



Relatório de trabalho 2320.0509.21

NI 22/2021

Apoio ao aprimoramento dos mecanismos de controle social
Controladoria Seccional da Hemominas

INTRODUÇÃO

Este relatório tem o objetivo de relatar, no âmbito da Controladoria Seccional – CSEC da Fundação Centro de Hematologia e Hemoterapia do Estado de Minas Gerais - Hemominas, os resultados da ação ‘Mapear mecanismos de controle social potenciais ou existentes no órgão ou entidade e desenvolver ações para fomentar aprimoramento dos mecanismos de controle social nas políticas públicas desenvolvidas pelo órgão’ inserida no Plano de Atividades de Controle Interno - PACI no ano de 2021 (excerto constante do Anexo I).

O trabalho teve por diretriz o Guia “Controle Social – Mecanismos para a Sociedade Exercer o Controle Cidadão”, elaborado Controladoria-Geral do Estado e publicado em abril de 2021, bem como as orientações emanadas da Diretoria Central de Controle Social.

MAPEAMENTO DOS MECANISMOS DE CONTROLE SOCIAL

1.1. Descrição do mapeamento realizado

Com vistas ao mapeamento dos mecanismos de controle social existentes na Hemominas, demandamos à Presidência da Fundação, via comunicação interna, informações sobre o assunto, conforme processo SEI 1520.01.0004022/2021-65.

Em retorno à demanda, foram identificados, pela Presidência, os seguintes mecanismos de controle social:

Transparência ativa - menu Transparência no site da Hemominas

Esta seção reúne e divulga, de forma espontânea, dados da Fundação Hemominas que são de interesse coletivo ou geral com o objetivo de facilitar o acesso à informação pública, conforme determinação da Lei Federal nº 12.527/2011, de 18 de novembro de 2011, e demais legislações que tratam do assunto.

No menu Transparência estão disponíveis as informações mínimas sobre serviços de informação ao cidadão, informações classificadas e desclassificadas, ações e programas, receitas e despesas, compras e contratos, convênios, repasses e transferências, doações, comodatos e cooperações, pessoal e dados abertos, além de outros tópicos obrigatórios, mas específicos para determinados órgãos e entidades e tópicos opcionais, como a participação social.

Para mais informações sobre a Lei de Acesso à Informação e sua regulamentação no âmbito do Estado de Minas Gerais, indicamos o acesso ao Portal da Transparência.

Transparência passiva - atendimento das demandas do e-sic

O e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão) permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso a informação para órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual.

Por meio do sistema, além de fazer o pedido, será possível acompanhar o prazo pelo número de protocolo gerado e receber a resposta da solicitação por e-mail; entrar com recursos, apresentar reclamações e consultar as respostas recebidas. O objetivo é facilitar o exercício do direito de acesso às informações públicas.

Disponibilização diária dos estoques dos grupos sanguíneos da Hemominas no site e redes sociais

Desde abril de 2018, a Fundação Hemominas vem trabalhando com a disponibilização diária dos dados de estoque dos grupos sanguíneos, que pode ser acompanhado, através de um gráfico qualitativo que é publicado no site.

Trata-se de um modelo bem didático, de compreensão intuitiva, com símbolos de bolsas de sangue preenchidas em diversos níveis, representando os status: crítico, alerta, adequado e estável. Nesse gráfico, é possível saber quais os tipos sanguíneos estão mais em falta, bem como a situação diária de todos os tipos sanguíneos.

O gráfico é construído a partir do sistema de gestão de estoque interno da Hemominas, em que são atribuídos valores estratégicos de quantitativo de bolsas de sangue de cada tipo sanguíneo, baseado na demanda habitual de hemocomponentes e na rede de atendimento às instituições conveniadas com a Hemominas.

Em 2019, a divulgação do gráfico de estoque foi incluída nas publicações diárias das redes sociais da Hemominas e passou a integrar a informação do conteúdo da Hemominas no aplicativo MGapp Cidadão.

O objetivo da divulgação do gráfico de estoque de sangue da Hemominas é permitir que o cidadão conheça a situação dos estoques de sangue, possa ajudar na divulgação da importância da doação de sangue e que possa servir como recurso de tomada de decisão para o melhor momento de agendar a doação, contribuindo com o estoque, de acordo com a necessidade apresentada diariamente.

Canal Fale Conosco

O Sistema Fale Conosco é um canal de atendimento desenvolvido pela Superintendência Central de Governança Eletrônica da Secretaria de Planejamento do Estado, disponível em todos os sites do governo mineiro, inclusive no site da Fundação Hemominas.

O objetivo do Sistema é desburocratizar, simplificar e facilitar a vida das pessoas, recebendo questionamentos diversos, reclamações, denúncias e sugestões, aproximando o cidadão dos serviços prestados pela Hemominas, por meio de uma navegação simples. Por esse canal, o cidadão formula perguntas e esclarece dúvidas importantes que são encaminhadas para os setores pertinentes, responsáveis por responder às demandas em até dois dias úteis, com qualidade, clareza e tratamento adequado das demandas.

Além da rapidez no atendimento e aproximação da Instituição com o cidadão, o Fale Conosco ainda proporciona uma redução de custos com equipamentos, como aparelhos eficientes de telefones, e recursos humanos disponibilizados exclusivamente para o atendimento eletrônico.

Canal Ouvidor SUS

As ouvidorias do SUS integram uma rede coordenada nacionalmente pelo Ministério da Saúde e, em Minas Gerais, compõem o Sistema Estadual de Ouvidorias do SUS (SEOS MG), coordenado pela Ouvidoria de Saúde da Ouvidoria Geral do Estado (OGE/SAUDE). A Fundação Hemominas conta atualmente com uma ouvidoria destinada especificamente ao acolhimento e tratamento das demandas do hemocentro de Belo Horizonte e outra voltada para as manifestações da administração central e demais unidades regionais, tendo uma coordenação central. Atua em parceria com o Núcleo de Humanização, assim, questões trazidas à ouvidoria, em muitos casos geram ações desenvolvidas por esse núcleo, em consonância com a Política Nacional de Humanização.

Pesquisas de Satisfação do Cliente Externo - Doador/Paciente:

É uma ferramenta para a Fundação Hemominas receber objetivamente o feedback de seu cliente sobre o produto ou serviço oferecido. Desta maneira é possível mensurar a qualidade do produto ou serviço oferecido e buscar a sua melhoria contínua dos processos.

Conselho Curador

Conforme Art. 5º, do Decreto nº48.023/2020, de 17/08/2020, temos um membro representando paciente ou doador da Hemominas.

O Conselho Curador é a unidade colegiada da estrutura orgânica da Fundação Hemominas e tem as seguintes competências:

I – aprovar: o relatório das atividades e a prestação de contas; a aquisição, o uso e a destinação de bens imóveis; as tabelas de remuneração dos serviços prestados a terceiros;

II – deliberar sobre as medidas que visem implementar políticas estaduais relativas a hematologia, hemoterapia e tecidos biológicos;

III – deliberar sobre a contratação de empréstimos e financiamentos;

IV – comunicar ao Presidente a respeito de atos considerados lesivos ao interesse público ou contrários aos fins da Hemominas;

V – elaborar e aprovar o regimento interno.

Também foram realizadas pesquisas no sistema de gestão utilizado pela Hemominas, Strategic Adviser – SA, com vistas ao melhor entendimento quanto ao mecanismo “Pesquisas de Satisfação do Cliente Externo - Doador/Paciente”.

1.2. Resultado do mapeamento e análise da Controladoria Seccional

Conforme o mapeamento realizado, foram identificados os seguintes mecanismos de controle social na Hemominas:

ID 01 - Transparência ativa - menu Transparência no site da Hemominas	
O mecanismo está vinculado a qual Política Pública desenvolvida pela Hemominas?	Embora não diretamente, o mecanismo se vincula à política pública de “planejamento, coordenação e execução da captação de doadores, produção, preparação, preservação e distribuição de hemocomponentes, tecidos biológicos e células”, prevista no Decreto 48.023/2020 (art. 2º, inciso V), pois a transparência na gestão é um facilitador à imagem institucional, fundamental à fidelização de doadores.
O mecanismo identificado atende a qual(is) parâmetro(s) de Controle Social?	X Participação social
	X Transparência pública
	X Cumprimento de metas e objetivos das políticas públicas
Na análise da CSEC, qual(is) aperfeiçoamento(s) pode(m) ser feito(s) neste mecanismo?	Conforme trabalho previsto no PACI/2021, buscaremos identificar, com base nos pedidos via e-sic e fale conosco, se as informações constantes do Portal da Hemominas respondem às demandas da transparência passiva, de forma a aprimorar a transparência ativa da Fundação e diminuir demandas na esfera da transparência passiva.
Caso a CSEC tenha desenvolvido ou participado de alguma ação para melhorar este mecanismo de controle social, descreva sua ação	A CSEC da Hemominas foi pioneira na avaliação do portal da Fundação em 2016, quando medimos o índice de transparência ativa com base em <i>checklist</i>

<p>ou participação nas medidas implementadas, indicando os instrumentos e ferramentas utilizados.</p>	<p>desenvolvido pela nossa equipe com base na Lei Federal nº 12.527/2011, no Decreto nº 45.969/2012 e no Manual do Índice de Transparência do Poder Legislativo – 2015. Na época, emitimos o Relatório SIGA 2329.1815.16, no qual fizemos sugestões para aprimoramento do mecanismo. Todas as medidas foram implementadas pela Hemominas, conforme avaliações realizadas pela CSEC em 2017, consolidadas nos Relatórios de Efetividade nº 2320.0263.17 e nº 2320.0263.17. Em 2017, sob orientações da Controladoria-Geral do Estado - CGE e conforme Guia de Publicação da Transparência Ativa do Poder Executivo Estadual do Estado de Minas Gerais, promovemos a análise do menu transparência da Hemominas, registrando nossos achados na Nota de Auditoria nº 2320.1531.17. Na oportunidade, fizemos sugestões de melhoria que, por orientação da CGE, não foram tratadas como recomendações e, por conseguinte, não foram objeto de registro para fins de efetividade. Não obstante, realizamos o acompanhamento e auxiliamos as áreas na implementação. Em 2018, também conforme orientações da CGE, promovemos nova avaliação do menu transparência e emitimos um relatório preliminar com sugestões de melhoria e, posteriormente, o Relatório Final nº 2320.1018.18, qual constatamos que todas as ações recomendadas foram adotadas pelos gestores. Em 2020, realizamos outro trabalho sobre o menu transparência, primeiramente indicando aos gestores as possíveis melhorias e posteriormente avaliando o atendimento às sugestões. As medidas foram plenamente adotadas e nossas considerações foram registradas na Nota de Auditoria 2320.0885.20. Outra ação relevante, afeta à transparência, foi trabalhada no Plano de Integridade da Hemominas, publicado em 2019. Formulado por um grupo de trabalho composto por integrantes de todas as diretorias e assessorias da Fundação, coordenado pela chefia da CSEC, inseriu, no Eixo Governança, o subeixo transparência, no qual se propôs a publicação da agenda da presidência no portal da Hemominas – ação essa implementada ainda em 2019, conforme registrado no Sistema do Plano Mineiro de Promoção da Integridade - SisPMPI. As notas e relatórios compõem o anexo 2 deste relatório. O Plano de Integridade está inserido no anexo 3.</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

ID 02 - Transparência passiva - atendimento das demandas do e-sic

O mecanismo está vinculado a qual Política Pública desenvolvida pela Hemominas?	Embora não diretamente, o mecanismo se vincula à política pública de “planejamento, coordenação e execução da captação de doadores, produção, preparação, preservação e distribuição de hemocomponentes, tecidos biológicos e células”, prevista no Decreto 48.023/2020 (art. 2º, inciso V), pois a transparência na gestão é um facilitador à imagem institucional, fundamental à fidelização de doadores.	
O mecanismo identificado atende a qual(is) parâmetro(s) de Controle Social?	X	Participação social
	X	Transparência pública
	X	Cumprimento de metas e objetivos das políticas públicas
Na análise da CSEC, qual(is) aperfeiçoamento(s) pode(m) ser feito(s) neste mecanismo?	Conforme trabalho previsto no PACI/2021, buscaremos identificar, com base nos pedidos via e-sic e fale conosco, se as informações constantes do Portal da Hemominas respondem às demandas da transparência passiva, de forma a aprimorar a transparência ativa da Fundação e diminuir demandas na esfera da transparência passiva.	
Caso a CSEC tenha desenvolvido ou participado de alguma ação para melhorar este mecanismo de controle social, descreva sua ação ou participação nas medidas implementadas, indicando os instrumentos e ferramentas utilizados.	Promovemos, conforme orientações da CGE, nos anos de 2017, 2018 e 2020, avaliações das demandas realizadas via e-sic na Hemominas, registrando nossas conclusões na Nota de Monitoramento de Transparência Passiva 2320.1018.17, na Nota de Auditoria 2320.0124.18, no Relatório Preliminar de Governo Aberto de 2018, no Relatório de Governo Aberto 2320.1591.18 e no Relatório 2320.1084.20. Com exceção das sugestões contidas no relatório preliminar, todas as orientações da CSEC foram implementadas pelos gestores, embora não registradas como efetividade por não se caracterizarem como recomendações. As sugestões do relatório preliminar de 2018 foram avaliadas no Relatório de Governo Aberto 2320.1591.18. Todos os documentos constam do anexo 4 deste Relatório.	

ID 03 - Disponibilização diária dos estoques dos grupos sanguíneos da Hemominas no site e redes sociais

O mecanismo está vinculado a qual Política Pública desenvolvida pela Hemominas?	Planejamento, coordenação e execução da captação de doadores, produção, preparação, preservação e distribuição de hemocomponentes, tecidos biológicos e células”, prevista no Decreto 48.023/2020 (art. 2º, inciso V)	
O mecanismo identificado atende a qual(is) parâmetro(s) de Controle Social?	X	Participação social
	X	Transparência pública
	X	Cumprimento de metas e objetivos das políticas públicas
Na análise da CSEC, qual(is) aperfeiçoamento(s) pode(m) ser feito(s) neste mecanismo?	Não temos sugestões de melhoria quanto ao mecanismo	
Caso a CSEC tenha desenvolvido ou participado de alguma ação para melhorar este mecanismo de controle social, descreva sua ação ou participação nas medidas	O mecanismo não foi objeto de avaliação por esta CSEC	

implementadas, indicando os instrumentos e ferramentas utilizados.	
--------------------------------------------------------------------	--

ID 04 - Canal Fale Conosco	
O mecanismo está vinculado a qual Política Pública desenvolvida pela Hemominas?	Funções, serviços e atividades concernentes à hematologia e hemoterapia do Estado; Planejamento, coordenação e execução da captação de doadores, produção, preparação, preservação e distribuição de hemocomponentes, tecidos biológicos e células; (Decreto 48.023/2020, art. 2º, incisos IV e V)
O mecanismo identificado atende a qual(is) parâmetro(s) de Controle Social?	X Participação social
	X Transparência pública
	X Cumprimento de metas e objetivos das políticas públicas
Na análise da CSEC, qual(is) aperfeiçoamento(s) pode(m) ser feito(s) neste mecanismo?	Não temos sugestões de melhoria quanto ao mecanismo
Caso a CSEC tenha desenvolvido ou participado de alguma ação para melhorar este mecanismo de controle social, descreva sua ação ou participação nas medidas implementadas, indicando os instrumentos e ferramentas utilizados.	O mecanismo não foi objeto de avaliação por esta CSEC

ID 05 - Canal Ouvidor SUS	
O mecanismo está vinculado a qual Política Pública desenvolvida pela Hemominas?	Funções, serviços e atividades concernentes à hematologia e hemoterapia do Estado; Planejamento, coordenação e execução da captação de doadores, produção, preparação, preservação e distribuição de hemocomponentes, tecidos biológicos e células; (Decreto 48.023/2020, art. 2º, incisos IV e V)
O mecanismo identificado atende a qual(is) parâmetro(s) de Controle Social?	X Participação social
	X Transparência pública
	X Cumprimento de metas e objetivos das políticas públicas
Na análise da CSEC, qual(is) aperfeiçoamento(s) pode(m) ser feito(s) neste mecanismo?	Não temos sugestões de melhoria quanto ao mecanismo
Caso a CSEC tenha desenvolvido ou participado de alguma ação para melhorar este mecanismo de controle social, descreva sua ação ou participação nas medidas implementadas, indicando os instrumentos e ferramentas utilizados.	A ouvidoria integrou um dos subeixos do eixo comunicação do Plano de Integridade da Hemominas, publicado em 2019, formulado por um grupo de trabalho composto por integrantes de todas as diretorias e assessorias da Fundação e coordenado pela chefia da CSEC (anexo 3). Na oportunidade, foram apresentadas três propostas de ação: 1) Designação formal dos servidores responsáveis pela Ouvidoria Institucional da Fundação Hemominas, até a publicação do Decreto que a contemplará na estrutura Organizacional da Fundação Hemominas. 2) Revisão do Plano de Ação da Ouvidoria do HBH, propondo que sua monitoria seja realizada pelo

	Gabinete da Hemominas, assim como a monitoria da Ouvidoria da Administração Central e demais Unidades da Fundação Hemominas. 3) Inserção, na página principal do sítio eletrônico da Fundação Hemominas, de link para acesso às informações sobre nossas unidades de ouvidoria, com a descrição de suas atribuições, endereço, telefone, e-mail e nomes dos(as) servidores(as) responsáveis, visando conferir visibilidade às unidades de ouvidoria da Fundação Hemominas. Conforme registro no SisPMPI, as três ações já foram implementadas.
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

ID 06 - Pesquisas de Satisfação do Cliente Externo - Doador/Paciente:	
O mecanismo está vinculado a qual Política Pública desenvolvida pela Hemominas?	Funções, serviços e atividades concernentes à hematologia e hemoterapia do Estado; Planejamento, coordenação e execução da captação de doadores, produção, preparação, preservação e distribuição de hemocomponentes, tecidos biológicos e células; (Decreto 48.023/2020, art. 2º, incisos IV e V)
O mecanismo identificado atende a qual(is) parâmetro(s) de Controle Social?	X Participação social
	X Transparência pública
	X Cumprimento de metas e objetivos das políticas públicas
Na análise da CSEC, qual(is) aperfeiçoamento(s) pode(m) ser feito(s) neste mecanismo?	Não temos sugestões de melhoria quanto ao mecanismo
Caso a CSEC tenha desenvolvido ou participado de alguma ação para melhorar este mecanismo de controle social, descreva sua ação ou participação nas medidas implementadas, indicando os instrumentos e ferramentas utilizados.	O mecanismo não foi objeto de avaliação por esta CSEC, mas participamos das reuniões rotineiras do Planejamento Estratégico Institucional, nas quais os indicadores são avaliados. As pesquisas realizadas são alimento para tais indicadores, aferidos bimestralmente. Conforme pesquisa realizada no SA, de acordo com a última avaliação realizada, referente ao mês de abril de 2021, ambos atingiram as metas definidas: o índice de satisfação dos doadores da Hemominas, cuja meta é de 99%, alcançou o resultado de 99,43%. O índice de satisfação dos pacientes ambulatoriais da Hemominas, cuja meta é de 98%, foi de 99,25%.

ID 07 - Conselho Curador (no qual há um membro representando paciente ou doador da Hemominas)	
O mecanismo está vinculado a qual Política Pública desenvolvida pela Hemominas?	Oferta à população, com qualidade, de células e tecidos biológicos; Funções, serviços e atividades concernentes à hematologia e hemoterapia do Estado; Planejamento, coordenação e execução da captação de doadores, produção, preparação, preservação e distribuição de hemocomponentes, tecidos biológicos e células; (Decreto 48.023/2020, art. 2º, incisos II, IV e V)
O mecanismo identificado atende a qual(is) parâmetro(s) de Controle Social?	X Participação social
	X Transparência pública
	X Cumprimento de metas e objetivos das políticas públicas

Na análise da CSEC, qual(is) aperfeiçoamento(s) pode(m) ser feito(s) neste mecanismo?	Não temos sugestões de melhoria quanto ao mecanismo
Caso a CSEC tenha desenvolvido ou participado de alguma ação para melhorar este mecanismo de controle social, descreva sua ação ou participação nas medidas implementadas, indicando os instrumentos e ferramentas utilizados.	O mecanismo não foi objeto de avaliação por esta CSEC

DESCRIÇÃO DAS AÇÕES DE APOIO AO APRIMORAMENTO DOS MECANISMOS DE CONTROLE SOCIAL EXISTENTES NO ÓRGÃO OU ENTIDADE

Para o presente exercício, estão previstos os seguintes trabalhos na área da transparência, conforme Planejamento de Atividades de Controle Interno – PACI/2021:

- 1) Verificar se as informações divulgadas nos sítios eletrônicos oficiais dos órgãos e entidades são aderentes as demandas recorrentes de atendimento recebidas via Fale Conosco e Pedidos de Acesso à Informação e se respeitam os requisitos previstos no § 3º, Art. 8º da Lei de Acesso à Informação (LAI), com previsão de entrega de relatório para 29/10/2021 e uma expectativa de alocação de 110 horas de trabalho; e
- 2) Fomentar a cultura de proteção de dados pessoais e acompanhar os Plano de Atividades de Controle Interno - PACI CGE/CSEC_HEMOMINAS 22164400 SEI 1520.01.0011244/2020-44 / pg. 10OBJETIVO GERAL projetos de adequação à Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), pelos órgãos e entidades da Administração Pública Estadual, com previsão de entrega de relatório para 16/11/2021 e uma expectativa de alocação de 40 horas de trabalho.

Esperamos, com a entrega desses trabalhos no segundo semestre, contribuir ainda mais para o aprimoramento dos mecanismos de controle social da Hemominas.

CONCLUSÃO

Ante ao que foi exposto, ratificamos o entendimento da Presidência da Hemominas quanto aos mecanismos de controle social existentes na Fundação, salientando que todos vêm contribuindo para o aprimoramento das políticas públicas, especialmente aquelas afetas ao atendimento aos pacientes e à produção e distribuição de hemocomponentes.

A forma de tratamento às sugestões da Controladoria Seccional, conferida pela Alta Direção e corpo gestor, também se destaca como importante fator de melhoria para os mecanismos de controle social, principalmente no que toca à transparência pública, campo no qual trabalhamos incessantemente nos últimos anos.

Acreditamos que a dinamicidade dos mecanismos de controle social impõe constante atenção por parte dos gestores, considerando que auxiliam sobremaneira em nossa principal missão: o atendimento às expectativas de pacientes e doadores.

Belo Horizonte, 21 de maio de 2021