

PLANO DE TRABALHO DO ANO DE 2025

AGENTE DE OUVIDORIA DO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO REGIONAL

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE MARINGÁ

2025

Prof. Dr. Leandro Vanalli
Reitor da Universidade Estadual de Maringá

Profa. Dra. Gisele Mendes de Carvalho
Vice-Reitora da Universidade Estadual de Maringá

Profa. Dra. Maria Luisa Furlan Costa
Chefe de Gabinete

Profa. Dra. Cremilde Aparecida Trindade Radovanovic
Superintendente do Hospital Universitário Regional de Maringá

Marlon Micheletti Moreira da Silva
Agente de Ouvidoria Hospitalar

ATIVIDADE ORDINÁRIA 1: Realizar, internamente no órgão, ações trimestrais de divulgação sobre as atribuições da Ouvidoria Hospitalar.

Objetivo: Ampliar de forma permanente a divulgação sobre as atribuições da Ouvidoria Hospitalar, a fim de que os agentes públicos, gestores dos órgãos, usuários do sistema de saúde e da comunidade universitária presente no hospital tenham pleno conhecimento sobre o papel da ouvidoria como ferramenta estratégica de gestão. As ações deverão ocorrer nos meses de março, junho, setembro e dezembro.

Etapas/atividades:

Etapa	Descrição da atividade	Responsável	Prazo
1	Realizar levantamento de legislação vigente sobre as atribuições das Ouvidorias.	Agente de Ouvidoria	Trimestral
2	Realizar levantamento dos assuntos registrados no SIGO referente ao órgão.	Agente de Ouvidoria	Trimestral
3	Realizar levantamento sobre os locais internos que não respondem as manifestações no prazo.	Agente de Ouvidoria	Trimestral
4	Realizar levantamento de possíveis dúvidas dos agentes públicos pertencentes ao órgão.	Agente de Ouvidoria	Trimestral
5	Organizar ações de divulgação levando em consideração os levantamentos anteriores. As ações podem ser realizadas por meio de reuniões, palestras, e-mails e outras formas que tenham grande alcance dos agentes públicos.	Agente de Ouvidoria	Trimestral

Indicador: N/A.

Monitoramento: Por meio de relatório com as ações a serem realizadas nos meses citados.

ATIVIDADE ORDINÁRIA 2: Obter e manter atualizada a certificação em Ouvidoria.

Objetivo: Garantir que os Ouvidores da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual tenham conhecimento atualizado sobre as atribuições das ouvidorias públicas no Brasil.

Etapas/atividades:

Etapa	Descrição da atividade	Responsável	Prazo
1	Realizar certificação em Ouvidoria.	Agente de Ouvidoria	Anual

Indicador: N/A.

Monitoramento: Por meio de relatório informativo a ser encaminhado para a gestão da universidade, do hospital e para a CGE/PR aos cuidados do Ouvidor Geral do Estado.

ATIVIDADE ORDINÁRIA 3: Acompanhar os prazos das manifestações registradas no Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias – SIGO.

Objetivo: Realizar o levantamento e acompanhamento das manifestações registradas no SIGO, a fim de que não expirem os prazos para resposta aos cidadãos.

Etapas/atividades:

Etapa	Descrição da atividade	Responsável	Prazo
1	Realizar levantamento das manifestações registradas.	Agente de Ouvidoria	Diário
2	Identificar manifestações com prazo a expirar.	Agente de Ouvidoria	Diário
3	Encaminhar cobrança de resposta à área responsável pela resposta.	Agente de Ouvidoria	Diário

Indicador: N/A.

Monitoramento: Por meio de relatórios mensais com as ações a serem realizadas nos meses citados.

ATIVIDADE ORDINÁRIA 4: Elaborar relatório para subsidiar a gestão nas tomadas de decisão.

Objetivo: Realizar o levantamento de dados e transformá-los em informações e indicadores que subsidiam os gestores nas tomadas de decisão.

Etapas/atividades:

Etapa	Descrição da atividade	Responsável	Prazo
1	Realizar levantamento dos assuntos recorrentes nas manifestações registradas no SIGO	Agente de Ouvidoria	Diário
2	Analisar a importância dos dados coletados para a gestão do órgão	Agente de Ouvidoria	Diário
3	Encaminhar relatório realizado para a ciência dos gestores	Agente de Ouvidoria	Diário

Indicador: N/A.

Monitoramento: Por meio de relatório com as ações a serem realizadas nos meses citados.

ATIVIDADE EXTRAORDINÁRIA 5: Monitoramento de manifestações registradas no sistema SIGO, referente a contratos firmados e contratos aditados, mediante inexigibilidade de licitação, referente aos exercícios de 2024 e 2025.

Objetivo: Subsidiar os agentes de Compliance, Transparência e Controle Interno em suas atribuições.

Etapas/atividades:

Etapa	Descrição da atividade	Responsável	Prazo
1	Realizar levantamento de manifestações registradas no SIGO, que tenham como assunto os contratos firmados pelo órgão ou entidade via inexigibilidade de licitação, com valores acima de dez milhões de reais, nos anos 2024 2025.	Agente de Ouvidoria	Bimestral
2	Analisar a importância dos dados coletados para os agentes de Compliance, Transparência e Controle Interno do órgão.	Agente de Ouvidoria	Bimestral
3	Encaminhar relatório realizado para os agentes de Compliance, Transparência e Controle Interno do órgão com cópia para os gestores.	Agente de Ouvidoria	Bimestral

Indicador: N/A.

Monitoramento: Por meio de relatório com as ações a serem realizadas nos meses citados.