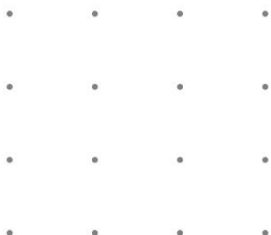




PLANO DE TRABALHO 2024

AGENTE DE OUVIDORIA DA FUNDAÇÃO ESTATAL DE ATENÇÃO
EM SAÚDE DO PARANÁ - FUNEAS





DIRETORIA EXECUTIVA

MARCELLO AUGUSTO MACHADO
DIRETOR PRESIDENTE

MARCOS AURÉLIO SOUZA PEREIRA
DIRETOR ADMINISTRATIVO

HÉLCIO DOS SANTOS
DIRETOR FINANCEIRO

ANDRÉ LUIZ BALLIANA
DIRETOR TÉCNICO

NARDI TEREZINHA CASANOVA
AGENTE DE OUVIDORIA



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 2023	10
6. PLANO DE TRABALHO 2024	11
7. FASES DE ATUAÇÃO – CRONOGRAMA	12
8. CANAIS DE COMUNICAÇÃO E TRATATIVAS DE OUVIDORIA	16
9. COMO REGISTRAR A OUVIDORIA	18
10. CONSIDERAÇÕES FINAIS	19
11. ANEXOS	20



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 à 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 com os 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/2024.



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 usuáridos 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, eassegura 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 05/2024, a Lei Estadual nº 21.352, de 1º de janeiro de 2023| - Determina aos Agentes de Ouvidoria a elaboração do Plano de Trabalho, referente ao exercício de 2024, 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. AVALIAÇÃO DO PLANO DE TRABALHO 2023.

É importante essa avaliação de trabalho, pois consegue-se identificar as lacunas atendidas na sede Funeas e ouvidorias setoriais. A partir dessa compreensão, podemos reavaliar e planejar melhorias e estratégias para avanços e eficiência do trabalho.

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.	Concluído	Visita in loco. Adequadas.
6. Motivação ouvidoria Elogio: entrega do Certificado e criação do mural com informações relevantes de ouvidoria.	Concluído	Visita nas unidades -Ouvidorias e 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 importância da ouvidoria junto aos usuários interno e externo.	Em andamento	Visita in loco (concluído). Levantamento-Confeção material (padronização, faltando algumas unidades). E-mail padronizado (concluído).
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 ao 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 decada 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 resolutive. 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 imagem e credibilidade da empresa/organização.	Concluído	Encontro das Regionais/SESA e Unidades. (Concluído) Participação do encontro com Gestores – Gerar. (Concluído) Participação dos Ouvidores no Congresso de Governança. (Concluído)



6 PLANO DE TRABALHO - DESEMPENHO DAS ATIVIDADES/2024.

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. Divulgar os canais de comunicação e outras formas de contato com a ouvidoria, sede e setorial/Unidades, no site do órgão, em local de fácil acesso e visualização; e material informativo padronizado.	Em andamento	Ação contínua das ouvidorias setoriais. Atualização e confecção de material, banners, cartaz etc.
2. Reciclagem e capacitação – nas unidades, acompanhamento e suporte aos Ouvidores das Unidade Setoriais-FUNEAS, conforme necessidade – utilização do Sistema SIGO e ainda conscientizar para obter a Certificação em Ouvidoria, salvo o Ouvidor já possuir.	Em andamento	Trabalho Contínuo (visita in loco). Informações via e-mail, e grupo Ouvidores,WhatsApp. Reunião – (via videoconferência).
3. Criação da Carta de Compromisso de Combate ao assédio no trabalho. (Nas Unidades/Funeas).	Em andamento	Acolhimento das vítimas do Assédio, com acompanhamento de um profissional. Análise e aprovação.
4. Confecção da Carta de Serviços, Ouvidoria sede Funeas e suas Unidades Hospitalares, conforme Lei 13.460 do Art. 7º de 26 de junho de 2017.	Em andamento	A elaboração será realizada em equipe com a colaboração das Ouvidorias das Unidades Setorias (via e-mail, whatsapp, telefone).
5. Elaboração do Termo de Confidenciabilidade, Responsabilidade e Sigilo/FUNEAS.	Em andamento	Criada e revisada pelo Jurídico. Para análise e aprovação da presidência.
6. Disseminar e conscientizar os setores e gestores da importância do “Sigilo” no recebimento das demandas. Conforme Decreto Estadual nº 7791/2021, dispõe sobre as medidas de proteção à identidade dos denunciante.	Em andamento	Ação da Ouvidoria e Trabalho contínuo dos Ouvidores junto aos departamentos e respectivas chefias. Via e-mail, whatsapp, Ofícios/Memorandos. Presencialmente nos setores.
7. Garantir acessibilidade aos cidadãos que buscam atendimento presencial na ouvidoria. A sala da ouvidoria, deve ficar próxima ao cidadão, com fácil acesso.	Em andamento	Visitas in loco, verificar junto as unidades as alterações necessárias e adequação em outras.
8. Elaborar relatório para subsidiar a gestão nas tomadas de decisão;	Em andamento	Relatório Parcial e Anual
9. Produzir, Analisar e tabular a Pesquisa da Satisfação conforme a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 do Art. 5º e qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei 13.460, de 2017. Com imparcialidade. E padronização da planilha de “Pesquisa de Satisfação”.	Em andamento	Trabalho contínuo. Visita no leito do paciente. Registrar e tabular. Planilha desenvolvida para análise e para a aprovação do presidente.
10. Promover a participação dos ouvidores, sede e setoriais, em ações; seguindo o calendário de eventos interno de cada unidade, nas divulgações junto a CIPA, Setor de Qualidade, Setor de Humanização, e eventos externos.	Em andamento	Participação em encontros, palestras, congressos, reuniões, seminários, capacitação e respeitando as datas importantes do calendário Brasileiro.



7 FASES DE ATUAÇÃO – CRONOGRAMA

ATIVIDADE 1																							
Cumprimento do Art.II da Instrução Normativa para Ouvidorias/2024																							
OBJETIVO	Os canais de comunicação são ferramentas que estabelece e melhora e o relacionamento entre a empresa e a comunicação com o seu público/cidadão/SUS.																						
PRAZO	12 meses											J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Etapa de Execução	Divulgar dos canais de comunicação e outras formas de contato com a ouvidoria, sede e setorial/Unidades, no site do órgão, em local de fácil acesso e visualização; e material informativo padronizado.											X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Recursos: quantidade de material faltante de cada unidade e cotação para impressão Realizar contato com as Ouvidorias setoriais (ação contínua)																						

ATIVIDADE 2																							
Instrução Normativa nº 05/2024, de 19 de janeiro de 2024/ Art. 2-VII																							
OBJETIVO	Na área de ouvidoria, quanto mais o profissional garantir conhecimento teórico e habilidades técnicas, mais bem preparado para o setor que ocupa, desenvolverá melhor suas competências.																						
PRAZO	12 meses											J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Etapa de Execução	Reciclagem e capacitação – nas unidades, acompanhamento e suporte aos Ouvidores das Unidade Setoriais-FUNEAS, conforme necessidade – utilização do Sistema SIGO e ainda conscientizar para obter a Certificação em Ouvidoria, salvo o Ouvidor já possuir.											X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Recursos financeiros - deslocamento Trabalho Contínuo																						

ATIVIDADE 3																							
Implementar – conforme, combate e tratativas da Resolução Lei nº 33 de 2022																							
OBJETIVO	Estimular ações de prevenção e combate aos assédios e evitar doenças decorrentes do trabalho, de modo a tornar permanentemente o trabalho saudável, e a promoção da saúde do trabalhador.																						
PRAZO	8 meses											J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Etapa de Execução	Criação da Carta de Compromisso de Combate ao assédio no trabalho. (Nas Unidades/Funeas) e aprovação de acompanhamento de profissional.															X							X
	Promover o engajamento no combate ao assédio, junto aos setores																						



ATIVIDADE 4																	
Elaboração, conforme, o art. 7º da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;																	
OBJETIVO	Tem como objetivo informar ao cidadão sobre os serviços prestados pela Funeas, e as formas de acesso aos serviços, como canais de comunicação da ouvidoria e setoriais, com compromisso no atendimento ao público e padrão de qualidade.																
PRAZO	10 meses					J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Etapa de Execução	Confecção da Carta de Serviços, Ouvidoria sede Funeas e suas Unidades Hospitalares, conforme Lei 13.460 do Art. 7º de 26 de junho de 2017.							X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Elaboração em equipe/Ouvidorias Setoriais																

ATIVIDADE 5																	
Elaboração e acompanhamento para as Ouvidorias Setoriais																	
OBJETIVO	Conscientizar os setores de Ouvidoria e demais setores de gestão que necessitam de maior entendimento, da importância do "Sigilo" no recebimento das demandas. Conforme Decreto Estadual nº 7791/2021, que dispõe sobre as medidas de proteção à identidade dos denunciante.																
PRAZO	3 meses					J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Etapa de Execução	Elaboração do Termo de Confidenciabilidade, Responsabilidade e Sigilo para Ouvidoria.									X							
	Recursos: outros Ouvidores e substitutos (férias, atestados, licença médica, licença maternidade)																

ATIVIDADE 6																	
Monitoramento e Acompanhamento																	
OBJETIVO	Atuar em conformidade com o interesse do cidadão e com os padrões de desempenho estabelecidos de atendimento da administração Funeas, na medida em que o público passa a olhar com exigência os setores públicos e requer o melhor atendimento na saúde. Observando a Missão, Visão e Valores.																
PRAZO	3 meses					J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Etapa de Execução	Disseminar e conscientizar os setores e gestores da importância do Sigilo no recebimento das demandas. Conforme Decreto Estadual nº 7791/2021, dispõe sobre as medidas de proteção à identidade dos denunciante.					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Recursos: confecção de e-flyer via comunicação Ação contínua																



ATIVIDADE 6														
Monitoramento e Acompanhamento														
OBJETIVO	Atuar em conformidade com o interesse do cidadão e com os padrões de desempenho estabelecidos de atendimento da administração Funeas, na medida em que o público passa a olhar com exigência os setores públicos e requer o melhor atendimento na saúde. Observando a Missão, Visão e Valores.													
PRAZO	3 meses		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Etapa de Execução	Disseminar e conscientizar os setores e gestores da importância do Sigilo no recebimento das demandas. Conforme Decreto Estadual nº 7791/2021, dispõe sobre as medidas de proteção à identidade dos denunciantes.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Recursos: confecção de e-flyer via comunicação Ação contínua													

ATIVIDADE 7															
Instrução Normativa nº 05/2024, de 19 de janeiro de 2024/ Cumprimento ao Art. 2º IV da Instrução Normativa para Ouvidorias /2024															
OBJETIVO	Como troca de experiências e aprendizado, pois a ouvidoria é um instrumento de gestão, que agrega na imagem e credibilidade da empresa/organização.														
PRAZO	12 meses			J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Etapa de Execução	Garantir acessibilidade aos cidadãos que buscam atendimento presencial na ouvidoria. A sala da ouvidoria, deve ficar próxima ao cidadão, com fácil acesso.						X	X	X	X	X	X	X	X	
	Verificar conformidade														

ATIVIDADE 8															
Relatório de Avaliação de Ouvidoria															
OBJETIVO	A partir das informações colhidas no relatório via Sistema SIGO, possibilita os gestores junto a seu hierárquico, tomar algumas decisões importantes.														
PRAZO	12 meses (Quadrimestral)			J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Etapa de Execução	Elaborar relatório para subsidiar a gestão nas tomadas de decisão.						X			X				X	
	Análise, Estratégia, Decisão														



ATIVIDADE 9																							
Realização, Avaliação e Tabulação																							
OBJETIVO	Realizar a pesquisa de satisfação e avaliar a insatisfação do cidadão e buscar melhorias																						
PRAZO	12 meses											J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Etapa de Execução	Produzir, Analisar e tabular a Pesquisa da Satisfação conforme a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 do Art. 5º e qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei 13.460, de 2017. Com imparcialidade. E padronização da planilha de “Pesquisa de Satisfação”.											X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Recursos: impressão Valor: unidade/setorial verifica a necessidade																						

ATIVIDADE 10																							
Participação da Ouvidoria Cidadã e Inclusiva																							
OBJETIVO	Troca de experiências e aprendizado																						
PRAZO	12 meses											J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Etapas de Execução	Promover a participação dos ouvidores, sede e setoriais, em ações; seguindo o calendário de eventos interno de cada unidade, nas divulgações junto a CIPA, Setor de Qualidade, Setor de Humanização, e eventos externos.											X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Recursos: pessoal e financeiro																						



8 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.



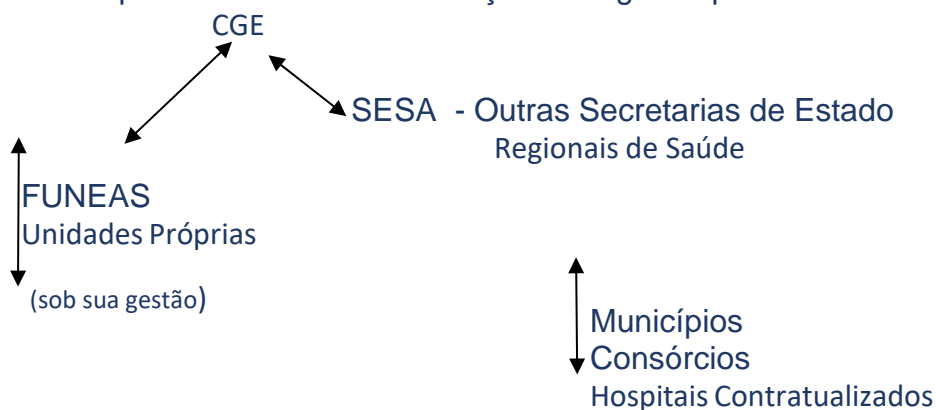
Tratativas;

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).

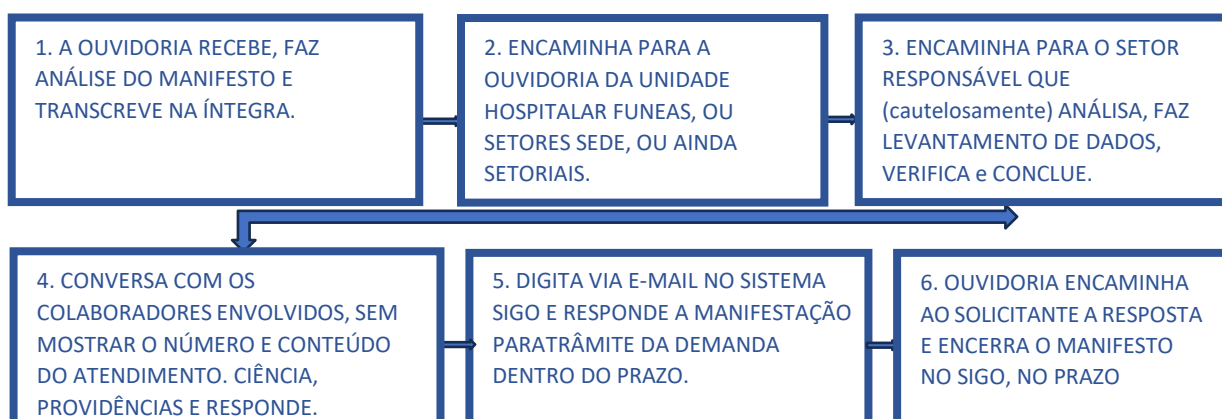
Atribuir - Definir o responsável pela execução da reivindicação.

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.





6 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 2024. 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

