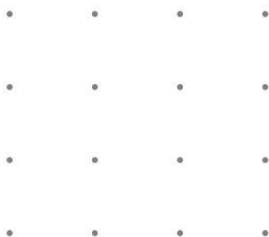




# PLANO DE TRABALHO 2024

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





**DIRETORIA EXECUTIVA**

**GERALDO GENTIL BIESEK**  
**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. CONSIDERAÇÕES FINAIS	21



## 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 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, <b>na sede</b> , 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 <b>concluídas</b> 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 <b>cada área</b> , no recebimento das demandas, acompanhando os prazos legais, atentando para o sigilo, responsabilidade e segurança da informação.	Concluído	Trabalho contínuo; Orientação para as Unidades echefias, 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 <b>unidades hospitalares</b> . 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-Confeccção 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 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 naimagem 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 - CRONOGRAMA

O Plano de Trabalho apresenta as atividades prioritárias a serem realizadas pela Ouvidoria FUNEAS no exercício de 2024. O plano de ação serve para atingir metas e solucionar o problema, objetivando sempre o cidadão SUS, conforme segue.

ATIVIDADE 1												
Divulgar o telefone e outras formas de contato com a ouvidoria setorial, no site órgão da FUNEAS/Unidades. Fácil acesso e visualização.												
<b>OBJETIVO</b>	Os canais de comunicação são ferramentas que estabelece e melhora no relacionamento entre a empresa e a comunicação com o seu público/cidadão/SUS.											
<b>RELEVÂNCIA</b>	Plano de Governo											
	Plano Plurianual											
	Plano de Integridade e Compliance											
	IA-CM											
	Ação de Ouvidoria											
	BNDES											
	TCE:											
	ESG/ASG: Governança											
	Outros:											
<b>PRAZO</b>	12 meses											
	<b>J</b>	<b>F</b>	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>M</b>	<b>J</b>	<b>J</b>	<b>A</b>	<b>S</b>	<b>O</b>	<b>N</b>	<b>D</b>
<b>ETAPAS</b>	Ação contínua das ouvidorias setoriais. Contato com as unidades e verificado a quantidade de material faltante.											
	Os dados de contato da Ouvidoria estão atualizados e disponíveis no site da FUNEAS, bem como no site da CGE.											
<b>RECURSO</b>	Pessoal											
	Financeiro R\$											
	Outros: Implementada. Informações atualizadas e publicadas no site da Funeas.											
<b>INDICADOR</b>	<a href="https://www.funeas.pr.gov.br/Pagina/Ouvidoria">https://www.funeas.pr.gov.br/Pagina/Ouvidoria</a>											



## ATIVIDADE 2

Realizar internamente no órgão, educação permanente sobre as atribuições da Ouvidoria.

<b>OBJETIVO</b>	Divulgação das informações da ouvidoria, criando ações de prevenção e promovendo a qualidade na comunicação com o cidadão.												
<b>RELEVÂNCIA</b>		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM											
		Ação de Ouvidoria											
		BNDES											
		TCE:											
		ESG/ASG: Governança											
		Outros:											
<b>PRAZO</b>	12 meses	<b>J</b>	<b>F</b>	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>M</b>	<b>J</b>	<b>J</b>	<b>A</b>	<b>S</b>	<b>O</b>	<b>N</b>	<b>D</b>
<b>ETAPAS</b>	Ação da ouvidoria e trabalho contínuo dos ouvidores junto aos departamentos e respectivas chefias. Via e-mail, WhatsApp, Ofícios/Memorandos. Divulgação, presencialmente nos setores.												
<b>RECURSO</b>		Pessoal											
		Financeiro R\$											
		Outros: Divulgação de material institucional											
<b>INDICADOR</b>	Divulgação de cartaz nos setores, publicações no site.												



### ATIVIDADE 3

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

<b>OBJETIVO</b>	Agilidade no acompanhamento das manifestações e resposta satisfatória para o cidadão.												
<b>RELEVÂNCIA</b>	Plano de Governo												
	Plano Plurianual												
	Plano de Integridade e Compliance												
	IA-CM												
	Ação de Ouvidoria												
	BNDES												
	TCE:												
	ESG/ASG: Governança												
	Outros: Determinação da Controladoria-Geral do Estado												
<b>PRAZO</b>	12 meses	<b>J</b>	<b>F</b>	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>M</b>	<b>J</b>	<b>J</b>	<b>A</b>	<b>S</b>	<b>O</b>	<b>N</b>	<b>D</b>
<b>ETAPAS</b>	Trabalho contínuo de acompanhamento das demandas que chegam na ouvidoria, monitorando os atendimentos e prazos, a fim de que não expirem.												
<b>RECURSO</b>	Pessoal												
	Financeiro R\$												
	Outros: SIGO - Dashboard - Notificações												
<b>INDICADOR</b>	<a href="https://www.sigo.pr.gov.br/dashboard">https://www.sigo.pr.gov.br/dashboard</a>												



#### ATIVIDADE 4

Garantir acessibilidade aos cidadãos que buscam atendimento presencial na ouvidoria.

<b>OBJETIVO</b>	Atender o cidadão, com acolhimento e sempre com comprometimento. As ferramentas de acessibilidade dos canais de comunicação estão disponíveis em banners e cartazes, e sala da ouvidoria, deve ficar próxima ao cidadão, com fácil acesso.												
<b>RELEVÂNCIA</b>		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM											
		Ação de Ouvidoria											
		BNDES											
		TCE:											
		ESG/ASG: Governança											
		Outros:											
<b>PRAZO</b>	12 meses	<b>J</b>	<b>F</b>	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>M</b>	<b>J</b>	<b>J</b>	<b>A</b>	<b>S</b>	<b>O</b>	<b>N</b>	<b>D</b>
<b>ETAPAS</b>	Verificado nas visitas, nas unidades, quando necessário as alterações e solicitado as adequações para o atendimento com acessibilidade a todos que procuram a Ouvidoria de forma presencial.												
	Visitas "in loco"												
<b>RECURSO</b>		Pessoal											
		Financeiro R\$											
		Outros: Acesso Código QR – diária deslocamento -											
<b>INDICADOR</b>	As ferramentas de acessibilidade dos canais de comunicação estão disponíveis em banners e cartazes. E relatórios via e-mail.												



### ATIVIDADE 5

Elaborar relatório para subsidiar a gestão nas tomadas de decisão..

<b>OBJETIVO</b>	Envio e análise de relatórios no acompanhamento das unidades, de acordo com a necessidade ou solicitação do presidente.												
<b>RELEVÂNCIA</b>	Plano de Governo												
	Plano Plurianual												
	Plano de Integridade e Compliance												
	IA-CM												
	Ação de Ouvidoria												
	BNDES												
	TCE:												
	ESG/ASG: Governança												
Outros:													
<b>PRAZO</b>	12 meses	<b>J</b>	<b>F</b>	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>M</b>	<b>J</b>	<b>J</b>	<b>A</b>	<b>S</b>	<b>O</b>	<b>N</b>	<b>D</b>
<b>ETAPAS</b>	Relatório de atuação da Ouvidoria, com recomendações de atuação de Gestão em pontos sensíveis da instituição conforme detectado em registros de Ocorrências das Ouvidorias pelo sistema SIGO												
	Envio e análise de relatórios no acompanhamento das unidades, de acordo com a necessidade ou solicitação do presidente												
<b>RECURSO</b>	Pessoal												
	Financeiro R\$												
	Outros: Realizado o mapeamento de demandas SIGO, e prevenção de forma conjunta com ouvidores das unidades.												
<b>INDICADOR</b>	E-mails enviados (sigilo- seguindo as leis-vigente)												



### ATIVIDADE 6

Elaborar e acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário/Ouvidoria, de que trata o art. 7º da Lei Federal n.º 13.460/2017.

<b>OBJETIVO</b>	Informar o cidadão sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, e quais os serviços ofertados e como acessá-los.																						
<b>RELEVÂNCIA</b>	Plano de Governo																						
	Plano Plurianual																						
	Plano de Integridade e Compliance																						
	IA-CM																						
	Ação de Ouvidoria																						
	BNDES																						
	TCE:																						
	ESG/ASG: Governança																						
	Outros: Determinação da Lei Federal no 13.460/2017																						
<b>PRAZO</b>	10 meses											<b>J</b>	<b>F</b>	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>M</b>	<b>J</b>	<b>J</b>	<b>A</b>	<b>S</b>	<b>O</b>	<b>N</b>	<b>D</b>
<b>ETAPAS</b>	Aguardando o modelo que será fornecido pela CGE para que possamos prosseguir com a atividade, para transcrever.																						
	Carta iniciada (5/4/2024)																						
<b>RECURSO</b>	Pessoal																						
	Financeiro R\$																						
	Outros: Desenvolvimento																						
<b>INDICADOR</b>	E-mail																						





### ATIVIDADE 7

Capacitação dos agentes de Ouvidoria.

<b>OBJETIVO</b>	Obter certificação em ouvidoria, salvo se o ouvidor já possuir a certificação												
<b>RELEVÂNCIA</b>		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM											
		Ação de Ouvidoria											
		BNDES											
		TCE:											
		ESG/ASG: Governança											
		Outros:											
<b>PRAZO</b>	12 meses	<b>J</b>	<b>F</b>	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>M</b>	<b>J</b>	<b>J</b>	<b>A</b>	<b>S</b>	<b>O</b>	<b>N</b>	<b>D</b>
<b>ETAPAS</b>	Os cursos estão sendo realizados.												
	Prazo final												
<b>RECURSO</b>		Pessoal											
		Financeiro R\$											
		Outros: Cursando											
<b>INDICADOR</b>	<a href="https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/certificacao/certificacao">https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/certificacao/certificacao</a>												



### ATIVIDADE 8

Atender as demandas de controle externo.

<b>OBJETIVO</b>	Proporcionar a organização e cumprimento das leis.												
<b>RELEVÂNCIA</b>		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM											
		Ação de Ouvidoria											
		BNDES											
		TCE:											
		ESG/ASG: Governança											
		Outros: atender o regimento interno											
<b>PRAZO</b>	12 meses	<b>J</b>	<b>F</b>	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>M</b>	<b>J</b>	<b>J</b>	<b>A</b>	<b>S</b>	<b>O</b>	<b>N</b>	<b>D</b>
<b>ETAPAS</b>	Trabalho contínuo.												
<b>RECURSO</b>		Pessoal											
		Financeiro R\$											
		Outros: Envio de relatórios quando solicitado.											
<b>INDICADOR</b>	Em conformidade												



### ATIVIDADE 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.

<b>OBJETIVO</b>	Realizar a pesquisa de satisfação, avaliar a insatisfação do cidadão fornecendo subsídios de melhorias.												
<b>RELEVÂNCIA</b>	Plano de Governo												
	Plano Plurianual												
	Plano de Integridade e Compliance												
	IA-CM												
	Ação de Ouvidoria												
	BNDES												
	TCE:												
	ESG/ASG: Governança												
	Outros:												
<b>PRAZO</b>	12 meses	<b>J</b>	<b>F</b>	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>M</b>	<b>J</b>	<b>J</b>	<b>A</b>	<b>S</b>	<b>O</b>	<b>N</b>	<b>D</b>
<b>ETAPAS</b>	Registrado e tabulado, na planilha padronizada (Funeas).												
	Configurada e utilizada												
<b>RECURSO</b>	Pessoal												
	Financeiro R\$												
	Outros: desenvolvida												
<b>INDICADOR</b>	Planilha padronizada e finalizada												



### ATIVIDADE 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, CGE, SESA e eventos externos. Seja online ou presencial.

<b>OBJETIVO</b>	Reconhecer a importância deste profissional e incentivar a sua atuação em diversas áreas, promovendo uma cultura de diálogo, participação em outras áreas, agregando conhecimento e ajudando na construção de políticas públicas.												
<b>RELEVÂNCIA</b>	Plano de Governo												
	Plano Plurianual												
	Plano de Integridade e Compliance												
	IA-CM												
	Ação de Ouvidoria												
	BNDES												
	TCE:												
	ESG/ASG: Governança												
Outros:													
<b>PRAZO</b>	12 meses	<b>J</b>	<b>F</b>	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>M</b>	<b>J</b>	<b>J</b>	<b>A</b>	<b>S</b>	<b>O</b>	<b>N</b>	<b>D</b>
<b>ETAPAS</b>	Participação da ouvidoria em encontros, (presencial TCE – Ouvidoria Day 14 de março) e (YouTube CGE Explica - assédio no ambiente de trabalho – 17 de julho).												
	Ouvidor participação												
<b>RECURSO</b>	Pessoal												
	Financeiro R\$												
	Outros: TCE - CGE												
<b>INDICADOR</b>	On-line e presencial												



## 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.

