

Conselhos de Usuários de Serviços Públicos



Serviço Público avaliado: Realizar Consulta Especializada

Avaliação da percepção dos usuários em relação à segurança das medidas adotadas para evitar disseminação do Sars-COV-2

Pesquisa aplicada aos conselheiros voluntários do Conselho de Usuários do HCPA
Período da pesquisa: agosto a outubro de 2021



Introdução

O QUE É O CONSELHO DE USUÁRIOS?

O Conselho de Usuários de Serviços Públicos é uma nova forma de participação direta da sociedade para avaliação e aperfeiçoamento dos serviços públicos e conecta os usuários aos gestores responsáveis por cada serviço.

QUEM PODE SER CONSELHEIRO?

Qualquer cidadão que utiliza os serviços do HCPA.

COMO SE VOLUNTARIAR?

Basta logar-se na página conselhodeusuarios.cgu.gov.br e escolher HCPA ou o Serviço Público específico do HCPA.

O QUE O CONSELHEIRO FAZ?

Uma vez cadastrado, o conselheiro passa a responder consultas online sobre os serviços do hospital e pode também apresentar propostas de melhorias desses serviços.

A participação no Conselho é totalmente virtual.



Você quer auxiliar
NA MELHORIA
dos serviços do
Hospital de Clínicas?



Faça parte do
**CONSELHO DE USUÁRIOS DE
SERVIÇOS PÚBLICOS.**

Inscreva-se: conselhodeusuarios.cgu.gov.br



Metodologia

- 1. Definição da área da pesquisa, o escopo das questões e o período da pesquisa:**
 - O critério foi a existência do Serviço Público estar publicado no portal de Serviços na plataforma Gov.br
O Serviço disponível na plataforma era: Realizar consultas especializadas.
 - Definição do escopo da pesquisa : reunião com os gestores do serviço (Colegiado do Ambulatório) Em função da pandemia, optou-se por avaliar se os pacientes atendidos na área ambulatorial se sentiam seguros com as medidas para redução de risco de infecção pelo coronavírus (SARS-COV-2) adotadas pelo HCPA.
 - A enquete foi construída com uma lógica estruturada na ordem das perguntas:
 - Bloco 1: perguntas de controle
 - Bloco 2: perguntas de perfil do respondente
 - Bloco 3: perguntas para mensuração da satisfação
 - Bloco 4: perguntas para mensuração da qualidade percebida
 - Bloco 5: outrasAs questões foram inseridas na Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.
O próprio sistema encaminha o e-mail aos conselheiros para responderem as enquetes.
 - Definição do período para que a enquete ficar disponível aos conselheiros de 03/08/2021 até 18/10/2021.

Metodologia

2. Engajamento de Conselheiros:

O chamamento público para composição do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos do hospital, se deu por meio de campanhas de engajamento. Iniciada em março de 2021 com estratégias planejadas junto com a Coordenadoria de Comunicação.

Foram usadas diferentes formas para atingir os usuários do hospital:

- redes sociais;
- abertura de uma página no site da instituição;
- e-mail-convite aos usuários da ouvidoria;
- convite no aplicativo Meu Clínicas;
- cartazes e folhetos distribuídos na área ambulatorial.

O esforço para o engajamento de usuários ao conselho deve ser contínuo.

Resultados

→ 27 (37,5%) respondentes entre 72 conselheiros, no período de 3 de agosto a 28 de setembro de 2021

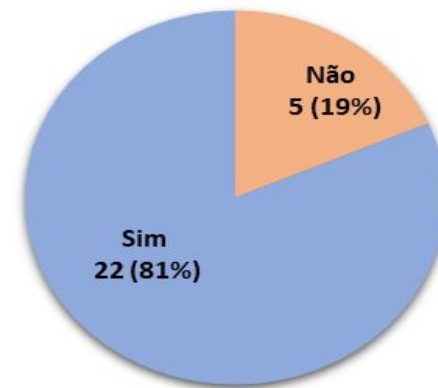
→ Três dos 27 respondentes não haviam consultado no hospital nos anos de 2020 e 2021, sendo excluídos das análises das perguntas sobre a segurança em relação à disseminação do Sars-COV-2



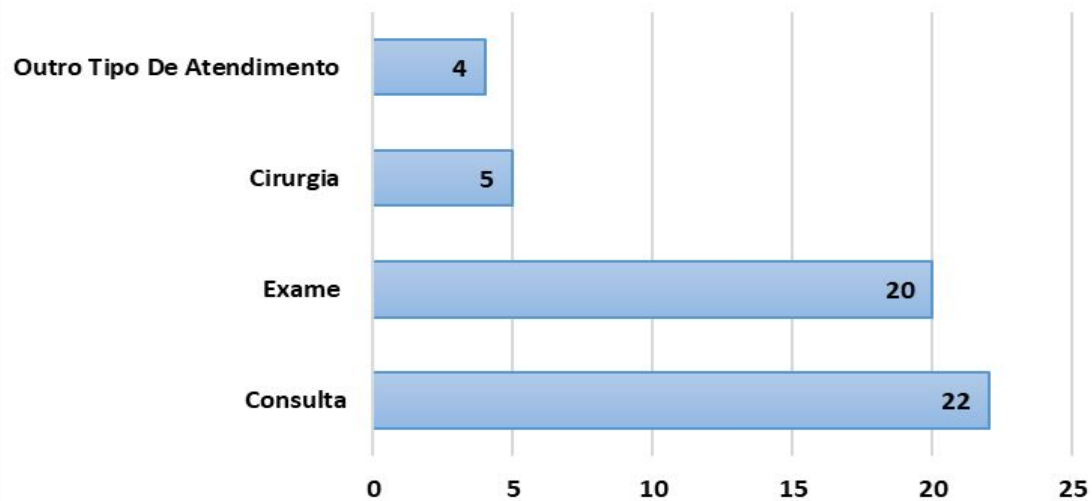
Resultados perfil do respondente

→ **Conhecendo um pouco sobre a vinda do Conselheiro ao hospital:**

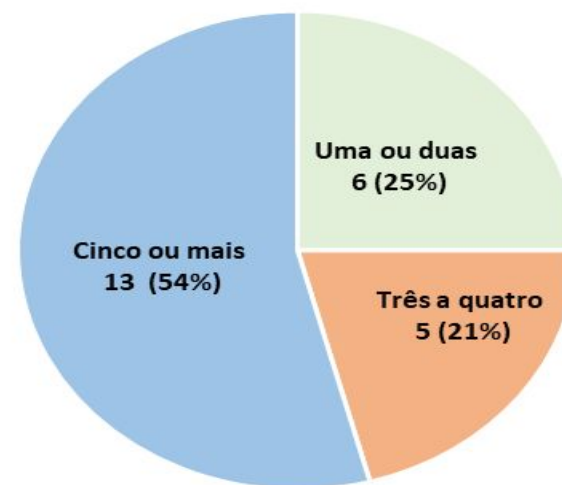
É paciente no HCPA há mais de 2 anos



Tipo de Atendimento que realizou no período



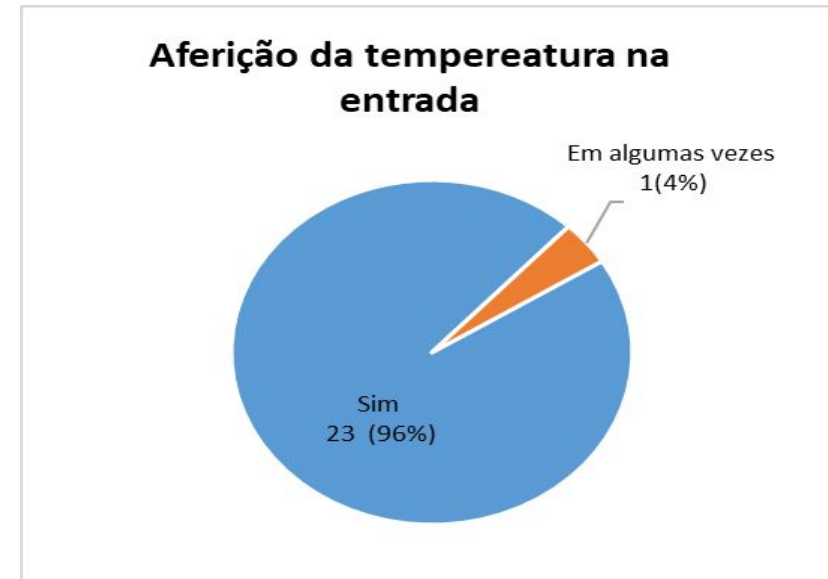
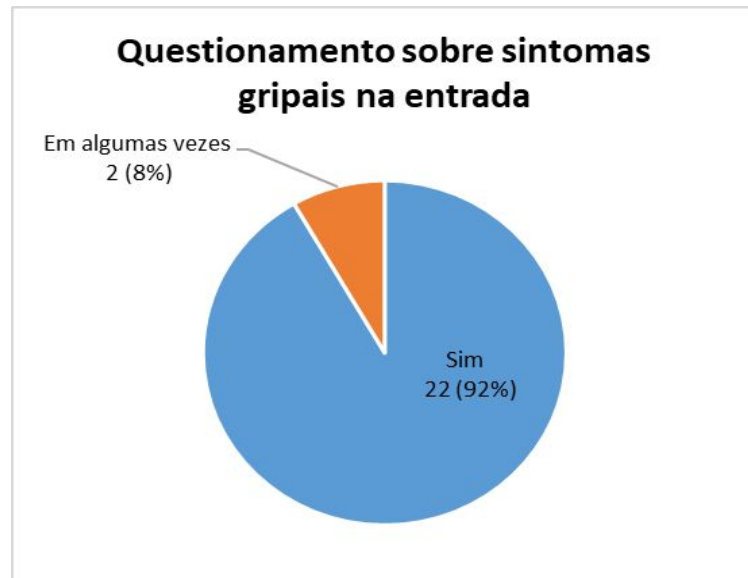
Nº vezes que veio ao HCPA no período



Resultado mensuração da satisfação

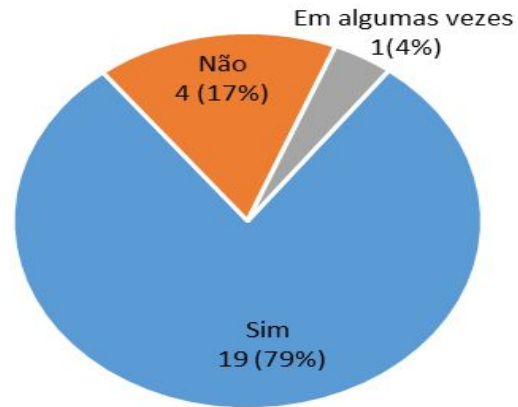
→ Sobre as ações do hospital para prevenir disseminação Sars-COV-2 (N=24)

- 100% dos respondentes afirmaram que havia Álcool Gel disponível para uso antes de entrar no Hospital
- 96% das vezes a Equipe assistencial utilizava EPI (Equipamento de proteção individual) pela observação dos respondentes

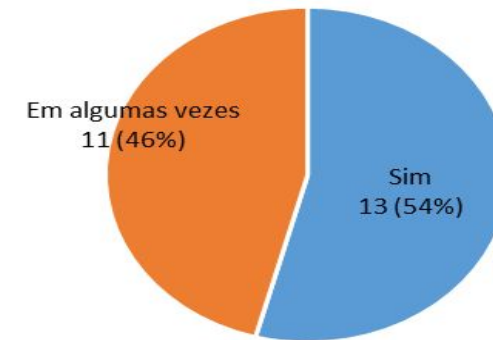


➔ Sobre as ações do hospital para prevenir disseminação Sars-COV-2 (N=24)

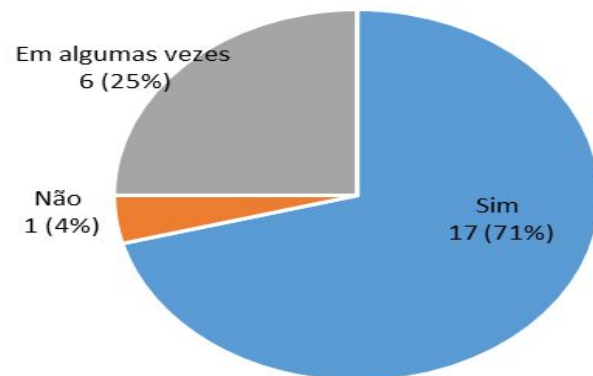
Orientação para o uso de máscara



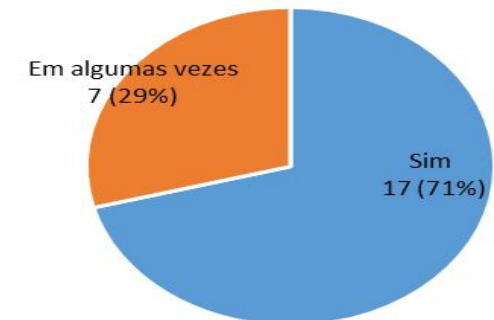
Observou distanciamento em filas, poltronas



Observou respeito ao limite de ocupação dos elevadores



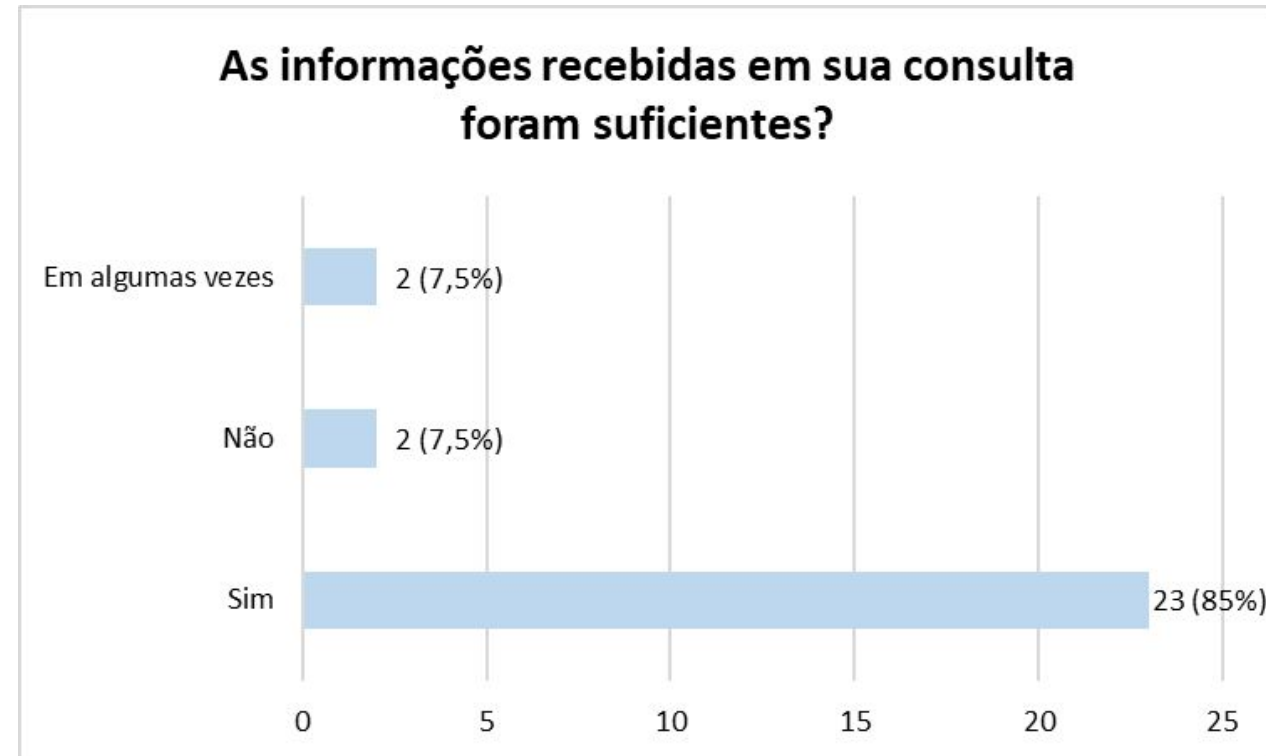
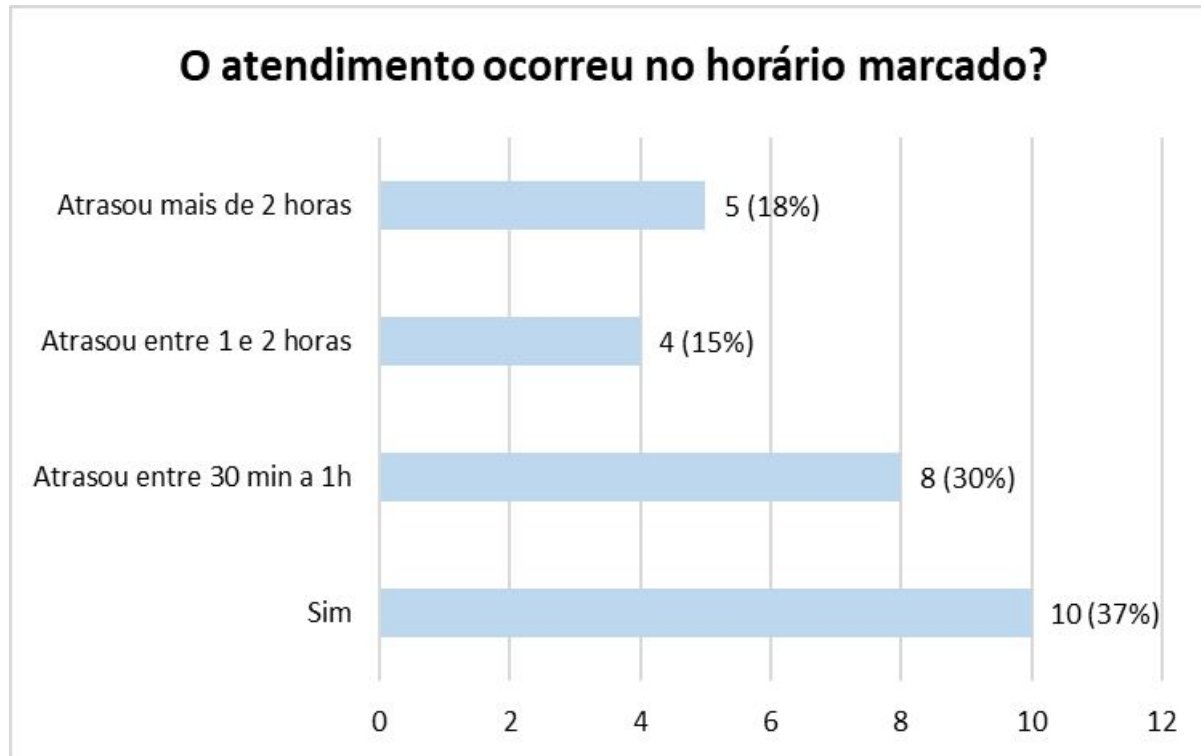
Sentiu-se seguro quando circulou no ambulatório neste período



Resultado mensuração da qualidade percebida

➔ **Conhecendo um pouco sobre o atendimento recebido (N=27)**

➤ 100% dos respondentes acham que foi fácil encontrar o seu local de atendimento



Respostas abertas

Informações recebidas na consulta foram consideradas insuficientes:

- *“Ocorreu uma triagem realizada pelo segurança que me impediu de entrar por mais que eu aparentemente estava mal, nem conseguia caminhar de tanta dor no abdômen, devido ao que eu descobri em seguida que era uma apendicite aguda. A triagem deveria ser apenas por profissional da área. Ele impediu que eu fosse atendido e tive que voltar para casa e depois, algumas horas depois, na PUC me diagnosticaram corretamente e fui operado na mesma noite.”*
- *“O meu filho é transplantado e, portanto, atendido pela equipe da hepatologia. Essa equipe sana minhas dúvidas. Todavia, outras equipes que atendem meu filho enviam os residentes que muitas vezes não sabem sanar as dúvidas pertinentes.”*



Respostas abertas

Comentários gerais com sugestões para melhorias:

- *“Mais atendimento de consulta de enfermeira.”*
- *“Adoro ser atendida neste ambulatório, profissionais maravilhosos: educados e competentes. Talvez o pessoal administrativo das áreas (recepção) precise ser mais tolerante e paciente (gentil).”*
- *“O atendimento dos residentes é espetacular. Atenciosos, educados, interessados no paciente. O atendimento administrativo nas áreas deixa a desejar, creio que deva haver um pouco mais de empatia e simpatia dos funcionários da recepção.”*
- *“No ambulatório de Dermatologia, o atraso para o atendimento ultrapassou 2h e 30 min. É necessário rever essas agendas.”*
- *“Já relatei este ocorrido através da ouvidoria. Em minha consulta com gastro, a recepcionista da área pediu que eu aguardasse pela chamada do meu nome em um local distante do consultório, não ouvi a chamada e aguardei por mais de uma hora, até que fui informada que já havia sido chamada e que a médica estaria em aula naquele momento, que só poderia ser atendida em outro dia. Remarcaram minha consulta para a outra semana. Precisei me deslocar 2x para ir a mesma consulta.”*
- *“No ambulatório nunca se é atendido no horário. As pessoas ficam o dia inteiro esperando o atendimento. Poderia ser marcado por horário.”*



Respostas abertas

Comentários gerais com elogios:



- *“Todos os profissionais do HCPA estão de parabéns, desde a faxineira até o Médico! Sempre orientando, nunca vi faltar álcool gel. Profissionais sempre atentos aos protocolos, mas infelizmente, algumas pessoas não respeitam, entram fazem tudo como pedido. Mas, quando longe dos profissionais não respeitam as normas, talvez por não acreditarem que exista uma pandemia ou mesmo por pensar que é só uma "gripezinha". Mas, não são todas, são somente algumas pessoas e mesmo nós (pacientes) chamando a atenção para os cuidados, essas mesmas pessoas não aceitam a crítica ou se alteram conosco. Aí é complicado, pois o hospital está agindo como manda o figurino do protocolo e essa pequena quantidade de pessoas não obedecem, infelizmente!”*
- *“Equipes e estruturas bem organizadas para diminuir ao máximo os riscos de contágio.”*
- *“Todos os profissionais, desde a faxineira até o médico, todos são empenhados pra seguirem os protocolos dos cuidados em relação ao covid-19, o problema são as pessoas que chegam, quando não estão sendo abordados pelos profissionais ou longe dos mesmos, as pessoas ficam aglomerados, outros que toram a máscara, outros que não passam álcool gel após passar a mão no nariz depois de espirrar. E quando a gente questiona, ficam bravos ou debocham. É triste essa situação, pois os profissionais do HCPA estão seguindo os protocolos e infelizmente tem uma parcela de pacientes que não seguem!”*
- *“Avalio como todos os profissionais, de todos os setores do HCPA estão comprometidos. e passam segurança aos usuários, nos procedimentos para evitar a transmissão da COVID19.”*

Discussão

Como primeira consulta ao Conselho de Usuários do HCPA, obtendo **35% de respostas do total de conselheiros** no período da pesquisa. Considerando que outras Ouvidorias não tiveram nenhum respondente em sua primeira enquete, entendemos que foi satisfatória a experiência. Também serviu de aprendizado para o grupo que preparou a consulta.

Incidentes ocorreram durante a pesquisa:

- Alguns usuários relataram para a ouvidoria, dificuldades para usar ou para logar na plataforma. As questões de usabilidade foram resolvidas enviando passo-a-passo do processo por e-mail aos usuários com problemas
- Outro incidente enfrentado na plataforma virtual impediu que fosse enviado além de duas vezes e-mail notificando os conselheiros cadastrados sobre enquete disponível para avaliar o serviço. Isso pode ter contribuído possivelmente, para o número menor de respondentes, já que os conselheiros que se voluntariam depois da disponibilização da consulta na plataforma podem não ter participado devido a falta deste estímulo para responder. Todos os incidentes foram notificados à CGU.

As ações promovidas pelo HCPA foram observadas como tendo sido executadas na maior parte de suas visitas; apesar de somente em 70, 8% dos usuários terem se sentido seguros para circular em todas as visitas que fizeram, os demais (29,2%) sentiram-se seguros algumas vezes.

As respostas às questões abertas trazem oportunidades de melhoria. É importante ressaltar que o atraso na hora do atendimento das consultas é uma queixa recorrente também na ouvidoria.

anexo – questões da pesquisa

Data de Preenchimento

1) QUEREMOS CONHECER UM POUCO MAIS SOBRE SUA VINDA AO HOSPITAL:

- Você veio ao ambulatório do HCPA nos anos 2020 e 2021?
- Você é paciente há mais de dois anos no hospital?
- Qual o tipo de atendimento você necessitou neste período? (pode marcar mais de uma alternativa)
- Quantas vezes você precisou vir ao hospital para solucionar sua necessidade?

2) QUEREMOS SABER SE VOCÊ SENTIU-SE PROTEGIDO EM RELAÇÃO À PANDEMIA DURANTE SEU ATENDIMENTO:

- Você foi questionado se estava com sintomas gripais antes de entrar no hospital?
- Sua temperatura foi mensurada antes de entrar no hospital?
- Havia álcool em gel disponível para higiene das mãos antes de entrar no hospital?
- Você foi orientado a utilizar máscara enquanto esteve nas dependências do hospital?
- Havia distanciamento adequado nos locais de espera, como filas ou poltronas?
- O limite de pessoas em cada elevador, conforme placa indicativa estava sendo respeitado?
- A equipe multiprofissional que lhe atendeu estava utilizando equipamentos de proteção individual (máscara, óculos ou escudo facial)?
- Você se sentiu seguro ao circular nas dependências do ambulatório do HCPA durante o período de Pandemia?
- Caso sua resposta tenha sido NÃO, você pode dizer qual (is) motivo(s):

3) EM RELAÇÃO AO SEU ATENDIMENTO, GOSTARÍAMOS DE SABER:

- Foi fácil encontrar o local de seu atendimento?
- A consulta, exame ou procedimento, foi atendido no horário marcado?
- As informações recebidas em sua consulta foram suficientes?
- Caso sua resposta tenha sido NÃO, você pode dizer qual (is) motivo(s):
- Você gostaria de deixar algum comentário sobre seu atendimento no ambulatório?
- Coloque aqui seu comentário:

Avaliação da percepção dos usuários em relação à segurança das medidas adotadas para evitar disseminação do Sars-COV-2

Pesquisa aplicada aos conselheiros voluntários do Conselho de Usuários do HCPA
Serviço Público avaliado: Realizar Consulta Especializada

Introdução

O Conselho de Usuários de um Serviço Público é o conjunto de voluntários que se inscreveram na Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos. Os conselheiros auxiliarão na melhoria dos serviços prestados de duas formas principais: (a) na resposta a consultas formuladas pelo gestor do serviço e pelo grupo de trabalho gestor do Conselho de Usuários no HCPA e (b) na proposição de ideias para melhorar os serviços, as quais poderão ser comentadas e apoiadas pelos demais conselheiros. (1)

A participação dos conselheiros acontece através de consultas sobre serviços públicos prestados pelo Clínicas, com o uso de enquetes eletrônicas desenvolvidas e geridas na plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos. O resultado destas enquetes deverá servir de subsídio para a formulação, avaliação e reformulação de serviços públicos.

Além disso, a qualquer momento, os conselheiros poderão inserir ideias de aprimoramento de serviços públicos no Fórum de Melhorias de Serviços Públicos, espaço aberto para a exposição de propostas que busquem tornar estes serviços cada vez mais adequados à realidade dos seus usuários.

A plataforma também traz a possibilidade de que qualquer pessoa, seja ela agente público ou cidadão, produza as suas próprias pesquisas de forma simples, eficiente e totalmente gratuita. Basta que esta pesquisa esteja devidamente associada a algum serviço público. (1)

O hospital historicamente tem realizado pesquisas de satisfação da experiência do paciente internado e ambulatorial, através do grupo da Gestão da Experiência do Paciente. O Programa de Gestão da Qualidade e da Informação em Saúde (Qualis) integra as atividades referentes à qualidade e segurança assistenciais desenvolvidas pelos serviços do hospital, promovendo a padronização, sistematização e a integração das atividades relacionadas a gestão, bem como o seu alinhamento com as perspectivas e objetivos do Planejamento Estratégico. Integrantes destes dois grupos juntaram esforços com a Ouvidoria criando um grupo de trabalho para planejar e organizar as enquetes relativas aos Serviços Públicos a serem aplicadas aos conselheiros.

Metodologia:

1. Definição da área da pesquisa a ser realizada e o escopo das questões

- a) Definição da área a ser avaliada e quais os serviços específicos. Um dos critérios foi a existência da descrição do Serviço no Portal de Serviços do Governo Federal, na plataforma

Gov.br. O Serviço disponível na plataforma era: Realizar consultas especializadas, serviço este realizado dentro da área ambulatorial do hospital.

- b) Reunião com os gestores da área ambulatorial (Colegiado do Ambulatório) para informar a realização da avaliação do Serviço Público Realizar consulta especializada e definir o assunto da pesquisa. Em função da pandemia, optou-se por avaliar se os pacientes atendidos dentro da área ambulatorial se sentiam seguros com as medidas para redução de risco de infecção pelo coronavírus (SARS-COV-2) que foram adotadas pelo HCPA.
- c) Definido o escopo das questões, a enquete foi construída com uma lógica estruturada na ordem das perguntas:
 - Bloco 1: perguntas de controle
 - Bloco 2: perguntas de perfil do respondente
 - Bloco 3: perguntas para mensuração da satisfação
 - Bloco 4: perguntas para mensuração da qualidade percebida
 - Bloco 5: outras
 Após a elaboração das questões (anexo), elas foram inseridas na Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, conforme (1).
- d) O período em que a consulta permaneceu disponibilizada para os conselheiros estendeu-se de 03/08/2021 até 18/10/2021.

2. Engajamento de Conselheiros

O chamamento público para composição do conselho de usuários dos serviços prestados pelo hospital, se deu por meio de campanhas de engajamento. Iniciamos a campanha em março de 2021 com estratégias planejadas junto com a Coordenadoria de Comunicação. Foram usadas diferentes formas para atingir os usuários do hospital: redes sociais, abertura de uma página no site da instituição, e-mail-convite aos usuários da ouvidoria, convite no aplicativo Meu Clínicas, cartazes e folhetos distribuídos na área ambulatorial. O esforço para o engajamento de usuários ao conselho deve ser realizado continuamente.

Resultados

Foram obtidas 27 respostas entre 76 conselheiros (35,5% de respondentes). Três respondentes não haviam consultado no hospital no período 2020– 2021 – eles foram excluídos das análises das perguntas sobre a segurança em relação à disseminação do Sars-COV-2. A tabela 1 apresenta as respostas dos usuários nas questões de múltipla escolha

Tabela 1 – Resultados da pesquisa – Conselho de Usuários do HCPA, 2021

Questão	Respostas
Tempo como paciente do HCPA (n=27)	81,5 % (22) há 2 anos ou mais
Tipo de atendimento (mais de uma resposta era possível- N=24)	Consulta 91,7% (22)
	Exame 83,3% (20)
	Cirurgia 20,8% (5)
	Outro Tipo De Atendimento 16,7% (4)
Número de visitas ao hospital para o problema que estava sendo tratado (N=24)	Uma a duas 25,0% (6)
	Três a quatro 20,8% (5)
	Cinco ou mais 54,2% (13)

Questão	Respostas
Sobre as ações do hospital para prevenir disseminação Sars-COV-2 (N=24)	Questionamento sobre sintomas gripais na entrada Sim: 91,7% (22) Em alguma ocasião: 2 (8,3%)
	Houve aferição da temperatura na entrada Sim: 95,8% (23) Em algumas vezes: 4,2% (1)
	Disponibilidade de álcool em gel antes da entrada no hospital Sim: 100% (24)
	Houve orientação sobre uso de máscara Sim: 79,2% (19) Não: 16,7% (4) Em algumas vezes: 4,2% (1)
	Observou adequação do distanciamento em filas, poltronas Sim: 54,2% (13) Em algumas vezes: 45,8% (11)
	Observou respeito ao limite de ocupação dos elevadores Sim: 70,8% (17) Não: 4,2% (1) Em algumas vezes: 25,0% (6)
	Equipe de atendimento usava EPI Sim: 95,8% (23) Em algumas vezes: 4,2% (1)
	Sentiu-se seguro quando circulou no ambulatório neste período Sim: 70,8% (17) Em algumas vezes: 29,2% (7)
	Foi fácil localizar seu local de atendimento? (N=24) Sim: 100% (27)
	O atendimento ocorreu no horário marcado? (N=27) Sim: 37,0% (10) Atrasou entre 30 min e uma hora: 29,6% (8) Atrasou entre uma e duas horas: 14,8% (4) Atrasou mais de duas horas: 18,5% (5)
As informações recebidas em sua consulta foram suficientes? (N=27) Sim: 85,2% (23) Não: 7,4% (2) Em algumas vezes: 7,4% (2)	

A percepção dos respondentes as medidas de segurança foi pior em relação ao ambiente: em todas as vezes em que estiveram no ambulatório do HCPA, houve observação do respeito ao distanciamento de filas e poltronas 54,2 % das vezes, assim como respeito à lotação nos elevadores (sempre perceberam respeito à lotação em suas visitas em 70,8%).

Nas questões abertas, duas respostas descreviam o motivo pelo qual o usuário considerou que as informações da consulta especializada haviam sido insuficientes:

“Ocorreu uma triagem realizada pela segurança que me impediu de entrar por mais que eu aparentemente estava mal, nem conseguia caminhar de tanta dor no abdômen, devido ao que eu descobri em seguida que era uma apendicite aguda. A triagem deveria ser apenas por profissional da área. Ele impediu que eu fosse atendido e tive que voltar para casa e depois, algumas horas depois, na PUC me diagnosticaram corretamente e fui operado na mesma noite. ”

“O meu filho é transplantado e, portanto, atendido pela equipe da hepatologia. Essa equipe sana minhas dúvidas. Todavia, outras equipes que atendem meu filho enviam os residentes que muitas vezes não sabem sanar as dúvidas pertinentes. “

Ao final da consulta, havia uma questão aberta para um comentário livre. Houve dez registros nesta questão; em seis deles havia elogios ao HCPA, em dois, reclamações sobre atraso de consultas especializadas; em dois, reclamações sobre empatia dos assistentes administrativos (recepção ou área ambulatorial), um pedia mais consultas especializadas de enfermagem, um deles reclamava de uma situação onde o paciente não ouviu ser chamado e perdeu a consulta especializada (havia mais de um assunto em alguns comentários, por isso o total é maior do que dez).

Discussão e encaminhamentos

Esta foi a primeira consulta ao Conselho de Usuários do HCPA realizada. Apesar da taxa de resposta ter sido de 35%, observando-se o padrão de respostas de outros Conselhos de Usuários verificou-se que os respondentes são poucos. Este cenário parece que não foi exclusivo em nossa consulta: houve instituição que não obteve respondentes, conforme informação recebida verbalmente dos ouvidores. Ainda não tivemos contato com nenhuma instituição que tivesse publicado o relatório com o resultado de sua consulta. De modo geral, considerou-se satisfatória esta primeira experiência do HCPA - ela também serviu de aprendizado para o grupo que preparou a consulta.

Alguns usuários do hospital relataram para a ouvidoria, dificuldades para usar ou para logar na plataforma. Resolvemos as questões de usabilidade enviando passo-a-passo. Aqueles que não conseguem logar mesmo assim, são orientados a entrar em contato com a Controladoria-Geral da União (CGU) desenvolvedora da plataforma.

Outro incidente enfrentado na plataforma virtual dos conselhos impediu que fosse enviado além de duas vezes e-mail notificando os conselheiros cadastrados sobre enquete disponível para avaliar o serviço. Embora o conselheiro pudesse acessar a plataforma e responder a consulta enquanto ela esteve aberta, possivelmente, os conselheiros que se voluntariam depois da disponibilização da consulta na plataforma podem não ter participado devido a falta deste estímulo para responder. Os incidentes foram notificados à CGU.

Para ampliar o número de respostas nas próximas consultas há na plataforma a possibilidade de gerar pesquisas. A pesquisa pode ser enviada a qualquer usuário do serviço, sem a necessidade de que ele tenha se voluntariado como conselheiro. Também pode ser instrumentalizada por meio de coletores (com perfil de atendente no sistema Fala.BR), permitindo coletas mediadas por telefone ou presencialmente no local de prestação do serviço e, conseqüentemente, possibilitando também a participação de usuários de serviços públicos digitalmente não incluídos.

As ações promovidas pelo HCPA foram observadas como tendo sido executadas na maior parte de suas visitas; apesar de somente em 70, 8% dos usuários terem se sentido seguros para circular em todas as visitas que fizeram, os demais (29,2%) sentiram-se seguros algumas vezes.

As respostas às questões abertas trazem oportunidades de melhoria. É importante ressaltar que o atraso na hora do atendimento das consultas é uma queixa frequente na ouvidoria.

O Grupo que elaborou esta consulta apresentará ao Colegiado do Ambulatório os resultados, e o apoiará nas medidas para promover as melhorias que podem ser feitas a partir das respostas dos conselheiros.

Referências

1. BRASIL. CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. Guia metodológico de avaliação de serviços públicos por meio da Plataforma Virtual dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos. Brasília, abril de 2021.
2. _____ Conselho de Usuários de Serviços Públicos, Guia do Usuário. Brasília, fevereiro de 2021.
3. BRASIL. Lei 13.460, de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/113460.htm
4. _____ Decreto 9.492, de 05 de setembro de 2018. Regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, e altera o Decreto nº 8.910, de 22 de novembro de 2016, que aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União. http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/decreto/D9492.htm
5. _____ Portaria 581, de 09 de março de 2021. Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, dispõe sobre o recebimento do relato de irregularidades de que trata o caput do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências. <https://www.in.gov.br/web/dou/-/portaria-n-581-de-9-de-marco-de-2021-307510563>