retroalimentar os processos de trabalho institucionais.

13.3 Ao sistematizar e interpretar as manifestações recebidas, a Ouvidoria busca fornecer informações relevantes que contribuam para o aprimoramento contínuo da gestão pública, inclusive com subsídios para o realinhamento de estratégias de atuação da Fundação, sempre em consonância com os princípios da transparência, da participação social e da melhoria dos serviços prestados à população.

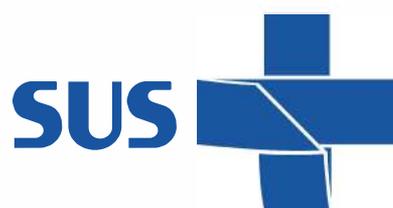
**Brasília/DF, abril de 2025**

**EDUARDO RIBEIRO**

**Ouvidor**



Crédito: Alvaro Pedreira/FUNASA



MINISTÉRIO DA  
**SAÚDE**

**GOVERNO FEDERAL**



UNIÃO E RECONSTRUÇÃO