

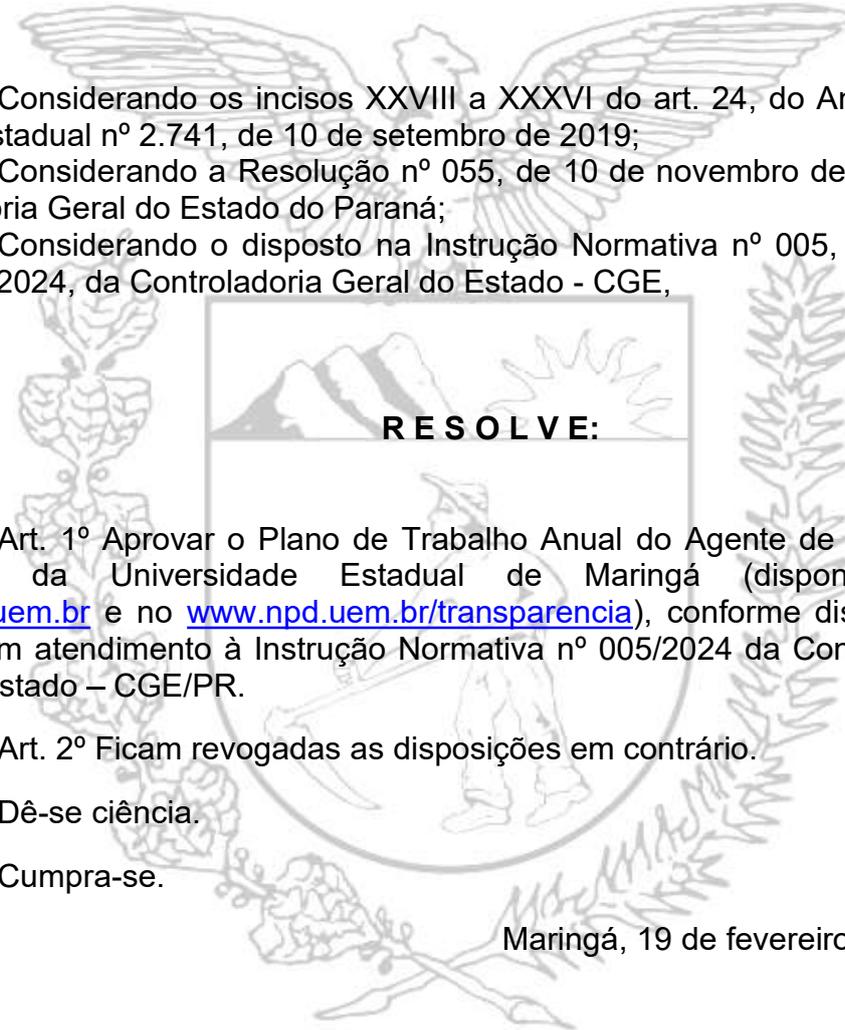
PORTARIA Nº 118/2024-GRE

O Reitor da Universidade Estadual de Maringá (UEM), no uso de suas atribuições legais e estatutárias,

Considerando os incisos XXVIII a XXXVI do art. 24, do Anexo I, do Decreto Estadual nº 2.741, de 10 de setembro de 2019;

Considerando a Resolução nº 055, de 10 de novembro de 2021, da Controladoria Geral do Estado do Paraná;

Considerando o disposto na Instrução Normativa nº 005, de 19 de janeiro de 2024, da Controladoria Geral do Estado - CGE,



RESOLVE:

Art. 1º Aprovar o Plano de Trabalho Anual do Agente de Ouvidoria Hospitalar da Universidade Estadual de Maringá (disponível em www.nics.uem.br e no www.npd.uem.br/transparencia), conforme disposto no Anexo I, em atendimento à Instrução Normativa nº 005/2024 da Controladoria Geral do Estado – CGE/PR.

Art. 2º Ficam revogadas as disposições em contrário.

Dê-se ciência.

Cumpra-se.

Maringá, 19 de fevereiro de 2024.

LEANDRO
VANALLI:9294726
3987

Assinado de forma digital por
LEANDRO
VANALLI:92947263987
Dados: 2024.02.19 15:29:05
-03'00'

Prof. Dr. Leandro Vanalli,
Reitor.

ANEXO I



PLANO DE TRABALHO 2024

OUVIDORIA DA

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE MARINGÁ

Prof. Dr. Leandro Vanalli
REITOR

Profa. Dra. Gisele Mendes de Carvalho
VICE-REITORA

Profa. Dra. Maria Luisa Furlan Costa
CHEFE DE GABINETE

Profa. Dra. Cremilde Aparecida Trindade Radovanovic
SUPERINTENDENTE

Marlon Micheletti Moreira da Silva
AGENTE DE OUVIDORIA HOSPITALAR

1.	INTRODUÇÃO	3
2.	AGENTE DE OUVIDORIA	4
3.	BASE LEGAL	6
4.	AVALIAÇÃO DO PLANO DE TRABALHO DE 2023	7
5.	PLANO DE TRABALHO	8
6.	DISPOSIÇÕES FINAIS	12



1. INTRODUÇÃO

O plano de trabalho é uma ferramenta empregada para alcançar os objetivos e sistematizar informações relevantes para a realização de um projeto, com vistas a alcançar objetivos estabelecidos. A construção de um plano de trabalho propicia a rápida visualização das ações a serem desenvolvidas em determinado período, garantindo a exequibilidade destas e a otimização de seu tempo.

Nesse sentido, o Agente da Ouvidoria Hospitalar do Hospital Universitário Regional de Maringá (HURM), da Universidade Estadual de Maringá (UEM), elabora e publica seu plano de trabalho, para que a sociedade, os servidores e os órgãos/entidades compreendam suas atividades e possam acompanhá-las.

Desta forma, de forma clara e objetiva, o presente Plano de Trabalho apresenta as atividades a serem realizadas pelo Agente da Ouvidoria Hospitalar do HURM/UEM, a fim de orientar os procedimentos e trabalhos da área, bem como dar transparência às ações a serem executadas.

Este Plano de Trabalho foi elaborado seguindo a metodologia empregada pela Controladoria Geral do Estado do Paraná (CGE) e compreende as seguintes fases:

- I) Levantamento das temáticas, considerando as experiências adquiridas na prática, os apontamentos de órgãos de controle, os anseios da sociedade civil e as legislações vigentes;
- II) Definição das atividades, priorizando os temas envolvidos no Plano de Governo, no Plano de Integridade e *Compliance*, nos eixos da *Environmental, Social and Governance* (ESG) e nas ações pendentes de planos de trabalho anteriores, assim como na Instrução Normativa nº 06/2023 da CGE;
- III) Elaboração do Plano de Trabalho;
- IV) Validação do Plano de Trabalho junto à alta administração;
- V) Encaminhamento do Plano de Trabalho para a CGE;
- VI) Publicação e disponibilização do Plano de Trabalho.

2. AGENTE DE OUVIDORIA HOSPITALAR DO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO REGIONAL DE MARINGÁ - UNIVERSIDADE ESTADUAL DE MARINGÁ

A Ouvidoria Hospitalar é órgão subordinado administrativamente à Superintendência do HURM, que, por sua vez, está subordinada à Reitoria da UEM, conforme organograma aprovado pelo Conselho Universitário (COU). A Ouvidoria Hospitalar é composta por um Agente de Ouvidoria, que tem como função aquela definida no Decreto Estadual nº 2.741/2019 e na Resolução CGE nº 55/2021.

O Agente de Ouvidoria, conforme estabelecido em legislação pertinente, é designado pela autoridade máxima da Entidade, através de ato formal. Desse modo, o Agente de Ouvidoria Hospitalar da UEM foi nomeado pela Portaria n. 1187/2022, publicada no Diário Oficial do Estado n. 11294/2022, de 04 de novembro de 2022.

Dentre as competências do Agente de Ouvidoria, pode-se destacar:

- o estímulo do exercício cotidiano da cidadania;
- o estabelecimento de mecanismos eficazes que permitam a efetiva participação popular;
- a consolidação e divulgação de estatísticas, propondo e monitorando a adoção de medidas para a prevenção e correção de falhas e omissões na prestação dos serviços;
- a coordenação e articulação das atividades de ouvidoria, a proposição e coordenação de ações que desenvolvam o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos;
- o zelo pela efetiva interlocução entre usuários de serviços públicos e os setores responsáveis pelos serviços;
- o recebimento, análise e resposta, por meio de mecanismos proativos e reativos, às manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos;
- a elaboração, anual, do relatório de gestão, consolidando as informações mencionadas no inciso I do art. 14 da Lei nº 13.460 de 2017, apontando falhas e sugerindo melhorias na prestação de serviços públicos;
- o encaminhamento do relatório de gestão referido no inciso anterior à autoridade máxima da UEM;
- a proposição da adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações da Lei nº 13.460 de 2017, ou outra que venha a substituí-la;
- o desempenho de outras atividades correlatas.

Importante destacar que todas as atividades de atuação da Ouvidoria Hospitalar são realizadas pelo Agente de Ouvidoria da Instituição, respeitando a legislação aplicável ao tema e em conformidade com as diretrizes estabelecidas pela Coordenadoria de Ouvidoria da CGE. Ademais, o Agente de Ouvidoria Hospitalar atua de maneira

integrada com as ações definidas pelo Núcleo Interno de *Compliance Setorial* (NICS) da UEM.

O recebimento das demandas dos cidadãos, assim como a análise e resposta são efetuadas por meio do Sistema Integrado de Gestão de Ouvidorias (SIGO) da CGE. Assim, tão logo os pedidos individualizados são recebidos, o Agente de Ouvidoria Hospitalar atua de maneira a garantir resposta ao cidadão. Ao final do ano civil, essas demandas são consolidadas em relatório de prestação de contas, disponibilizado no Portal da Transparência da Instituição.



3. BASE LEGAL

O conjunto de atos normativos que norteiam as ações do Agente de Ouvidoria Hospitalar do HURM/UEM está segregado em quatro eixos: (i) legislação básica; (ii) legislação geral do Poder Executivo Estadual; (iii) legislação específica da CGE; e (iv) legislação específica da UEM.

Legislação Básica:

- Constituição da República Federativa do Brasil
- Constituição do Estado do Paraná

Legislação Geral do Poder Executivo Estadual:

- Lei Estadual nº 19.848/2019, que dispõe sobre a organização básica administrativa do Poder Executivo Estadual.
- Lei Estadual nº 19.857/2019, que institui o Programa de Integridade e *Compliance* da Administração Pública Estadual.
- Decreto Estadual nº 2.902/2019, que regulamenta a Lei Estadual nº 19.857/2019, que instituiu o Programa de Integridade e *Compliance* da Administração Pública Estadual.

Legislação Específica da CGE:

- Lei Estadual nº 17.745/2013, que cria a Controladoria-Geral do Estado.
- Decreto Estadual nº 2.741/2019, que aprova o Regulamento da Controladoria-Geral do Estado – CGE.

Legislação Específica da Coordenadoria de Ouvidoria:

- Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.
- Decreto Estadual nº 7791/2021, que dispõe sobre as medidas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública estadual.
- Resolução CGE nº 55/2021, que especifica a composição, as diretrizes e as competências institucionais do Núcleo de Integridade e *Compliance* Setorial dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual e explicita as atribuições e vedações aplicáveis aos servidores no exercício das funções desenvolvidas junto ao Núcleo.
- Resolução CGE nº 33/2022, que especifica o procedimento para recebimento e tratamento de denúncias de assédio moral e sexual no âmbito da Administração Pública Direta e Indireta, fundacional e autárquica do Poder Executivo do Estado do Paraná.

Legislação Específica da UEM:

- Resolução nº 017/2024, que dispõe sobre a criação da Unidade de Integridade e *Compliance* Setorial da UEM.

4. AVALIAÇÃO DO PLANO DE TRABALHO DE 2023

Para efeito de continuidade das atividades, preliminarmente, antes de adentrar no Plano de Trabalho para o exercício de 2024, é necessário avaliar o cumprimento do Plano de Trabalho anterior, relativo ao ano de 2023, publicado no Diário Oficial do Estado n.11260, de 15 de setembro de 2022, para que, a depender do *status* das atividades, seja possível reprogramá-las para o novo planejamento.

ATIVIDADE	STATUS	EVIDÊNCIA
Iniciativa 1 Formas de contato com a Ouvidoria	concluído	Foram divulgadas no <i>site</i> do HURM/UEM as formas de contato com a Ouvidoria Hospitalar.
Iniciativa 2 Educação Permanente	em andamento	Realizada a capacitação intitulada “Capacitação híbrida: Ouvidoria como Ferramenta de Gestão”.
Iniciativa 3 Ouvidoria Acessível	concluído	Garantido o acesso aos manifestantes internos e externos (pacientes, familiares de pacientes, funcionários e demais interessados).
Iniciativa 4 Acompanhamento das manifestações	concluído	Foi efetuado acompanhamento diário do SIGO, ouvidoria externa municipal e pesquisa de satisfação, identificando as manifestações criadas pelos cidadãos e procedendo aos encaminhamentos necessários para, então, apresentar os esclarecimentos pertinentes aos cidadãos demandantes.
Iniciativa 5 Relatórios	concluído	Foram elaborados relatórios relativos às demandas efetuadas por meio do SIGO e da pesquisa de satisfação.
Iniciativa 6 Carta de Serviços	em andamento	Atualizada a carta de serviços da instituição e disponibilizada na página principal da instituição e no Portal da Transparência.

5. PLANO DE TRABALHO PARA 2024

Este Plano de Trabalho apresenta as atividades prioritárias a serem realizadas pelo Agente de Ouvidoria Hospitalar para o exercício de 2024, conforme segue.

AÇÃO/INICIATIVA 1													
Divulgar o telefone e outras formas de contato com a ouvidoria setorial, no site do órgão, em local de fácil acesso e visualização													
OBJETIVO	Divulgação das formas de atendimento da Ouvidoria Hospitalar												
RELEVÂNCIA		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM – Modelo de Capacidade de Auditoria Interna											
	X	Ação de Ouvidoria											
		BNDES											
		TCE											
		ESG/ASG – Governança Ambiental, Social e Corporativa											
		Outros:											
PRAZO	12 meses												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Divulgar o telefone e outras formas de contato com a Ouvidoria Hospitalar, no site do HURM e em local físico de fácil acesso e visualização.												
	Receber, avaliar e encaminhar as manifestações dos cidadãos com vistas a obter esclarecimentos e soluções para as reivindicações.												
RECURSO	X	Pessoal											
		Financeiro R\$											
		Outros:											
INDICADOR	Manifestações dos cidadãos gerenciadas. Atendimentos efetuados.												

AÇÃO/INICIATIVA 2												
Realizar internamente no órgão, educação permanente sobre as atribuições da Ouvidoria												
OBJETIVO	Realizar estudos sobre a legislação que rege as atividades de Ouvidoria											
RELEVÂNCIA		Plano de Governo										

		Plano Plurianual													
		Plano de Integridade e Compliance													
		IA-CM – Modelo de Capacidade de Auditoria Interna													
		Ação de Ouvidoria													
		BNDES													
		TCE													
		ESG/ASG – Governança Ambiental, Social e Corporativa													
	X	Outros: Educação													
PRAZO	12 meses		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
ETAPAS	Identificar, tomar ciência e dar vigência/prática plena às legislações, normativas e demais dispositivos legais.		X												
	Realizar capacitação do corpo de trabalho do HURM.		X												
RECURSO	X	Pessoal													
		Financeiro R\$													
		Outros:													
INDICADOR	Capacitações realizadas ao longo do ano.														

AÇÃO/INICIATIVA 3

Realizar acompanhamento das manifestações, a fim de que não expirem o prazo

OBJETIVO	Acompanhamento das manifestações efetuadas pelos usuários	
RELEVÂNCIA		Plano de Governo
		Plano Plurianual
		Plano de Integridade e Compliance
		IA-CM – Modelo de Capacidade de Auditoria Interna
	X	Ação de Ouvidoria
		BNDES
		TCE
		ESG/ASG - Governança Ambiental, Social e Corporativa
		Outros:

PRAZO	12 meses	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Acessar diariamente o SIGO, ouvidoria externa e pesquisa de satisfação, com vistas dar o devido encaminhamento nas manifestações registradas.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Receber, avaliar e encaminhar as manifestações dos usuários com vistas a obter esclarecimentos e soluções para as reivindicações, além de acompanhar os esclarecimentos solicitados aos servidores da instituição relativos às manifestações, analisar as respostas e apresentá-las aos manifestantes.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
RECURSO	X	Pessoal											
		Financeiro R\$											
		Outros:											
INDICADOR	Manifestações dos usuários processadas, acompanhadas e respondidas.												

AÇÃO/INICIATIVA 4

Garantir acessibilidade aos cidadãos que buscam atendimento presencial na ouvidoria

OBJETIVO	Garantir a acessibilidade aos manifestantes que buscam a ouvidoria presencialmente												
RELEVÂNCIA		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM – Modelo de Capacidade de Auditoria Interna											
	X	Ação de Ouvidoria											
		BNDES											
		TCE											
		ESG/ASG - Governança Ambiental, Social e Corporativa											
		Outros:											
PRAZO	12 meses	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Garantir o acesso dos manifestantes ao serviço de Ouvidoria Hospitalar pessoalmente ou por outro meio hábil (whatsapp, email, telefone)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Realizar trabalho conjunto com a gestão no sentido de oferecer acessibilidade, conforme o caso.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
CU RS	X	Pessoal											

	Financeiro R\$
	Outros:
INDICADOR	Acessibilidade ao serviço de Ouvidoria

AÇÃO/INICIATIVA 5													
Elaborar relatório para subsidiar a gestão nas tomadas de decisão													
OBJETIVO	Elaborar relatórios com indicadores auxiliando a gestão nas decisões												
RELEVÂNCIA		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM – Modelo de Capacidade de Auditoria Interna											
	X	Ação de Ouvidoria											
		BNDES											
		TCE											
		ESG/ASG - Governança Ambiental, Social e Corporativa											
		Outros:											
PRAZO	12 meses												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Obtenção de dados do sistema SIGO, da pesquisa de satisfação e do sistema da ouvidoria externa (Prefeitura Municipal).	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Elaborar os relatórios: mensal, bimestral, quadrimestral e pesquisa de satisfação.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Disponibilizar relatórios para a Superintendência, para o Escritório da Qualidade, para o Ministério Público (Promotoria de Saúde) e para demais órgãos da gestão do HURM.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
RECURSO	X	Pessoal											
		Financeiro R\$											
		Outros:											
INDICADOR	Relatórios elaborados e publicados.												

AÇÃO/INICIATIVA 6	
Elaborar a Carta de Serviços da Ouvidoria e acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao	

Usuário, de que trata o art. 7º da Lei Federal nº 13.460/2017													
OBJETIVO	Elaborar e acompanhar a implementação da Carta de Serviços da Ouvidoria Hospitalar												
RELEVÂNCIA		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM – Modelo de Capacidade de Auditoria Interna											
	X	Ação de Ouvidoria											
		BNDES											
		TCE											
		ESG/ASG - Governança Ambiental, Social e Corporativa											
		Outros:											
PRAZO	10 meses												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Elaborar a carta de serviços da Ouvidoria Hospitalar				X								
	Acompanhar a carta de serviços e suas atualizações						X						
	Disponibilizar a carta de serviços no site da instituição				X								
RECURSO	X	Pessoal											
		Financeiro R\$											
		Outros:											
INDICADOR	Carta de Serviços publicada no <i>site</i> institucional.												

AÇÃO/INICIATIVA 7												
Obter certificação em Ouvidoria, salvo se o ouvidor já possuir a referida certificação												
OBJETIVO	Obter certificação em Ouvidoria											
RELEVÂNCIA		Plano de Governo										
		Plano Plurianual										
		Plano de Integridade e Compliance										
		IA-CM – Modelo de Capacidade de Auditoria Interna										
		Ação de Ouvidoria										

		BNDES																					
		TCE																					
		ESG/ASG - Governança Ambiental, Social e Corporativa																					
<input checked="" type="checkbox"/>		Outros: Educação																					
PRAZO	12 meses											J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Identificar instituições que ofereçam cursos de certificação em Ouvidoria											X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Solicitar autorização da Superintendência para participar dos cursos e inscrever-se nos cursos											X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Realizar as capacitações necessárias para obter certificação em Ouvidoria											X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
RECURSO	<input checked="" type="checkbox"/>	Pessoal																					
		Financeiro R\$																					
		Outros:																					
INDICADOR		Obtenção da certificação em Ouvidoria																					



6. DISPOSIÇÕES FINAIS

O presente Plano de Trabalho prevê ações que propiciarão eficiência e governança relevantes para o desempenho das atividades relativas à Ouvidoria Hospitalar do HURM/ UEM, além de estar diretamente alinhado com os planejamentos do Governo do Estado, da CGE e da própria Instituição, bem como com o conjunto de atos normativos inerentes às competências específicas do Agente de Ouvidoria.

Ressalta-se que as atividades descritas neste Plano de Trabalho serão executadas ao longo do ano, podendo sofrer alterações tanto nas suas etapas quanto nos períodos indicados em razão de novas demandas que possam surgir no decorrer do ano, bem como atualizações e edições de atos normativos.

