

PLANO DE TRABALHO OUVIDORIA

2023

FUNEAS

Fundação Estatal de Atenção
em Saúde do Paraná





PLANO DE TRABALHO 2023

Marcello Augusto Machado
Diretor – Presidente

Nardi Terezinha Casanova
Agente de Ouvidoria Funeas



OUVIDORIA – FUNEAS

A primeira ouvidoria pública brasileira foi criada em 1986, no município de Curitiba. A Câmara Municipal de Curitiba, Capital do Estado do Paraná, decretou. Desde então, e em especial desde a promulgação da Constituição Federal de 1988, as ouvidorias evoluíram rapidamente, sob o impulso das reivindicações populares por participação nas deliberações do Estado. LEI Nº 6817/1986 - DATA 02/01/1986.



SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	5
2. OBJETIVO DO PLANO	6
3. METODOLOGIA	7
4. LEGISLAÇÃO	8
5. DESEMPENHO DAS ATIVIDADES	10
6. FASES DE ATUAÇÃO - CRONOGRAMA	12
7. CANAIS DE COMUNICAÇÃO E TRATATIVAS DE OUVIDORIA	14
8. COMO REGISTRAR A OUVIDORIA	16
9. CONSIDERAÇÕES FINAIS	17
10. ANEXOS	18



1 INTRODUÇÃO

A FUNEAS tem como missão assegurar aos cidadãos soluções de saúde inovadoras, humanizadas, ágeis e resolutivas, sob sua gestão, e através da sua rede de Ouvidorias Públicas de Saúde tem constituído um espaço de escuta ativa, viabilizando um canal de comunicação gratuito entre o cidadão e as instituições públicas, vinculadas ao Sistema Único de Saúde -SUS.

A Ouvidoria da FUNEAS como gestora da rede de Ouvidorias das Unidades hospitalares, através da análise de dados do Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias – SIGO, realiza a emissão de relatórios gerenciais estratégicos e indicadores de risco, buscando intencionalmente a apresentação de soluções inovadoras e eficientes no que se refere a gestão dos serviços públicos de saúde.



2 OBJETIVO DO PLANO

DOZE HOSPITAIS DISPONIBILIZAM OUVIDORIAS INTERNAS

Com o objetivo de expandir os espaços de escutas disponibilizados aos cidadãos paranaenses, nas unidades hospitalares públicas de saúde, foram instaladas em maio de 2022 mais de quatro Ouvidorias, totalizando uma rede de doze Ouvidorias Hospitalares do Sistema Único de Saúde sob a gestão da Ouvidoria da sede FUNEAS.

As seguintes unidades hospitalares da Rede Funeas contam com serviços de ouvidoria interna, interligada à sede: Hospital Infantil Waldemar Monastier, Hospital Regional do Litoral, Hospital Regional de Guaraqueçaba, Hospital Regional do Sudoeste, Hospital Regional do Norte Pioneiro, Hospital de Dermatologia Sanitária do Paraná, Hospital Adauto Botelho, Hospital Zona Sul de Londrina, Hospital Zona Norte de Londrina, Hospital Regional de Telêmaco Borba, Hospital Regional de Ivaiporã e Hospital Regional do Centro-Oeste.

O trabalho desempenhado pela rede de ouvidores FUNEAS tem sido fundamental para a consolidação do Sistema Único de Saúde, disponibilizando meios de comunicação para cidadãos e servidores solicitarem informações sobre as ações e os serviços de saúde, ou registarem sua sugestão, elogio, reclamação e denúncia, recebendo respostas ágeis e resolutivas à suas manifestações.

As ouvidorias das unidades auxiliam diretamente na intermediação entre os cidadãos usuários do Sistema Único de Saúde – SUS, servidores e a alta gestão hierárquica, proporcionando um ambiente acolhedor de escuta ativa, direcionando de forma assertiva os pontos que podem ser melhorados à gestão hierárquica superior, mitigando os pontos para pacientes e servidores, destacando desta maneira o aperfeiçoamento do trabalho das equipes administrativas, médicas e assistenciais das unidades hospitalares.

Nesta perspectiva, a ouvidoria da Funeas tem trabalhado de forma integrada com a sua rede de ouvidorias para suprir as necessidade de saúde pública da população, garantindo assim a integralidade e a equidade, observando sempre os princípios e diretrizes do Sistema Único de Saúde – SUS, no âmbito do Estado do Paraná.



3 METODOLOGIA

As ouvidorias buscam aprimorar a prestação dos serviços públicos e o combate à corrupção, além da participação ativa, dos ouvidores, e a cooperação dos colaboradores para que juntos a realidade, de cada unidade hospitalar, possam melhorar o desempenho, a imagem da instituição e viabilizar o bom relacionamento e atendimentos do usuário SUS e serviços da saúde, melhorando a qualidade das respostas, cumprindo o prazo estabelecido. A Lei nº 13.460, de 2017, representa o primeiro passo para adotar as ouvidorias. Assim como outros marcos legais.

A realização de capacitação ou reciclagem de novos ouvidores, pois a capacitação da equipe de Ouvidoria também é aspecto relevante no sentido de reforçar a conscientização interna de que a Ouvidoria assume, como protagonismo, um papel importante, na construção de confiabilidade e do conhecimento com o usuário, sabendo da sua imparcialidade.

Esse mesmo entendimento deve ser expandido e informado, dentro da Fundação de Atenção em Saúde – FUNEAS e as doze unidades hospitalares administradas, utilizando o cronograma de ações, relatórios, reuniões, uma vez que a finalidade das ações também é proporcionar uma mudança de cultura, de que a ouvidoria não é um setor punitivo, mas uma ferramenta de gestão. Destacando que as ações podem sofrer ajustes, visto situações setoriais que podem ocorrer, com novas atividades, que poderão ser adaptadas ao plano.

Ressalta-se que toda e qualquer atividade, ou parcerias como a CIPA e demais setores, tem-se o propósito de alcançar mudanças positivas e aprendizagem. Informando os canais de acesso de comunicação de forma transparente, visual e seguindo a legislação. E valorizando e respeitando o lado humano de cada um. No quadro abaixo, as principais ações estão sendo desenvolvidas até o final de dez/2023.



4 LEGISLAÇÃO - BASE LEGAL

O conjunto de atos normativos que norteiam as ações da Coordenadoria de Ouvidoria estão segregadas em quatro grandes eixos: (i) legislação básica; (ii) legislação geral do Poder Executivo Estadual; (iii) legislação específica da Controladoria-Geral do Estado; (IV) legislação específica da Coordenadoria de Ouvidoria.

Legislação Básica:
Constituição da República Federativa do Brasil

BRASIL. Decreto-Lei 2.848, de 07 de dezembro de 1940. Código Penal. Diário Oficial da União, Rio de Janeiro, 31 dez.

BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988. O artigo 37, parágrafo 3º, inciso I da Constituição, prevê a participação do usuário na administração pública direta e indireta.

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 Controladoria-Geral do Estado:

Lei nº 17.745 /2013 - de 30 de outubro de 2013 | Cria a Controladoria Geral do Estado – CGE.

Lei Estadual nº 20.686/2021, que autoriza o Poder Executivo a contratar operação de crédito junto ao Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social a fim de financiar, parcialmente, a execução do Projeto de Modernização da Controladoria Geral do Estado.

Decretos:

Decreto Estadual nº 8.038/2021, que estabelece a realização de “due diligence” na contratação de pessoal para ocupação de cargo de provimento em Comissão e de Função da Gestão Pública da Administração Pública Direta, Autárquica e Fundacional.

Decreto nº 7791/2021, de 08 de junho de 2021, dispõe sobre as medidas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública estadual. Controladoria Geral do Estado.

Legislação Específica da Coordenadoria de Ouvidoria:



Lei Federal nº 13.460/2017, dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Regulamenta os capítulos III, IV e VI a qual dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública de que trata o §3º do art. 37 da Constituição Federal.

Lei nº 12.527, lei de acesso à informação, sancionada em 18 de novembro de 2011, regulamenta o direito constitucional de acesso dos cidadãos às informações públicas, e assegura que é dever do Estado controlar o acesso e a divulgação de informações sigilosas. Regulamenta o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.

Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), pelos órgãos e entidades da Administração Pública direta, autárquica e fundacional do Poder Executivo do Estado do Paraná

Instruções:

Instrução Normativa nº 003-2015 - Estabelece o regramento necessário para a realização das sindicâncias previstas no artigo 15 da Lei Complementar 108/2005. (Ouvidor não pode participar).

A Instrução Normativa nº 06/2023, de 26 de janeiro de 2023 | - Determina aos Agentes de Ouvidoria a elaboração do Plano de Trabalho, referente ao exercício de 2023, de acordo com suas atividades e competência.

Resoluções:

A Resolução nº 007/2015, regulamenta as competências dos ouvidores atuantes nos órgãos e entidades do Poder Executivo do Estado do Paraná.

A Resolução nº 38/2019, de 18 de outubro de 2019 | Resolução sobre Medidas de Proteção à Identidade dos Denunciantes. Controladoria Geral do Estado. 2019.

A Resolução nº 55/2021, de 16 de novembro de 2021 | 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.

A Resolução nº 33/2022, de 27 de maio de 2022 | 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.



5 DESEMPENHO DAS ATIVIDADES

As ações desse plano, para alcance de objetivos e desempenho dos profissionais ouvidores, um plano de ação serve para atingir metas e solucionar o problema, objetivando sempre o cidadão SUS, conforme segue.

ATIVIDADES	STATUS	EVIDÊNCIA
1. Divulgação dos canais de comunicação, para manifestações em ouvidoria, na sede , com preparação de material informativo como banner e cartaz nos setores.	Concluído	Visita nos setores. Material confeccionado.
2. Monitoramento de ações – das unidades, acompanhamento e suporte aos Ouvidores das 14 Unidade FUNEAS, conforme necessidade – utilização do Sistema SIGO. AS demandas devem ser sempre concluídas via SIGO – SISTEMA INTEGRADO PARA GESTÃO EM OUVIDORIAS.	Concluído	Visita in loco Informações via e-mail, e grupo Ouvidores WhatsApp
3. Atendimento das manifestações – na Sede FUNEAS. Sala de Ouvidoria própria: espaço designado para atendimento aos cidadãos com acessibilidade e sinalização, tendo assegurado o conforto e a privacidade para o atendimento.	Concluído	Providência finalizada.
4. Disseminar a importância e gerenciamento de cada área , no recebimento das demandas, acompanhando os prazos legais, atentando para o sigilo, responsabilidade e segurança da informação.	Concluído	Trabalho contínuo; Orientação para as Unidades e chefias, via; E-mails, WhatsApp, Telefone e Presencialmente.
5. Recomendamos que se tenham os equipamentos e sala individual adequadas nas unidades e próximo para atendimento ao usuário SUS conforme (Lei nº 13.460/2017): e com acesso a impressora, telefone e os aplicativos pacote office-Microsoft. 1 armário ou arquivo.	Em andamento	Visita in loco, em adequação.
6. Motivação ouvidoria Elogio: entrega do Certificado e criação do mural com informações relevantes de ouvidoria.	Concluído	Visita nas unidades Ouvidorias Visita setores sede
7. Visita técnica às ouvidorias setoriais. Conforme necessidade. Capacitação e Reciclagem presencial de novos ouvidores.	Concluído	Visita nas Unidades.
8. Padronização de material visual nas unidades hospitalares. Como banner, cartaz, folder, “E-mail Ouvidoria”. Divulgação da	Em andamento	Visita in loco. Confecção material. E-mail padronizado.



importância da ouvidoria junto aos usuários interno e externo.		
9. Monitoramento dos Ouvidores sob gestão das unidades Funeas, atuar, conforme a legalidade, ética e transparência, sempre respeitando o sigilo.	Concluído	Ação contínua; E-mail enviado aos Ouvidores das Unidades e informativos via whatsapp
10. Participação e parceria dos ouvidores das unidades sob gestão Funeas e sede Administrativa em ações; divulgação, seguindo o calendário de eventos interno de cada unidade, nas divulgações junto a CIPA e outros setores.	Concluído	Comissão de Humanização-Unidades. Ações Outubro Rosa. Blits nos setores sobre o Combate ao Assédio Moral e Sexual.
11. Monitoramento das manifestações expiradas nas ouvidorias setoriais, informar junto ao superior hierárquico, tendo em vista o prazo estabelecido para resposta. Conforme lei vigente e capacitação realizada, e em reuniões com orientação da SESA e CGE.	Concluído	Trabalho contínuo. E-mails enviados aos Ouvidores setoriais, contato telefônico e avisos via whatsapp.
12. Ouvidoria inclusiva, cidadã e resolutiva. Oportunizar a participação dos ouvidores em eventos externos; como encontros, congressos, palestras, reuniões, seminários etc. Como troca de experiências e aprendizado, pois a ouvidoria é um instrumento de gestão, que agrega na imagem e credibilidade da empresa/organização.	Em andamento	Evento externo concluso: Encontro das Regionais/SESA e Unidades. Evento interno concluso: Participação do encontro com Gestores - Gerar Em andamento externo; Participação Congresso de Governança. Encerramento reunião externo: SESA



7 CANAIS DE COMUNICAÇÃO E TRATATIVAS DAS OUVIDORIAS

Canais de Contato;

- Telefone
- Presencialmente
- E-mail
- Site

Tipos de Manifestações, poderão ser feitas feitas;

- Sugestões
- Elogios
- Denúncias
- Reclamações
- Solicitações

Podendo ser;

IDENTIFICADO: Seus dados cadastrais são obrigatórios; o manifestante recebe a resposta da sua manifestação, e responde dentro do prazo determinado. (30 dias prorrogáveis por mais 30 dias), (sendo 20 dias mais 10 dias).

SIGILOSO: Seus dados cadastrais são solicitados, porém serão mantidos em nossa posse e não serão repassados e/ou veiculados no decorrer da tramitação da reivindicação; a identidade do manifestante é restrita apenas ao ouvidor.

ANÔNIMO: Seus dados cadastrais não são obrigatórios. A identidade do manifestante é desconhecida, sendo totalmente preservada pelo ouvidor, caso haja conhecimento do mesmo. O manifestante não irá obter retorno caso expresse a vontade do anonimato.

ELOGIOS: Serão registrados apenas de maneira identificada, sendo atribuído o retorno devido ao manifestante.

Tratativas;

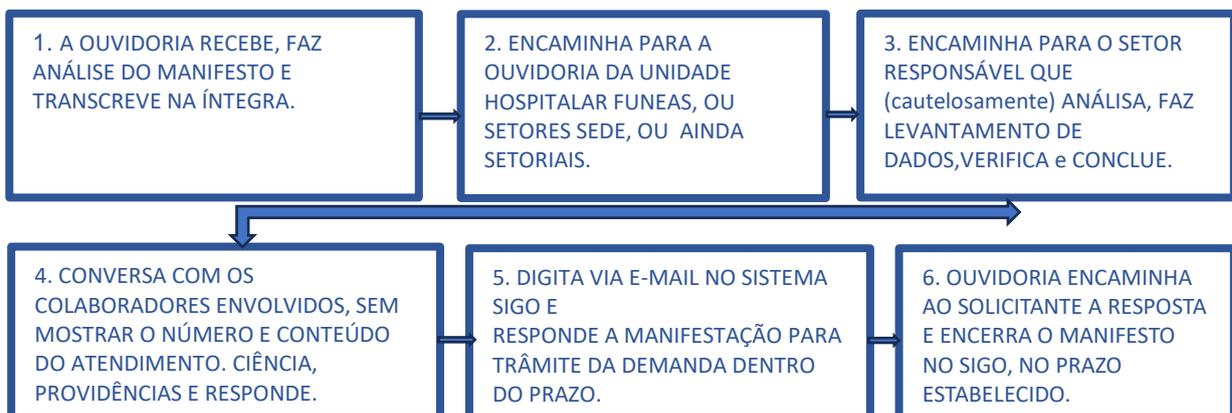
Receber, analisar e encaminhar aos setores competentes as manifestações, (denúncias, reclamações, solicitações, elogios, sugestões).

RECEPÇÃO, ANÁLISE E/TRATAMENTO E ENCAMINHAMENTO DAS DEMANDAS (denúncias, reclamações, solicitações, elogios, sugestões)
Atribuir - Definir o responsável pela execução da reivindicação.
Retornar - Utilizado para devolver a reivindicação ao órgão superior.



FLUXO;

1. A ouvidoria recebe, faz análise do manifesto e transcreve na íntegra.
2. Atribui para a ouvidoria da unidade hospitalar funeas, ou setores sede, ou ainda setoriais.
3. Encaminha para o setor responsável que (cautelosamente) analisa, faz levantamento de dados, verifica e conclui.
4. Conversa com os colaboradores envolvidos, sem mostrar o número e conteúdo do atendimento. Ciência-providências e responde.
5. Digita via e-mail no sistema sigo e responde a manifestação para trâmite da demanda dentro do prazo.
6. Retorna: a ouvidoria encaminha ao solicitante a resposta e encerra o manifesto no sigo, no prazo estabelecido.



8 COMO REGISTRAR SUA MANIFESTAÇÃO

Antes de registrar uma manifestação na Ouvidoria de Saúde do SUS FUNEAS, procure o órgão e/ou instituição envolvida com a resolução de seu problema ou questionamento, podendo ser a Unidade de Saúde básica, Laboratório ou Clínica, Secretaria Municipal de Saúde ou outras vinculadas ao Sistema único de Saúde. Desta forma, você terá mais agilidade na solução do seu problema.

Entretanto, se você tentou e não obteve sucesso, primeiramente entre em contato com a Ouvidoria de Saúde do seu município de residência, ou ligue 0800 644 44 14. Este número de telefone identificará o município de origem de sua ligação e direcionará para a ouvidoria Regional de Saúde a que o município pertence.

ATENDIMENTO PRESENCIAL DA OUVIDORIA FUNEAS

Rua do Rosário, 144 10º andar – Cento – Curitiba – Paraná

Telefone: (41) 3798-5373

Segunda a sexta, em horário comercial

<https://www.funeas.pr.gov.br>

OUVIDORIA FUNEAS

Queremos ouvir você!

Utilize os nossos canais para:

- Sugestões
- Elogios
- Denúncias
- Reclamações
- Solicitações

Canais de contato:

- 41 - 3798-5373
- Site FUNEAS
www.funeas.pr.gov.br
- Presencialmente
Ouvidoria FUNEAS
Rua do Rosário | 144 | 10º Andar
Centro - Curitiba - PR

Escaneie o QR code com o celular para realizar uma manifestação.

OUVIDORIA GERAL DA SAÚDE DO PARANÁ

CGE
CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO DO PARANÁ

FUNEAS
Fundação Estatal de Atenção em Saúde do Paraná

PARANÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA SAÚDE



CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este documento contempla as ações do Agente de Ouvidoria da FUNEAS para o exercício de 2023. Contudo, o cronograma pode sofrer alterações em decorrência de novas demandas, é dever atender, com presteza, os atendimentos solicitados pela Ouvidoria, de forma satisfatória a atender as necessidades do cidadão, propiciando ao usuário um canal de comunicação e instrumento de defesa de seus direitos, devendo ser incluídas neste plano a fim de promover adequado controle e transparência às atividades desenvolvidas por este setor e o bom funcionamento da Ouvidoria atuando com ética, transparência e imparcialidade.



ANEXOS

