



Ministério da Saúde  
Secretaria de Atenção Especializada à Saúde  
Instituto Nacional de Câncer

#### ATA DE COMITÊ DE GOVERNANÇA

Aos dezesesseis dias do mês de dezembro do ano de dois mil de vinte e dois, às 9h, em sua unidade situada à Praça da Cruz Vermelha, n.º 23 - Bairro Centro, Rio de Janeiro/RJ, realizou-se a reunião híbrida do Comitê de Governança, riscos e controles do Instituto Nacional de Câncer - Inca, presidida pela Diretora-Geral, Dra. Ana Cristina Pinho Mendes Pereira, com o comparecimento dos respectivos membros, conforme lista de presença em anexo (0030879473), a fim de deliberar acerca da seguinte pauta:

1. Homologação da ata de reunião de Comitê do dia 06/12;
2. Considerações pendentes da reunião do dia 06/12
3. Apresentação ouvidoria;
4. Regimento interno e política de Gestão;
5. Retirar da intranet o período de retorno da consulta;
6. Oncologia Unidade HCIII

#### 1. Homologação de atas de reunião

A ata foi lida, acrescida das considerações, e aprovada.

#### 2. Considerações pendentes da reunião do dia 06/12:

- **Planilha de atividades do Programa de Gestão da SAES a ser encaminhada em 07/12:**

A Sra. Cassilda Soares, Coordenadora de Gestão de Pessoas informou que a planilha de atividades do programa de Gestão da SAES, relacionadas ao teletrabalho, foi encaminhada dia 07/12, e ainda não foi publicada pois a líder do grupo da SAES, encontra-se de férias. Explicou que tais planilhas, foram as primeiras encaminhadas pelo grupo que fez o estudo, para justificar o teletrabalho e foram atualizadas com as especificidades dos três institutos e mapeadas com os setores que podem ser executados.

- **Atualização sobre o teletrabalho**

A Sra. Cassilda Soares, Coordenadora de Gestão de Pessoas, informou que a planilha de atividades do Programa de Gestão da SAES/MS, relacionadas ao teletrabalho, foi encaminhada no dia 07/12/2022, e ainda não foi publicada. Explicou que tais planilhas, foram feitas para justificar o teletrabalho com as especificidades dos três Institutos e mapeadas com os setores que podem exercer o teletrabalho. Informou que no mesmo processo, deliberado no Comitê de Governança, Riscos e Controles, de que o processo de implantação do Programa de Gestão de Desempenho continuará como teste experimental, por três meses. A Coordenação de Gestão de Pessoas (Cogep/INCA), recebeu cinco processos de excepcionalidade, cada uma com uma especificidade. Informou que quatro solicitações foram deferidas, por se tratarem de requisições e uma solicitação foi indeferida. Considerando ainda ser um processo em fase experimental, a Sra. Cassilda informou ser criteriosa. Disse que vem se aprofundando no estudo sobre teletrabalho, e identificou alguns problemas acerca de saúde do trabalhador. Exemplificou com o caso de uma servidora que pediu para realizar o teletrabalho, devido a um problema na coluna, porém não tem nada registrado na Divisão de Saúde do Trabalhador. Ressaltou que o Ministério da Saúde já publicou uma cartilha com orientações sobre a parte ergonômica para o trabalho.

A Sra. Angela Coe, Coordenadora de Assistência Substituta, perguntou se já pode iniciar o teletrabalho na Divisão de Anatomia Patológica – DIPAT/INCA e no Núcleo Interno de Regulação. A Sra. Cassilda respondeu que sim.

O Sr. Eduardo Franco, Chefe de Gabinete, solicitou que a Cogep/INCA se manifeste no processo piloto de teletrabalho, para que o mesmo possa liberar os que estão sob sua análise.

A Sra. Ailse Bittencourt, Coordenadora de Administração Geral, informou que dos 119 profissionais ativos, apenas 29 solicitaram adesão ao Programa de Gestão de Desempenho (PGD), que só foram autorizados os processos de quem atende a todos os critérios e 04 solicitações são casos de excepcionalidade.

A Sra. Cassilda ressaltou que na Coordenação de Administração Geral (Coage/INCA) e na Coordenação de Gestão de Pessoas (Cogep/INCA), já foi iniciado o teletrabalho, considerando o regimento interno, e orientou que as áreas que atenderem aos pré-requisitos constantes no processo piloto, já podem iniciar o teletrabalho.

- **SIREF no tele trabalho:**

A Sra. Cassilda Soares explicou que os tecnólogos e pesquisadores que optarem pelo tele trabalho, assim como os demais, devem construir processo de solicitação, cumprindo todas as regras estabelecidas, entretanto, reforçou que as chefias imediatas devem controlar as frequências através de ponto manual, que deverá ser assinado pelos gestores, para possíveis auditorias e denúncias, mesmo sabendo que a liberação está sendo embasada, em portaria. Informou que no dia 22/12/2022, participará de reunião com a Associação dos Funcionários do Instituto Nacional de Câncer - Afınca, para tratar da pauta SIREF dos técnicos e demais cargos (exceto tecnólogos e pesquisadores).

A Sra. Ailse Bittencourt perguntou como deve ser feito na modalidade em que o servidor desenvolve mestrado ou doutorado compatíveis com suas atividades, tendo em vista que o período que o servidor estuda é contabilizado com a carga horária de serviço.

A Sra. Cassilda explicou que quem faz a capacitação em serviço, deve informar o número do processo da capacitação nas folhas de pontos, nos dias de curso, mas disse que alinhará o fluxo com a Divisão de Desenvolvimento de Pessoal – Didep/INCA.

A Dra. Renata de Freitas, Diretora da Unidade IV – HCIV, pontuou que os servidores entram e saem da escala de APH com muita frequência.

A Sra. Cassilda explicou que o "SISAPH" é um instrumento interno, criado pelo Serviço de Tecnologia da Informação – Seti/INCA, que faz a leitura do SIREF do servidor que se propõe em fazer APH, ele deve continuar com controle de frequência. Ressaltou que o controle de frequência será feito por produção e entrega de resultados constantes em seu processo de trabalho.

- **Publicação de *postmaster* sobre a liberação do ponto eletrônico de tecnólogos e pesquisadores**

A Dra. Ana Cristina Pinho, Diretora-Geral, fez a leitura do texto elaborado pela Cogep/Inca, para a publicação de *postmaster*. Sugeriu que se insira no texto, a informação de que quem faz Adicional de Plantão Hospitalar - APH, não está liberado do SIREF.

A Sra. Cassilda Soares informou que no trecho da APH, colocará o artigo da portaria da APH.

A Dra. Ana Cristina ressaltou que a única forma de garantir e apurar, de forma fidedigna, o cumprimento da carga horária, é pelo SIREF.

A Sra. Cassilda Soares informou que o texto será acrescido com as informações alinhadas neste Comitê, e enviará no dia 19/12/2022, para a aprovação do Chefe de Gabinete e da Direção-Geral.

- **Data de encaminhamento do aditivo da CNS**

A Dra. Renata de Freitas e a Sra. Angela Coe lembraram que na última reunião, a Sra. Priscila Diomondes, Chefe Substituta do Serviço de Apoio Administrativo, informou que os postos definidos como prioridades, estavam sendo discutidos entre o fiscal técnico e o gestor do contrato, ficando definido que os postos que restassem, seriam deliberados no Comitê de Governança. Informou que na unidade HCIII, só foram resolvidos os desvios de função, não sendo contemplado com acréscimo de posto de trabalho.

A Sra. Ailse Bittencourt explicou que quando se trata de grandes contratos, a discussão se dá entre o gestor do contrato e o fiscal técnico. Informou que a Sra. Priscila enviou uma planilha aos fiscais, alinhou com os fiscais técnicos do contrato, e os orientou, dizendo que no caso de dúvida, as sugestões seriam deferidas ou não.

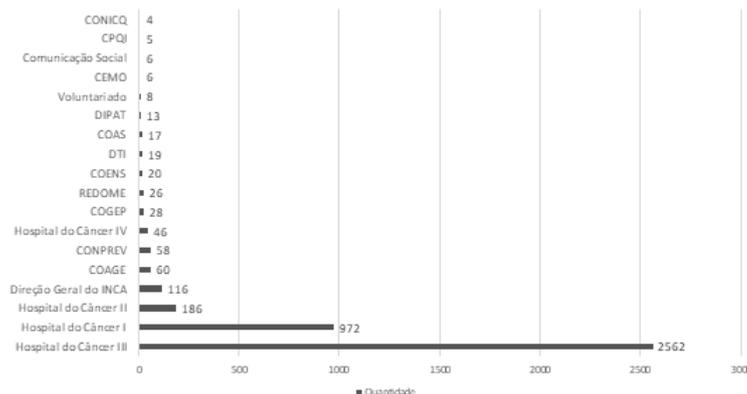
A Sra. Ailse explicou que o principal objetivo deste aditivo foi incluir o cargo "Auxiliar de compras" no Termo de referência. Entretanto, também foi visto outras demandas com alta prioridade. Entrou em contato com a Sra. Priscila Diomondes, por chamada telefônica, esclareceu que as solicitações feitas pelos fiscais técnicos, não ultrapassaram o valor atual e explicou que o que iria para deliberação do Comitê era se ultrapassasse o valor atual. Informou que as prioridades que ficaram para um futuro aditivo, foi decisão da fiscalização, que definiu que o pleito poderia ter sido executado em um próximo momento. Ressaltou que todas as unidades foram atendidas e a grande maioria foi atendida com até mais de 50% dos pleitos solicitados em relação a desvio de função, por ser prioridade do aditivo. Informou que já tem uma apresentação para mostrar detalhadamente o que ficou definido e frisou que toda a fiscalização técnica recebeu todo o detalhamento desse procedimento.

A Dra. Ana Cristina Pinho informou que o processo já foi assinado e será encaminhado à Consultoria Jurídica da União.

### 3. Apresentação ouvidoria

A Sra. Cristiane Vaucher, representante da ouvidoria, iniciou a apresentação do relatório estatístico e analítico da ouvidoria do Inca, de janeiro à novembro de 2022, explicando o papel da ouvidoria que é a mediação de conflitos, que possam causar transtornos, danos, inconveniência ou impasse à organização ou ao seu público interno e externo, garantindo o direito de resposta às manifestações no menor prazo possível e de forma objetiva. Informou que no ano de 2022, foram registradas 4.152 manifestações, entre denúncias, opiniões, solicitações, elogios, sugestão e reclamação. Apresentou as demandas por unidade/coordenação:

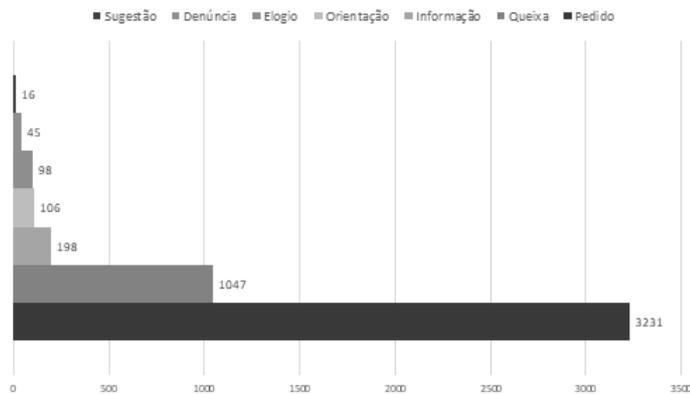
## DEMANDAS POR UNIDADE/COORDENAÇÃO



Informou que em relação aos últimos dois anos (pandemia), a demanda aumentou, e em relação ao período anterior à pandemia, a demanda se manteve estável. Explicou que as denúncias referentes à comportamento inadequado, assédio moral, entre outros, são encaminhadas ao Comitê de Ética para avaliação, pois não cabe ao INCA julgar o que é desvio ético ou não. Ressaltou que as demandas da Unidade HCIII aumentaram bastante depois da implantação do atendimento presencial da ouvidoria naquela unidade. Informou que até novembro de 2022 haviam 3.858 demandas concluídas e 294 demandas em aberto, que foram feitas através de e-mails, atendimento presencial, telefone, ouvidoria SAC, ouvidoria SUS e FalaBr.



# TIPO DE MANIFESTAÇÃO



A Sra. Cassilda Soares informou que todo o Ministério tem a comissão de ética pública.

A Sra. Ana Cristina Pinho reforçou que, independente da demanda ir para Comissão de Ética Pública, as mesmas devem passar pela Comissão das unidades, para ciência e prevenção de problemas futuros.

A Sra. Angela Coe informou que em reunião com a AFINCA, foi informada pelo presidente, que os advogados estão com problemas dentro da AFINCA referente a assédio moral.

A Sra. Cristiane informou que quando encaminha a demanda para o Comitê de ética, sempre dá ciência à área responsável. Explicou que o denunciante não precisa ser identificado, mas o denunciado, sim. Relatou que fez um levantamento por Unidades e Coordenações, dos últimos cinco anos, e que os assuntos mais demandados foram: agendamento de serviço, alta institucional, demora na realização do serviço.

#### 4. Regimento interno e política de Gestão

A Sra. Maria das Graças dos Santos, Chefe do Serviço de Controle Interno e Integridade - SECII, informou que encaminhou por e-mail, aos membros do Comitê, o Regimento Interno e a Política de Gestão de Crise para leitura e apreciação, entretanto, devido ao curto espaço de tempo, sugeriu que a aprovação seja feita na próxima reunião.

O Sr. Eduardo Franco, sugeriu que os membros leiam e aprovem por e-mail.

A Sra. Maria das Graças informou que o SECII, está trabalhando no arcabouço de documentos institucionais, iniciando pela Política do Comitê de Governança, o Regimento Interno e a Portaria e serão tomadas as mesmas ações para a Política de Gestão de Crise.

**Deliberação:** Todos leiam o e-mail encaminhado com o Regimento Interno e a Política de Gestão de Crise, façam as considerações, se for o caso, e respondam no próprio e-mail, ficando também estabelecido retorno até dia 19/12, para que seja publicado em tempo hábil, e quem não se manifestar será considerado a favor do documento.

#### 5. Retirar da intranet o período de retorno da consulta

A Dra. Patrícia Jucá, Diretora substituta da Unidade HCIII, informou que solicitou, por e-mail, ao Serviço de Tecnologia da Informação, a retirada da informação "retorno à consulta em oncologia no período de 06 meses" no sistema, mas a solicitação ainda não foi atendida. Pontuou também que, quando o paciente retorna para revisão, é necessário reativar a matrícula para dar andamento ao seu atendimento.

O Sr. Eduardo Franco explicou que o contrato de Tecnologia da Informação - SETI estava em reestruturação e, diante disto, há uma demora no atendimento. Informou que as áreas enviam suas prioridades, nas quais o Serviço de Tecnologia da Informação faz uma análise prévia das demandas e em seguida, enviam para serem validadas em Comitê de Governança, por ser o foro de decisão das prioridades funcionais. Ressaltou que algumas coordenações ainda estão postergando o agendamento das reuniões com o SETI para alinhamento.

#### 6. Oncologia HCIII

A Dra. Patrícia Jucá informou que houve uma redução na cota de entrada na Unidade. Pontuou que os oncologistas agendaram 180 pacientes que estão em quimioterapia com um ou dois dias, passando do próximo ciclo. Informou que os profissionais farão uma força tarefa para atender dentro de duas semanas, os pacientes já agendados para atendimento na quimioterapia oral, a fim de observar a progressão de doença. Informou que a escala do mês de dezembro de 2022 já está fechada, e que a de janeiro de 2023 ficará comprometida, sem oncologista em alguns dias (férias) e os residentes não poderão ficar sem supervisão. Solicitou a ajuda dos gestores das outras Unidades para ceder oncologistas nos dias descobertos, para compor a equipe.

A Dra. Ana Cristina Pinho salientou que essas informações devem ser passadas aos pacientes baseadas na realidade, para total transparência.

#### 7. Informes:

##### Direção-Geral

A Dra. Ana Cristina Pinho lembrou que no próximo dia 19/12 às 14:30h, receberemos a visita do Secretário Municipal de Saúde, Dr. Daniel Soranz.

A Sra. Angela Coe sugeriu que o Dr. Jorge Bravo, Núcleo Interno de Regulação - NIR, participe da reunião.

A Dra. Ana Cristina solicitou aos gestores que enviem os seus respectivos períodos de recesso de fim de ano 2022 e férias 2023 para o e-mail da Direção-Geral.

##### Gabinete:

O Sr. Eduardo Franco informou que a Sra. Angélica Nasser, Supervisora do Inca Voluntário, por motivos pessoais, sairá da supervisão no início de janeiro de 2023 e será substituída pela Sra. Fernanda Vieira. Explicou que o Inca voluntário é um programa de ações contínuas, que atende toda área da

assistência, dentro do conforto do paciente e do familiar, naquilo que o Inca não consegue viabilizar, e possui projetos pontuais. Informou que todas as metas foram batidas no período da pandemia. Foi feito o 2º edital, e uma das mudanças dentro desta linha, foi o projeto "Banco do Bem".

**HCII:**

O Dr. Daniel Fernandes, Diretor da Unidade HCII, ressaltou que está aguardando a chegada de um técnico em secretariado, para liberar o Sr. Max, para atuar como pregoeiro no Serviço de Apoio às licitações. Informou que se o Sr. Max seja transferido a partir da próxima segunda-feira, os atendimentos na triagem do HCII terão que ser reduzidos, até a chegada de um novo profissional.

A Dra. Ana Cristina Pinho lembrou que uma servidora da Coordenação de Pesquisa, iria para o Serviço de Apoio às licitações.

O Dr. João Viola, Coordenador Substituto de Pesquisa de Inovação – CPQI, informou que a servidora não deseja ir para Coordenação de administração e será colocada à disposição da Coordenação de Gestão de Pessoas, que definirá qual local a servidora ficará.

Nada mais a tratar, deu-se por encerrada a reunião do Comitê de Governança, nesta data. E para constar, a presente ata, após aprovada pelos membros, será assinada pela secretária, Sra. Débora Malafaia e pela Diretora-Geral Substituta.



Documento assinado eletronicamente por **Debora Cristina Malafaia Fernandes, Assistente em Ciência e Tecnologia**, em 17/01/2023, às 16:46, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º, do art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#); e art. 8º, da [Portaria nº 900 de 31 de Março de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **Liz Maria de Almeida, Diretor(a) do Instituto Nacional de Câncer substituto(a)**, em 17/01/2023, às 16:54, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º, do art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#); e art. 8º, da [Portaria nº 900 de 31 de Março de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.saude.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.saude.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **0030879372** e o código CRC **98E661C9**.



# RELATÓRIO ESTATÍSTICO E ANALÍTICO

OUVIDORIA DO INCA DE  
JANEIRO/NOVEMBRO 2022

# PAPEL DA OUVIDORIA

Cabe à Ouvidoria a mediação de conflitos, que possam causar transtornos, danos, inconveniência ou impasse à organização ou ao seu público interno e externo, garantindo o direito de resposta às manifestações no menor prazo possível e de forma objetiva.

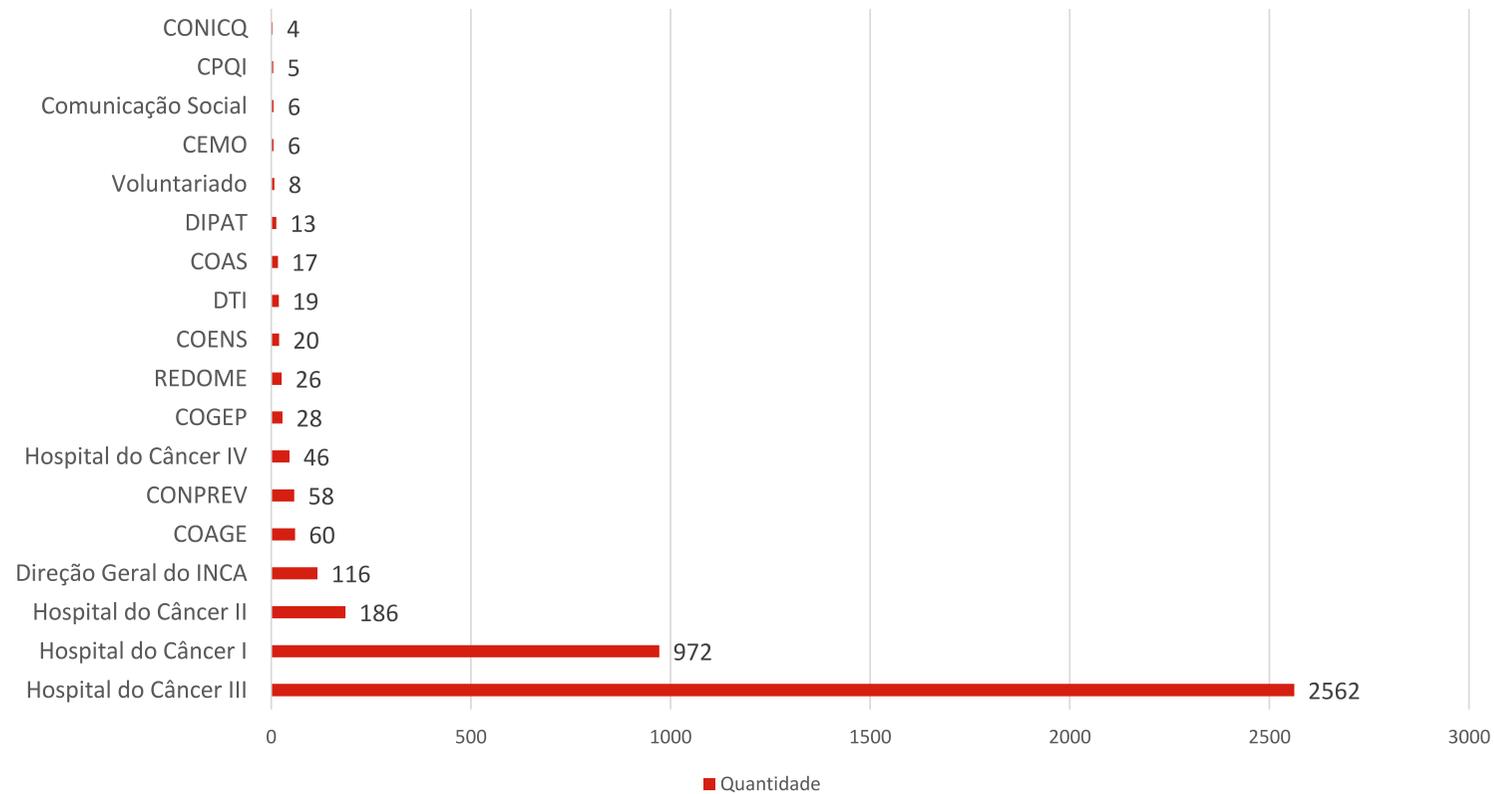
É função da ouvidoria pública não apenas colaborar para o atendimento às demandas do cidadão, como também sugerir mudanças no modelo de gestão adotado, a partir dos inputs recebidos pela ouvidoria ou pela capacidade de perceber a dinâmica da organização, de forma que as reclamações não mais ocorram.

# MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS

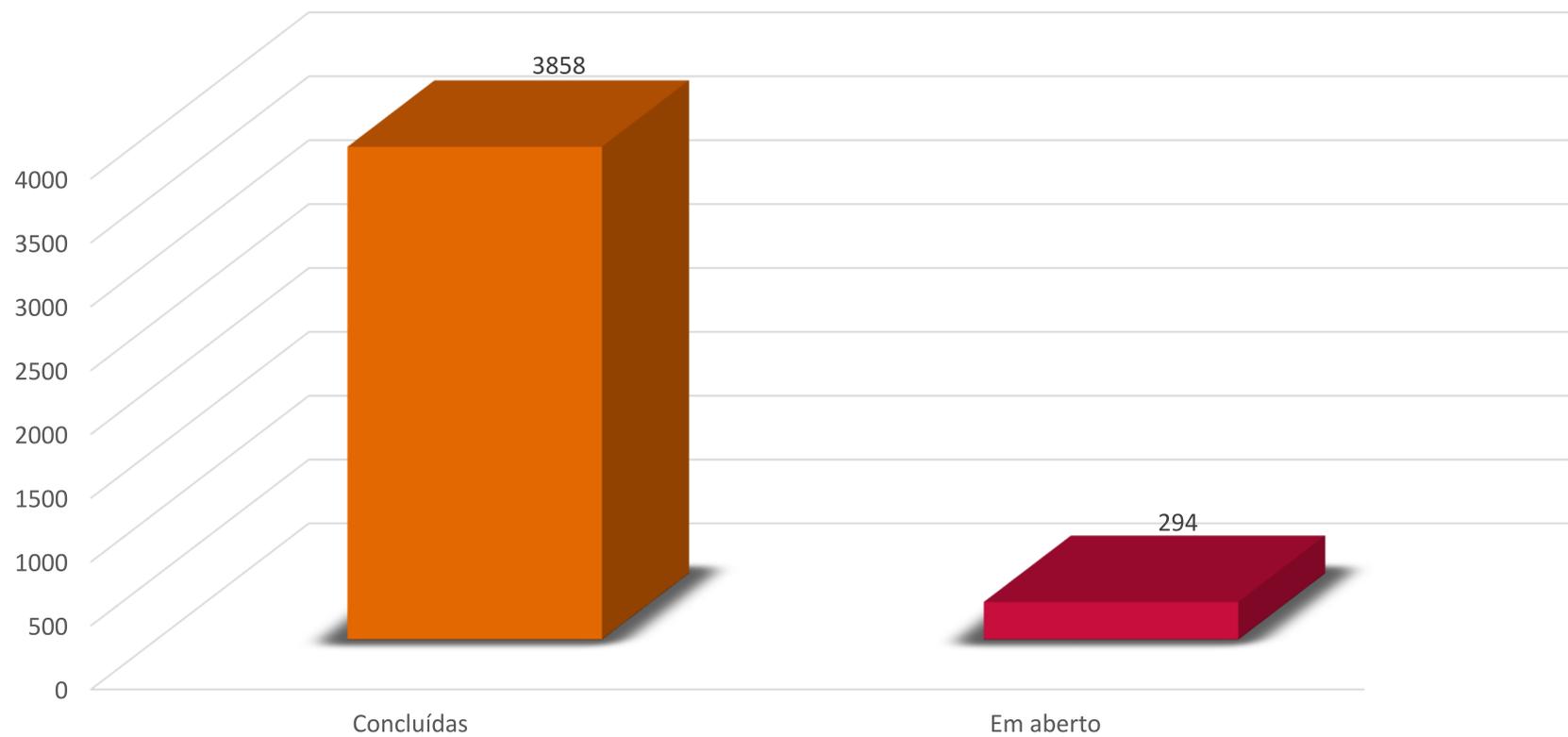
**4152**



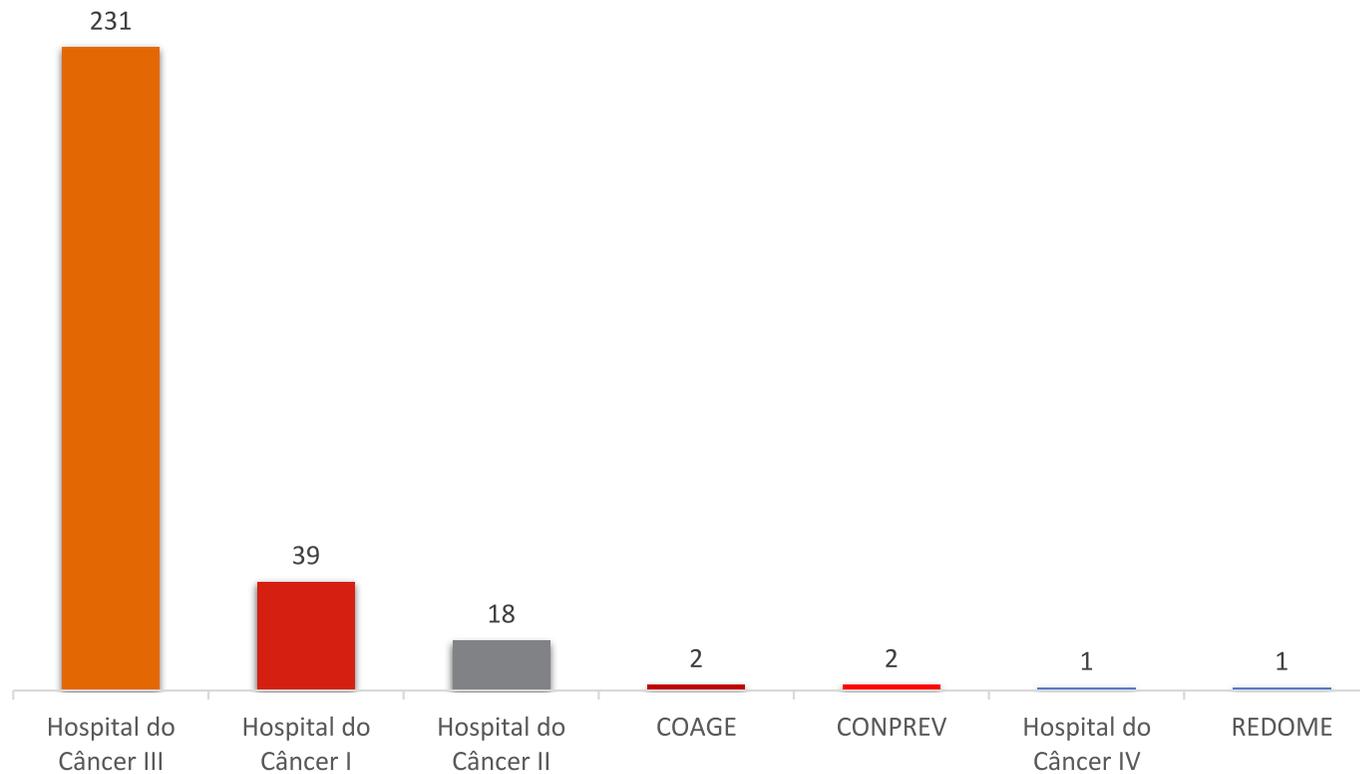
# DEMANDAS POR UNIDADE/COORDENAÇÃO

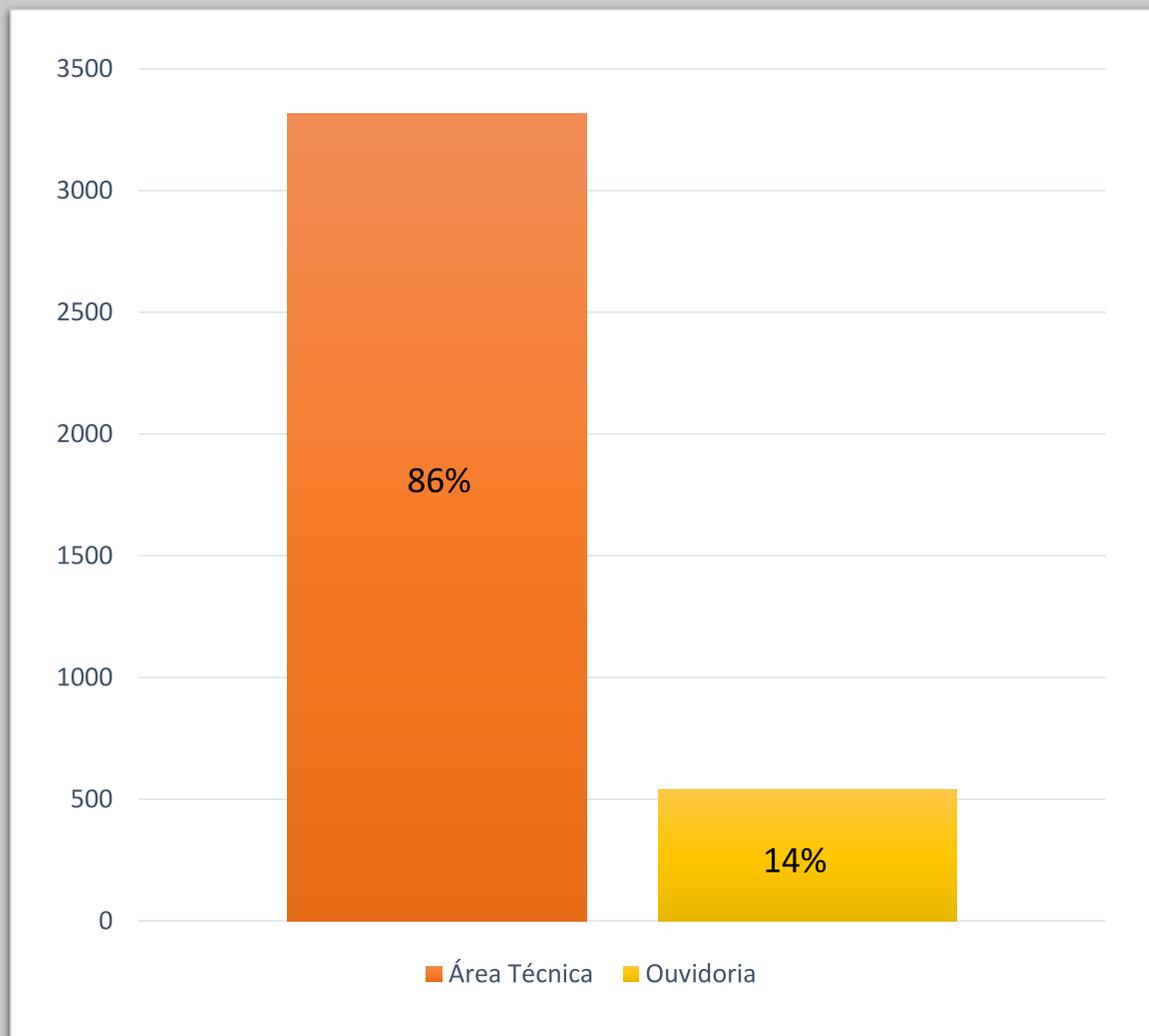


# SITUAÇÃO DAS DEMANDAS



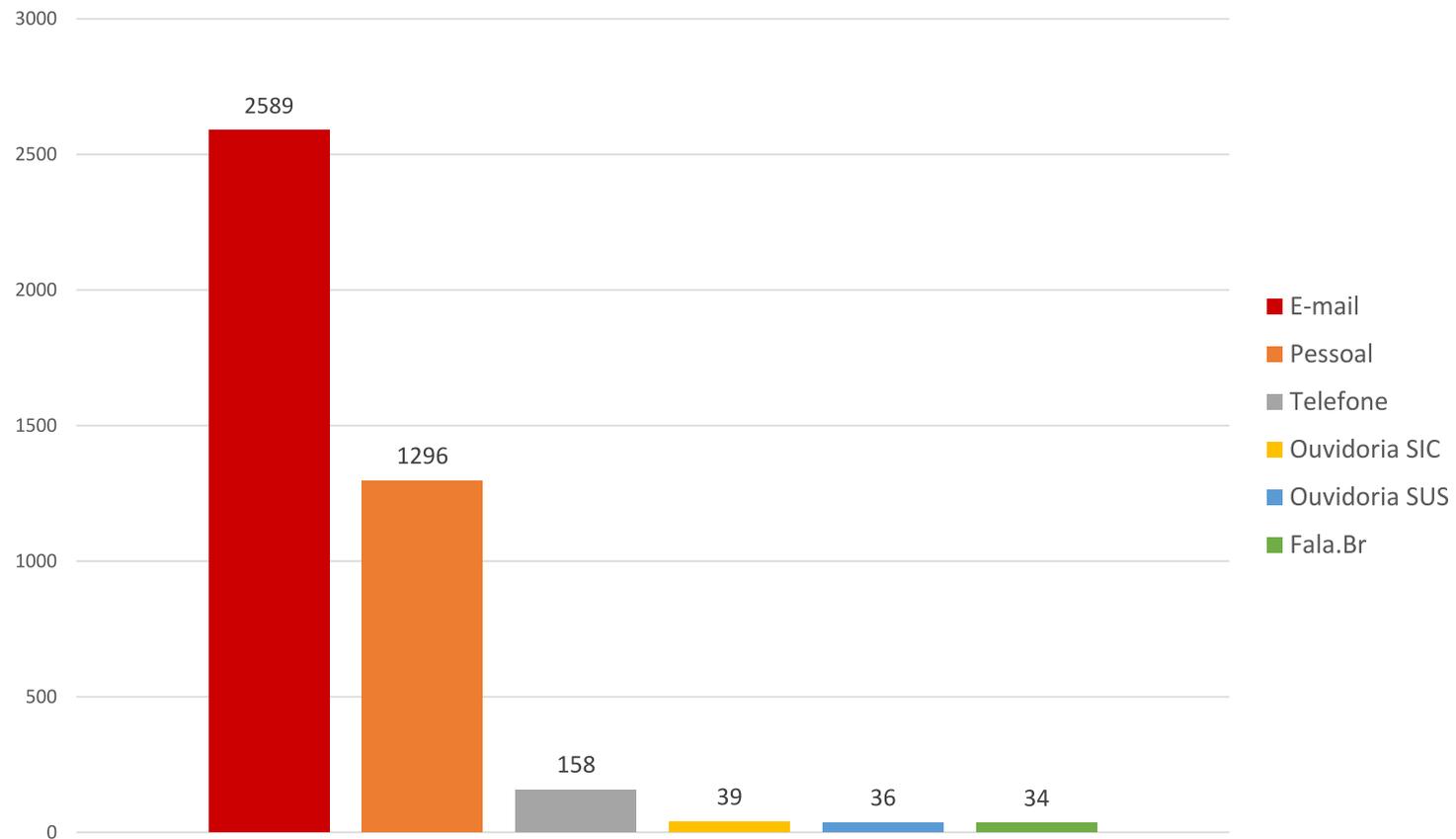
# DEMANDAS NÃO CONCLUÍDAS



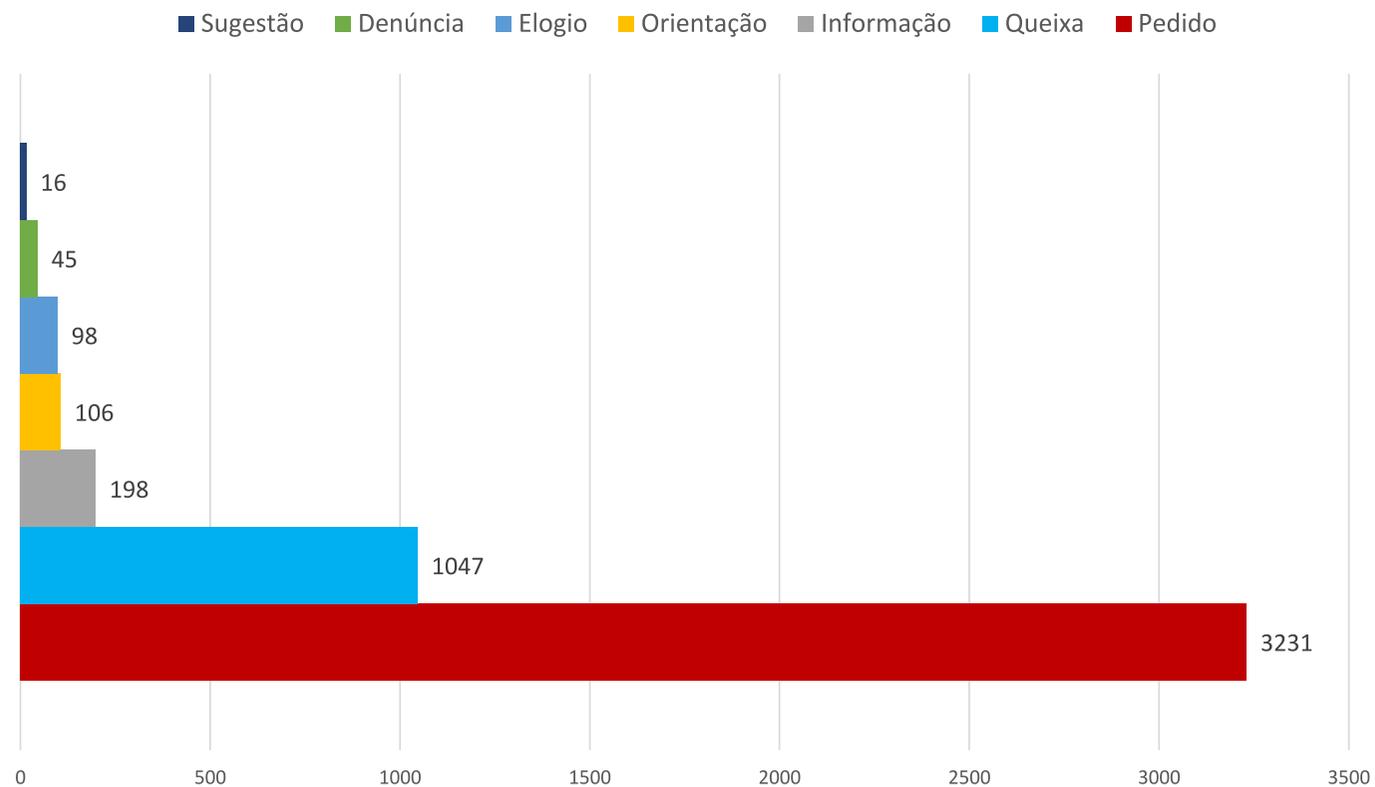


# DEMANDAS RESOLVIDAS

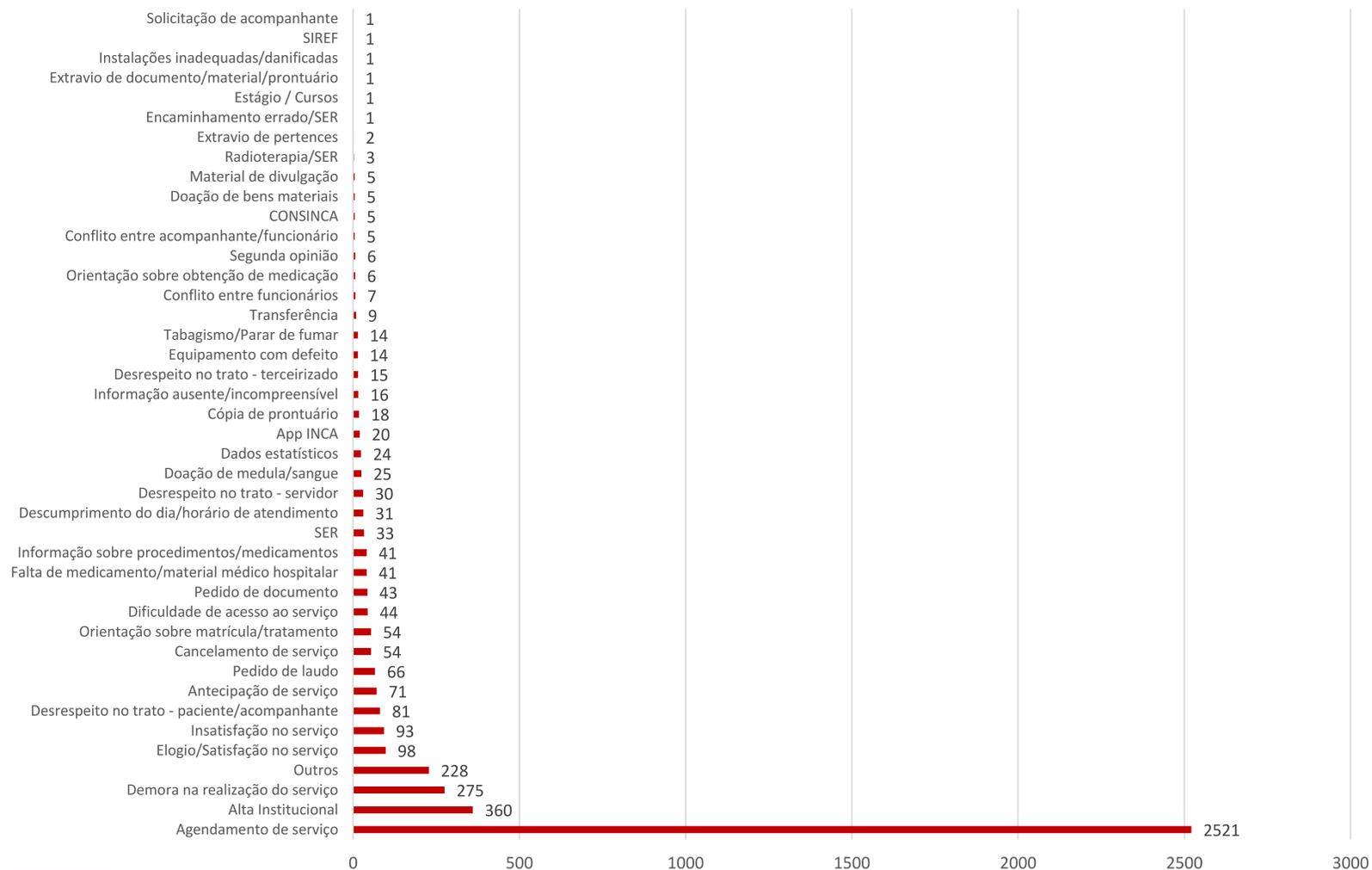
# MEIOS DE PARTICIPAÇÃO



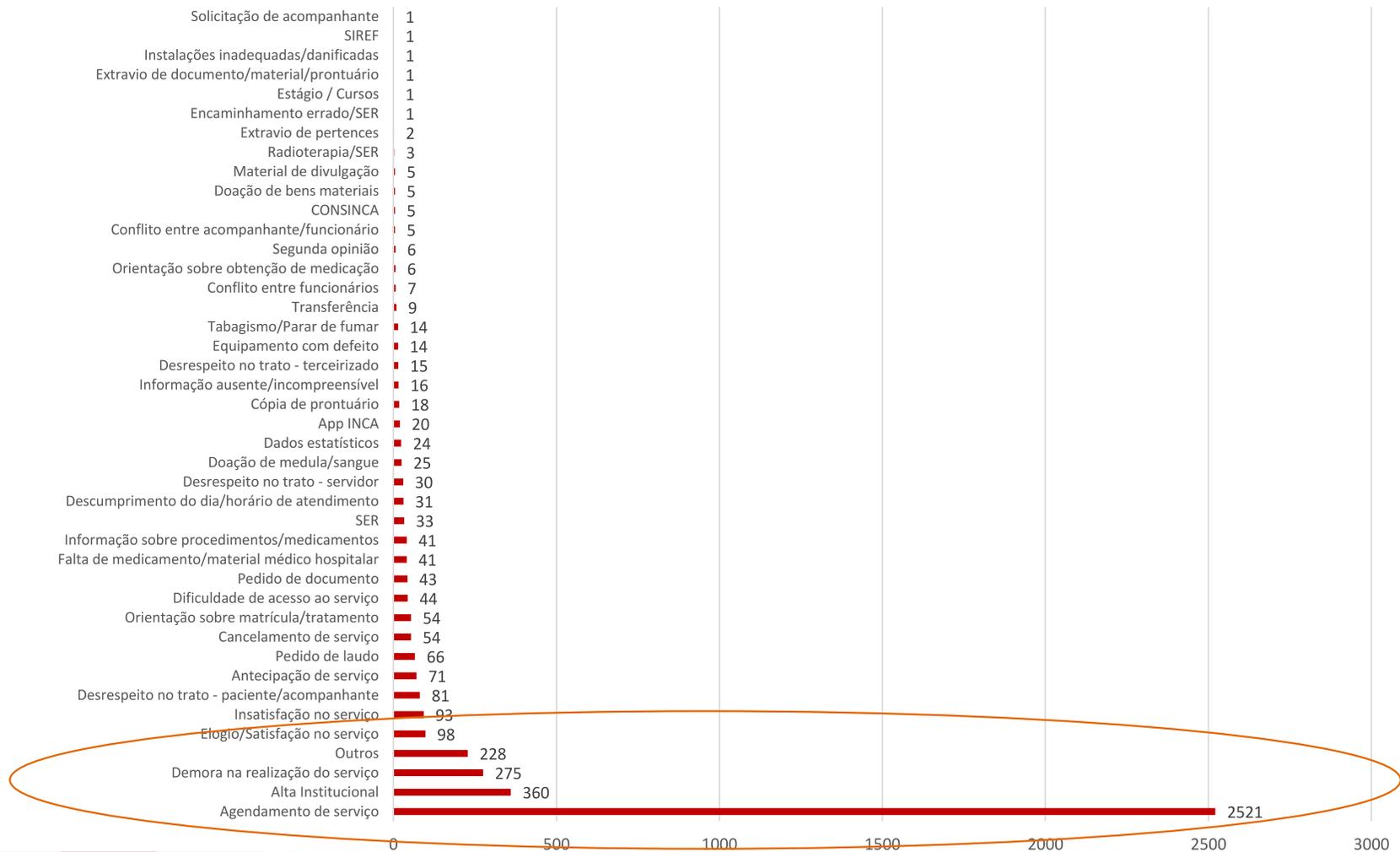
# TIPO DE MANIFESTAÇÃO



# ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



# ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



# ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS POR UNIDADE E COORDENAÇÃO

DE 2017 A 2022



# CEMO

| ANO  | MOTIVO                                       |
|------|--|
| 2022 | Agendamento de serviço                       |
|      | Outros                                       |
|      | Doação de medula/sangue                      |
| 2021 | Outros                                       |
|      | Doação de medula/sangue                      |
|      | Elogio/Satisfação no serviço                 |
| 2020 | Doação de medula/sangue                      |
|      | Outros                                       |
|      | Orientação sobre matrícula/tratamento        |
| 2019 | Demora na realização do serviço              |
|      | Doação de medula/sangue                      |
|      | Informação ausente/incompreensível           |
| 2018 | Informação ausente/incompreensível           |
|      | Demora na realização do serviço              |
|      | Doação de medula/sangue                      |
| 2017 | Doação de medula/sangue                      |
|      | Outros                                       |
|      | Descumprimento do dia/horário de atendimento |

# COAGE

| ANO  | MOTIVO  |
|------|---|
| 2022 | Falta de medicamento/material médico hospitalar |
|      | Outros  |
|      | Desrespeito no trato - terceirizado             |
| 2021 | Falta de medicamento/material médico hospitalar |
|      | Outros  |
|      | Desrespeito no trato - terceirizado             |
| 2020 | Falta de medicamento/material médico hospitalar |
|      | Outros  |
|      | Demora na realização do serviço                 |
| 2019 | Falta de medicamento/material médico hospitalar |
|      | Outros  |
|      | Equipamento com defeito                         |
| 2018 | Falta de medicamento/material médico hospitalar |
|      | Outros  |
| 2017 |   |
|      |   |
|      |   |

| ANO  | MOTIVO  |
|------|---|
| 2022 | Doação de medula/sangue                         |
|      | Outros  |
|      | App INCA  |
| 2021 | App INCA  |
|      | Agendamento de serviço                          |
|      | Demora na realização do serviço                 |
| 2020 | Doação de medula/sangue                         |
|      | Outros  |
|      | Cancelamento de serviço                         |
| 2019 | Outros  |
|      | Informação sobre procedimentos/medicamentos     |
|      | Doação de medula/sangue                         |
| 2018 | Informação ausente/incompreensível              |
|      | Outros  |
|      | Orientação sobre matrícula/tratamento           |
| 2017 | Outros  |
|      | Descumprimento do dia/horário de atendimento    |
|      | Falta de medicamento/material médico hospitalar |

# COAS

---

| ANO  | MOTIVO                                      |
|------|---|
| 2022 | Outros                                      |
|      | Pedido de documento                         |
|      | Dados estatísticos                          |
| 2021 | Outros                                      |
|      | Conflito entre funcionários                 |
|      | Licitação/concurso                          |
| 2020 | Outros                                      |
|      |   |
| 2019 | Outros                                      |
|      | Informação sobre procedimentos/medicamentos |
|      |   |
| 2018 | Outros                                      |
|      | Demora na realização do serviço             |
|      | Informação ausente/incompreensível          |
| 2017 | Outros                                      |
|      | Demora na realização do serviço             |
|      | Informação ausente/incompreensível          |

# COENS

# COGEP



| ANO  | MOTIVO                             |
|------|------------------------------------|
| 2022 | Outros                             |
|      | Conflito entre funcionários        |
|      | Desrespeito no trato - servidor    |
| 2021 | Outros                             |
|      | COVID/VACINAÇÃO                    |
|      | Conflito entre funcionários        |
| 2020 | Outros                             |
|      | Demora na realização do serviço    |
|      | Conflito entre funcionários        |
| 2019 | Outros                             |
|      | Demora na realização do serviço    |
|      | Licitação/concurso                 |
| 2018 | Licitação/concurso                 |
|      | Outros                             |
|      | Informação ausente/incompreensível |
| 2017 | Licitação/concurso                 |
|      | Outros                             |
|      | Informação ausente/incompreensível |

# COMUNICAÇÃO SOCIAL

| ANO  | MOTIVO                             |
|------|------------------------------------|
| 2022 | Material de divulgação             |
|      | Outros                             |
|      | Pedido de documento                |
| 2021 | Outros                             |
|      | Material de divulgação             |
| 2020 | Outros                             |
|      | Material de divulgação             |
| 2019 | Outros                             |
|      | Material de divulgação             |
| 2018 | Outros                             |
|      | Informação ausente/incompreensível |
| 2017 |                                    |
|      |                                    |
|      |                                    |

# CONPREV

| ANO  | MOTIVO                                      |
|------|---|
| 2022 | Outros                                      |
|      | Dados estatísticos                          |
|      | Tabagismo/Parar de fumar                    |
| 2021 | Outros                                      |
|      | Dados estatísticos                          |
|      | Tabagismo/Parar de fumar                    |
| 2020 | Outros                                      |
|      | Informação sobre procedimentos/medicamentos |
| 2019 | Outros                                      |
|      | Informação sobre procedimentos/medicamentos |
|      | Informação ausente/incompreensível          |
| 2018 | Informação ausente/incompreensível          |
|      | Outros                                      |
|      | Informação sobre procedimentos/medicamentos |
| 2017 | Outros                                      |
|      |   |
|      |   |

# CPQI



| ANO  | MOTIVO                                       |
|------|--|
| 2022 | Outros                                       |
|      | Descumprimento do dia/horário de atendimento |
|      | Desrespeito no trato - paciente/acompanhante |
| 2021 | Outros                                       |
|      | Agendamento de serviço                       |
|      | Demora na realização do serviço              |
| 2020 | Outros                                       |
|      | Agendamento de serviço                       |
|      | Descumprimento do dia/horário de atendimento |
| 2019 | Outros                                       |
|      | Agendamento de serviço                       |
|      | Informação sobre procedimentos/medicamentos  |
| 2018 | Outros                                       |
|      | Descumprimento do dia/horário de atendimento |
|      | Informação ausente/incompreensível           |
| 2017 | Informação sobre procedimentos/medicamentos  |
|      |  |
|      |  |

# DIPAT



| ANO  | MOTIVO                             |
|------|------------------------------------|
| 2022 | Demora na realização do serviço    |
|      | Outros                             |
|      | Antecipação de serviço             |
| 2021 | Demora na realização do serviço    |
|      | Outros                             |
|      | Elogio/Satisfação no serviço       |
| 2020 | Demora na realização do serviço    |
|      | Informação ausente/incompreensível |
|      | Outros                             |
| 2019 | Demora na realização do serviço    |
|      | Outros                             |
|      | Dificuldade de acesso ao serviço   |
| 2018 | Demora na realização do serviço    |
|      | Informação ausente/incompreensível |
| 2017 | Demora na realização do serviço    |
|      | Agendamento de serviço             |
|      |                                    |

# DIREÇÃO GERAL DO INCA

| ANO  | MOTIVO                                |
|------|---------------------------------------|
| 2022 | SER                                   |
|      | Orientação sobre matrícula/tratamento |
|      | Outros                                |
| 2021 | SER                                   |
|      | Outros                                |
|      | Orientação sobre matrícula/tratamento |
| 2020 | SER                                   |
|      | Orientação sobre matrícula/tratamento |
|      | Outros                                |
| 2019 | Orientação sobre matrícula/tratamento |
|      | SER                                   |
|      | Outros                                |
| 2018 | Orientação sobre matrícula/tratamento |
|      | Outros                                |
|      | Informação ausente/incompreensível    |
| 2017 | Orientação sobre matrícula/tratamento |
|      | Outros                                |
|      | Informação ausente/incompreensível    |

# DTI



| <b>ANO</b>  | <b>MOTIVO</b>                       |
|-------------|-------------------------------------|
| <b>2022</b> | App INCA                            |
|             | Outros                              |
| <b>2021</b> | App INCA                            |
|             | Desrespeito no trato - terceirizado |
|             | Outros                              |
| <b>2020</b> |                                     |
|             |                                     |
|             |                                     |
| <b>2019</b> |                                     |
|             |                                     |
|             |                                     |
| <b>2018</b> |                                     |
|             |                                     |
|             |                                     |
| <b>2017</b> |                                     |
|             |                                     |
|             |                                     |

# HOSPITAL DO CÂNCER I



| ANO  | MOTIVO                             |
|------|------------------------------------|
| 2022 | Agendamento de serviço             |
|      | Demora na realização do serviço    |
|      | Alta Institucional                 |
| 2021 | Agendamento de serviço             |
|      | Demora na realização do serviço    |
|      | Alta Institucional                 |
| 2020 | Agendamento de serviço             |
|      | Outros                             |
|      | Demora na realização do serviço    |
| 2019 | Agendamento de serviço             |
|      | Demora na realização do serviço    |
|      | Outros                             |
| 2018 | Demora na realização do serviço    |
|      | Antecipação de serviço             |
|      | Agendamento de serviço             |
| 2017 | Demora na realização do serviço    |
|      | Dificuldade de acesso ao serviço   |
|      | Informação ausente/incompreensível |

# HOSPITAL DO CÂNCER II

| ANO  | MOTIVO                                       |
|------|--|
| 2022 | Agendamento de serviço                       |
|      | Outros                                       |
|      | Alta Institucional                           |
| 2021 | Agendamento de serviço                       |
|      | Demora na realização do serviço              |
|      | Informação ausente/incompreensível           |
| 2020 | Agendamento de serviço                       |
|      | Demora na realização do serviço              |
|      | Antecipação de serviço                       |
| 2019 | Demora na realização do serviço              |
|      | Agendamento de serviço                       |
|      | Antecipação de serviço                       |
| 2018 | Demora na realização do serviço              |
|      | Agendamento de serviço                       |
|      | Descumprimento do dia/horário de atendimento |
| 2017 | Demora na realização do serviço              |
|      | Outros                                       |
|      | Agendamento de serviço                       |

| ANO  | MOTIVO                                       |
|------|--|
| 2022 | Agendamento de serviço                       |
|      | Alta Institucional                           |
|      | Demora na realização do serviço              |
| 2021 | Agendamento de serviço                       |
|      | Dificuldade de acesso ao serviço             |
|      | Desrespeito no trato - paciente/acompanhante |
| 2020 | Agendamento de serviço                       |
|      | Outros                                       |
|      | Demora na realização do serviço              |
| 2019 | Agendamento de serviço                       |
|      | Dificuldade de acesso ao serviço             |
|      | Demora na realização do serviço              |
| 2018 | Agendamento de serviço                       |
|      | Demora na realização do serviço              |
|      | Antecipação de serviço                       |
| 2017 | Agendamento de serviço                       |
|      | Dificuldade de acesso ao serviço             |
|      | Demora na realização do serviço              |

# HOSPITAL DO CÂNCER III

# HOSPITAL DO CÂNCER IV

| ANO         | MOTIVO                                       |
|-------------|--|
| <b>2022</b> | Insatisfação no serviço                      |
|             | Elogio/Satisfação no serviço                 |
|             | Outros                                       |
| <b>2021</b> | Desrespeito no trato - paciente/acompanhante |
|             | Elogio/Satisfação no serviço                 |
|             | Outros                                       |
| <b>2020</b> | Outros                                       |
|             | Agendamento de serviço                       |
|             | Informação sobre procedimentos/medicamentos  |
| <b>2019</b> | Demora na realização do serviço              |
|             | Outros                                       |
|             |  |
| <b>2018</b> | Descumprimento do dia/horário de atendimento |
|             | Informação sobre procedimentos/medicamentos  |
|             | Transferência                                |
| <b>2017</b> | Demora na realização do serviço              |
|             | Informação ausente/incompreensível           |
|             | Informação sobre procedimentos/medicamentos  |

# REDOME

| ANO  | MOTIVO                                      |
|------|---|
| 2022 | Doação de medula/sangue                     |
|      | Outros                                      |
|      | Dificuldade de acesso ao serviço            |
| 2021 | Doação de medula/sangue                     |
|      | Outros                                      |
|      | Pedido de documento                         |
| 2020 | Doação de medula/sangue                     |
|      | Outros                                      |
| 2019 | Doação de medula/sangue                     |
|      | Outros                                      |
|      | Dificuldade de acesso ao serviço            |
| 2018 | Informação ausente/incompreensível          |
|      | Doação de medula/sangue                     |
|      | Informação sobre procedimentos/medicamentos |
| 2017 |   |
|      |   |
|      |   |

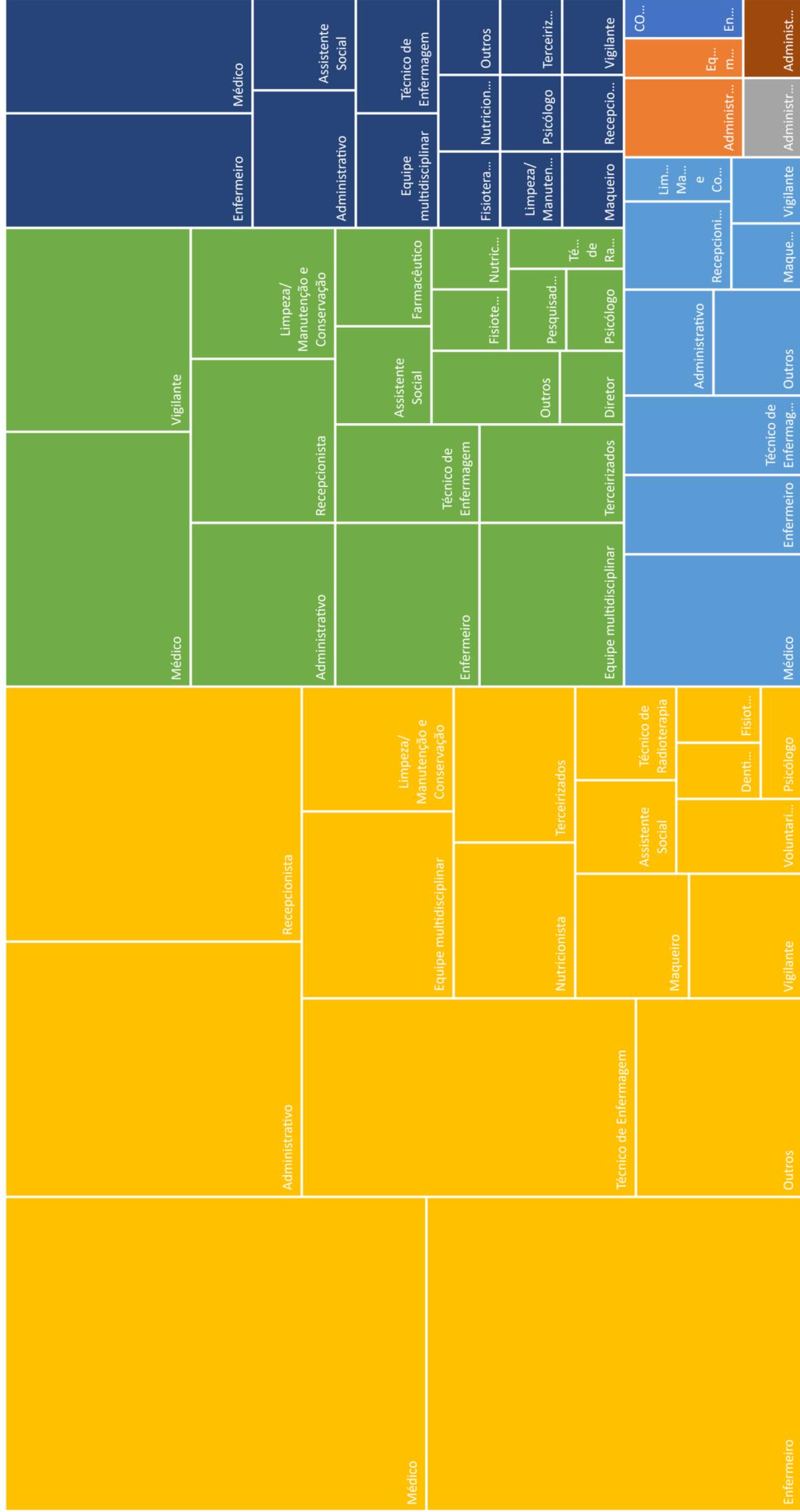
| ANO  | MOTIVO                               |
|------|--------------------------------------|
| 2022 | Doação de bens materiais             |
|      | Outros                               |
| 2021 | Doação de bens materiais             |
|      | Outros                               |
| 2020 | Doação de medula/sangue              |
|      | Outros                               |
| 2019 | Doação de bens materiais             |
|      | Outros                               |
| 2018 | Doação de bens materiais             |
|      | Higiene inadequada/falta de material |
|      | Informação ausente/incompreensível   |
| 2017 | Outros                               |
|      | Doação de bens materiais             |
|      | Insatisfação no serviço              |

# VOLUNTARIADO

# ELOGIOS



■ COENS ■ Direção Geral do INCA ■ DTI ■ Hospital do Câncer I ■ Hospital do Câncer II ■ Hospital do Câncer III ■ Hospital do Câncer IV ■ REDOME





obrigada

- 
- [ouvidoria.geral@inca.gov.br](mailto:ouvidoria.geral@inca.gov.br)
  - [ouvidoria.hc2@inca.gov.br](mailto:ouvidoria.hc2@inca.gov.br)
  - [ouvidoriahc3.hc4@inca.gov.br](mailto:ouvidoriahc3.hc4@inca.gov.br)

O Natal não é um momento nem uma estação, e sim um estado de espírito. Cultivar a paz e a boa vontade, ter misericórdia em abundância, isso, sim, é ter o verdadeiro espírito de Natal.



Desejamos a você um Feliz Natal e um Ano Novo cheio de realizações!

Equipe Ouvidoria do INCA


**RELAÇÃO DE PRESENÇA**  
 Comitê de Governança, Riscos e Controles

Data: 16/12/2022

Presidência por: Ana Cristina Pinho

Assunto: Deliberação de assuntos institucionais

| NOME                      | PRESIDENTE                            | E-MAIL                       | TELEFONE  | ASSINATURA/JUSTIFICATIVA |
|---------------------------|---------------------------------------|------------------------------|-----------|--------------------------|
| Ana Cristina Pinho        | Diretor-Geral                         | ana.pinho@inca.gov.br        | 3207-1006 |                          |
| NOME                      | MEMBROS                               | E-MAIL                       | TELEFONE  | ASSINATURA/JUSTIFICATIVA |
| Eduardo Franco            | Chefe de Gabinete                     | franco@inca.gov.br           | 3207-1103 |                          |
| Luiz Eduardo Chauvet      | Substituto                            | lchauvet@inca.gov.br         | 3207-1463 |                          |
| Leonardo Salomão          | Coordenador de Assistência            | lsalomao@inca.gov.br         | 3207-1799 |                          |
| Angela Coe                | Substituto                            | asilva@inca.gov.br           | 3207-1474 |                          |
| Liz Almeida               | Coordenador de Prevenção e Vigilância | lalmeida@inca.gov.br         | 3207-5554 |                          |
| Andrea Reis               | Substituto                            | areis@inca.gov.br            | 3207-6118 |                          |
| Ailse Bitencourt          | Coordenador de Administração          | abitencourt@inca.gov.br      | 3207-5528 |                          |
| Guilherme Vriato          | Substituto                            | gmedeiros@inca.gov.br        | 3207-5521 |                          |
| Cassilda Soares           | Coordenador de Gestão de Pessoas      | csouares@inca.gov.br         | 3207-5523 |                          |
| Camilla Alleivi           | Substituto                            | calleivi@inca.gov.br         | 3207-5551 |                          |
| Luis Felipe Ribeiro Pinto | Coordenador de Pesquisa               | lfpinto@inca.gov.br          | 3207-6510 |                          |
| João Viola                | Substituto                            | jviola@inca.gov.br           | 3207-6530 |                          |
| Gustavo Mello             | Coordenador de Ensino                 | gmello@inca.gov.br           | 3207-5958 |                          |
| Simone Guaraldi           | Substituto                            | sguaraldi@inca.gov.br        | 3207-6053 |                          |
| Anna Lucia Rivoli         | Diretor do Hospital de Câncer I       | arivoli@inca.gov.br          | 3207-1323 |                          |
| Elcio Novaes              | Substituto                            | elcion@inca.gov.br           | 3207-1107 |                          |
| Daniel Fernandes          | Diretor do Hospital de Câncer II      | daniel.fernandes@inca.gov.br | 3207-2804 |                          |
| Priscila Helena Figueira  | Substituto                            | pfigueira@inca.gov.br        | 3207-2820 |                          |
| Marcelo Bello             | Diretor do Hospital de Câncer III     | mbello@inca.gov.br           | 3207-4062 |                          |
| Patrícia Jucá             | Substituto                            | patricia.juca@inca.gov.br    | 3207-3915 |                          |
| Renata de Freitas         | Diretor do Hospital de Câncer IV      | renata.freitas@inca.gov.br   | 3207-3756 |                          |
| Luciana Oliveira          | Substituto                            | laoliveira@inca.gov.br       | 3207-3932 |                          |
| Flávia Mendes             | Chefe da Divisão de Planejamento      | flavia.mendes@inca.gov.br    | 3207-1105 |                          |
| Osny Pereira              | Substituto                            | osny@inca.gov.br             | 3207-1427 |                          |

p/

