

INSTITUTO NACIONAL DE SAÚDE

MECANISMO DE SUGESTÕES, RECLAMAÇÕES, QUEIXAS E DENÚNCIAS NO INSTITUTO NACIONAL DE SAÚDE (INS)

Marracuene, Outubro de 2024

I

INDICE

| | |
|--|---|
| 1. CONTEXTUALIZAÇÃO..... | 3 |
| 2. FLUXO DE TRATAMENTO DE SUGESTÕES, RECLAMAÇÕES, QUEIXAS E DENÚNCIAS | 4 |
| 2.1. Recepção..... | 4 |
| 2.2. Verificação:..... | 4 |
| 2.3. Classificação | 4 |
| 2.4. Protecção do denunciante | 5 |
| 2.5. Investigação | 5 |
| 2.6. Análise | 5 |
| 2.8. Decisões | 5 |
| 2.9. Comunicação..... | 5 |
| 2.10. Monitoria..... | 5 |
| 3. ASSESSORIA..... | 6 |
| 4. DIVULGAÇÃO DO MECANISMO DE SUGESTÕES, RECLAMAÇÕES, QUEIXAS E DENÚNCIAS..... | 6 |
| 4.1. Avaliação da satisfação do cliente..... | 6 |
| 4.1.2. Acções de sensibilização dos funcionários sobre o código de conducta na função pública..... | 7 |

1. CONTEXTUALIZAÇÃO

No âmbito da implementação da norma ISO 9001:2015, da Lei nº 12/2024 de 18 de Junho, de Probidade Pública e das boas práticas e princípios de gestão institucional, o INS têm vindo a aprimorar os mecanismos institucionais de reclamações, queixas e denúncias.

Este mecanismo é fundamental para a melhoria do clima organizacional, para mais abertura institucional à propostas inovadoras, identificação de estratégias de fortalecimento dos processos de gestão, melhoria da ética e deontologia profissional e também para a prevenção de actos desviantes nos funcionários e agentes do estado no INS.

Os mecanismos de reclamações, queixas e denúncias organizacionais constituem ferramentas e processos que as instituições estabelecem para permitir que seus colaboradores expressem suas preocupações, denunciem comportamentos inadequados ou problemas no ambiente de trabalho e também para apresentações de propostas de soluções. Esses mecanismos são essenciais para a promoção de um ambiente de trabalho saudável.

A gestão dos mecanismos de reclamações, queixas e denúncias estará sob a responsabilidade da Comissão de Ética Pública do Instituto Nacional de Saúde (CEP-INS).

A CEP-INS é um órgão institucional, criado por força da Lei 16/2012 de 14 de Agosto (Lei de Probidade Pública e revogada com a Lei 12/2024), com o objectivo de garantir e fiscalizar a aplicação das normas do sistema de conflitos de interesse.

A CEP-INS tem igualmente a missão de prevenir conflitos, divulgar e promover os princípios e deveres éticos do servidor público dentro da instituição e gerir as denúncias de actos de improbidade pública (Artigo 51, da Lei nº 12/2024 de 18 de Junho, de Probidade Pública).

A CEP-INS é composta por 3 (três) membros:

- **Muari Chipeja** - Presidente
- **Liliana Dengo** – Membro
- **Alexandre Mulhanga** - Membro

2. FLUXO DE TRATAMENTO DE SUGESTÕES, RECLAMAÇÕES, QUEIXAS E DENÚNCIAS

Para o sucesso desta estratégia, é fundamental considerar diversos mecanismos e ferramentas. Pelo que, propomos a implementação progressiva de vários mecanismos, com o seguinte fluxo:

2.1. Recepção:

As sugestões, reclamações, queixas e denúncias poderão ser feitas através dos seguintes canais de comunicação directos ou anónimos:

- Caixa(s) física(s) disponível(is) no quintal da instituição, trancada à chave, com abertura semanal para a verificação da existência de eventual sugestão, reclamação, queixa ou denúncia.
- Formulário online.
- Endereço electrónico da CEP-INS: comissaoeticapublica@ins.gov.mz, com acesso restrito aos respectivos membros.
- Consultas confidenciais com a CEP-INS: Em espaço confidencial para discutir preocupações.
- Reuniões Regulares - Incentivar os sectores a realizarem reuniões periódicas como parte da cultura institucional a todos os níveis, onde os colaboradores podem expressar suas preocupações abertamente. Nestas reuniões, a CEP-INS poderá ser convidada a participar, se houver necessidade.

2.2. Verificação: Verificar se a denúncia contém informações suficientes para justificar uma investigação. Mesmo sendo anónima, deve haver detalhes que permitam uma avaliação inicial.

2.3. Classificação: Classificar a denúncia de acordo com a gravidade e a natureza da alegação. É importante determinar se a denúncia enquadra-se na competência da CEP-INS e em função do tipo, complexidade e pessoas envolvidas no processo de reclamação, queixa e denúncia, dever-se-á definir o mecanismo e nível de tratamento.

- 2.4. Protecção do denunciante:** Garantir que a identidade do denunciante permaneça confidencial, mesmo se a denúncia for anónima. A CEP-INS deverá comprometer-se a proteger integralmente os denunciantes, garantindo que não surjam consequências negativas para estes devido à denúncia, e a aplicar sanções contra funcionários que pretendam tomar medidas retaliatórias contra os mesmos.
- 2.5. Investigação:** A CEP-INS fará a devida investigação de modo a recolher informações para complementar a documentação necessária.
- 2.6. Análise:** Avaliar as evidências e determinar se há fundamentos para as alegações feitas e verificar se as acções envolvidas violam o código de ética ou as normas estabelecidas.
- 2.7. Relatório:** Elaborar um relatório com as conclusões da investigação.
- 2.8. Decisões:** Baseadas nas conclusões da investigação, serão tomadas medidas apropriadas, que podem culminar em acções disciplinares ou corretivas.
- 2.9. Comunicação:** Garantia de informe às partes envolvidas e mecanismo eficaz de retroalimentação para os funcionários sobre o processo de denúncias anónimas (respeitando a confidencialidade), decisões tomadas e respectivas acções corretivas aplicadas. O mecanismo de *feedback* deverá realizado entre 7 à 15 dias de calendário, dependendo da complexidade da sugestão, reclamação, queixa ou denúncia.
- 2.10. Monitoria:** Dar seguimento das acções corretivas aplicadas, sensibilizando para uma melhor conduta ética institucional.

3. ASSESSORIA

Sempre que necessário, os membros da CEP-INS, poderão contar com a assessoria do Departamento de Recursos Humanos (DRH) do INS, da Procuradoria Distrital de Marracuene e da Procuradoria Provincial de Maputo para salvaguardar os procedimentos estabelecidos na legislação (Lei de Probidade Pública). As procuradorias serão responsáveis pela capacitação e actualização dos membros da CEP-INS sobre a prevenção de conflitos, divulgação e promoção dos princípios e deveres éticos do servidor público dentro da instituição.

Em última instância, a CEP-INS devidamente assessorada pela Direcção do INS poderá solicitar apoio do Provedor de Justiça para decisões que se julgarem da competência deste órgão, para a garantia dos direitos dos cidadãos, defesa da legalidade e da justiça na actuação da Administração Pública.

Para casos específicos, dever-se-á proceder com as sugestões, reclamações, queixas ou denúncias da seguinte forma:

- Denúncias de abuso, desrespeito e assédio sexual no local de trabalho serão geridas com apoio do DRH.
- As denúncias de violações de normas e procedimentos e de fraude serão geridas com apoio do Departamento de Controlo Interno e/ou os Departamentos ou Repartições potencialmente afectados.
- Sugestões sobre melhores processos institucionais serão assumidas pelo Departamento de Gestão da Qualidade ou abordadas pelas respectivas unidades incluídas nas sugestões.

4. DIVULGAÇÃO DO MECANISMO DE SUGESTÕES, RECLAMAÇÕES, QUEIXAS E DENÚNCIAS.

- Todos os funcionários do INS, incluindo as Delegações Provinciais deverão ser informados e actualizados sobre o funcionamento deste mecanismo, bem como sobre a confidencialidade do processo.
- Serão utilizados mecanismos verbais e escritos para a divulgação, incluindo cartazes.

4.1. Avaliação da satisfação do cliente

A CEP-INS deverá desenvolver uma avaliação de satisfação dos funcionários do INS, sobre a implementação do mecanismo de reclamações, queixas e denúncias, bem como do funcionamento geral do órgão.

4.1.2. Acções de sensibilização dos funcionários sobre o código de conducta na função pública

- **Treinamentos Regulares:** Sessões de formação periódicas sobre o código de conducta, podendo convidar os órgãos de tutela: Procuradoria Distrital de Marracuene e da Procuradoria Provincial de Maputo.
- **Workshops e Seminários:** Eventos educativos sobre ética e comportamentos esperados.
- **Materiais Informativos:** distribuição de manuais, cartazes e brochuras.
- **Comunicações internas:** Informes pontuais sobre o código de conducta através do COMUNICA.
- **Sessões de indução para novos funcionários:** Inclusão do código de conducta durante o processo de integração (plano de integração de qualidade)
- Campanhas de conscientização e eventos de promoção do código de conducta.

O Director Geral



Eduardo Samo Gudo Jr., MD, PhD.

(Investigador Coordenador)