

PORTARIA Nº 094/2023-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 006, de 26 de janeiro de 2023, da Controladoria Geral do Estado - CGE,



RESOLVE:

Art. 1º Aprova o Plano de Trabalho Anual da Ouvidoria do Hospital Universitário Regional de Maringá, 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 006/2023 da Controladoria Geral do Estado – CGE/PR.

Art. 2º Ficam revogadas as disposições em contrário.

Dê-se ciência.

Cumpra-se.

Maringá, 09 de fevereiro de 2023.

Prof. Dr. Leandro Vanalli,
Reitor.

Anexo I



CREMILDE APARECIDA TRINDADE RADOVANOVIC
SUPERINTENDENTE

MARLON MICHELETTI MOREIRA DA SILVA
OUVIDOR

VALFREDO RIDRIGUES DOS SANTOS
COORDENADOR DO SERVIÇO DE MEDIAÇÃO COM O CIDADÃO



SUMÁRIO

| | |
|---|-----------|
| 1. INTRODUÇÃO | 04 |
| 1.1. Objetivo do plano de trabalho | 04 |
| 1.2. Metodologia | 04 |
| 2. OUVIDORIA DO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO REGIONAL DE MARINGÁ | 05 |
| 2.1 Estrutura | 05 |
| 2.2 Composição e Atribuições | 05 |
| 2.3 Atuação (metodologia de trabalho) | 06 |
| 3. BASE LEGAL (LEGISLAÇÃO PERTINENTE) | 07 |
| 4. AVALIAÇÃO DE PLANOS DE TRABALHO ANTERIORES | 08 |
| 5. PLANO DE TRABALHO | 09 |
| 6. DISPOSIÇÕES FINAIS | 11 |

1. INTRODUÇÃO

O plano de trabalho é uma ferramenta utilizada para alcançar os objetivos e propósitos de um profissional, setor ou empresa, através da organização e sistematização das informações relevantes. A planificação e o controle do plano permitem uma fácil visualização das ações a serem desenvolvidas num certo prazo, seja ele anual, semestral ou mensal, garantindo efetividade da execução das tarefas e otimizando seu tempo.

Devido a todo o potencial dessa ferramenta de gestão, a Ouvidoria do Hospital Universitário Regional de Maringá elabora e publica seu plano de trabalho para que a sociedade, os servidores e os órgãos/entidades compreendam suas atividades e possam acompanhá-las.

1.1. OBJETIVO DO PLANO DE TRABALHO

O presente Plano de Trabalho, em conformidade com as boas práticas internacionais, apresenta de forma clara e objetiva as atividades a serem realizadas pelo Setor de Ouvidoria, a fim de orientar os procedimentos e trabalhos dos seus integrantes, bem como dar transparência às ações a serem executadas.

1.2. METODOLOGIA

A metodologia empregada pela Controladoria-Geral do Estado para a elaboração dos Planos de Trabalho das suas áreas 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 Plurianual, no Plano de Integridade e *Compliance*, eixos ESG e nas ações pendentes de planos de trabalho anteriores;
- III. Elaboração do Plano de Trabalho;
- IV. Validação com a alta administração do Plano de Trabalho;
- V. Resolução de aprovação do Plano de Trabalho.

As premissas para definição das iniciativas são especificidade (claras e definidas), mensurabilidade (possível de quantificar e avaliar), relevância (relacionado com a missão institucional), factibilidade (realizável) e temporalidade (definição de prazo).

2. OUVIDORIA HOSPITALAR

2.1. ESTRUTURA

A Ouvidoria está localizada no nível de assessoramento da estrutura organizacional básica e da Superintendência do Hospital Universitário Regional de Maringá, este que está vinculado diretamente à Reitoria da Universidade Estadual de Maringá.

2.2 COMPOSIÇÃO E ATRIBUIÇÕES

A Ouvidoria é composta pelo Ouvidor e pelo Coordenador do Serviço de Mediação com o Cidadão, que prestam suporte técnico e operacional nas tomadas de decisões da Superintendência do Hospital Universitário Regional de Maringá. Dentre suas competências, pode-se destacar:

- o estímulo do exercício cotidiano da cidadania;
- o estabelecimento de mecanismos eficazes que permitam a efetiva participação popular;
- a promoção da formação dos agentes multiplicadores nas diretorias da Hospital, com o intuito de agilizar a tramitação dos processos;
- a atuação em conjunto com a agente de ouvidoria do *campus* da Universidade Estadual de Maringá, com vista a atender às demandas da sociedade;
- o acompanhamento da implementação da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;
- o processamento das informações obtidas por meio das manifestações recebidas, das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços prestados e das demais manifestações que chegam ao conhecimento da Ouvidoria por outros meios, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário;
- a manutenção do sistema informatizado de uso obrigatório pelos órgãos e entidades alcançados com vista ao recebimento, à análise e ao atendimento das manifestações enviadas para as unidades setoriais;
- a definição de mecanismos e padrões para a medição do nível de satisfação dos cidadãos usuários de serviços públicos e sistematizar as informações disponibilizadas pelas unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria;
- a consolidação e divulgação de estatísticas, inclusive indicativas do nível de satisfação com os serviços públicos prestados, 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 usuário de serviços públicos e os órgãos e entidades 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 ao Controlador-Geral do Estado, à Reitoria e à Superintendência, se for o caso;

- 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;

- a proposição de soluções tecnológicas, a identificação de oportunidades de melhoria e propor inovações para os processos de trabalho, no âmbito de sua atuação, em conjunto com a Diretoria de Gestão e Inovação;

- o desempenho de outras atividades correlatas.

2.3. ATUAÇÃO (METODOLOGIA DE TRABALHO)

Todas as atividades de atuação da Ouvidoria são realizadas de forma integradas, sendo capitaneadas e gerenciadas pelo Ouvidor do Hospital.

3. **BASE LEGAL (LEGISLAÇÃO PERTINENTE)**

O conjunto de atos normativos que norteiam as ações da Ouvidoria estão segregadas em cinco 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; e (v) demais atos normativos internos expedidos na Universidade Estadual de Maringá e seus órgãos/setores.

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.
- Lei Estadual nº 19.984/2019, que institui o Fundo Estadual de Combate à Corrupção.
- 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.

Legislação Específica da Controladoria-Geral do Estado:

- Lei Estadual nº 17.745/2013, que cria a Controladoria-Geral do Estado.
- 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.
- Decreto Estadual nº 2.741/2019, que aprova o Regulamento da Controladoria-Geral do Estado – CGE.
- Decreto Estadual nº 6.929/2021, que altera e acrescenta os dispositivos que especifica ao Regulamento da Controladoria-Geral do Estado – CGE, anexo ao Decreto Estadual nº 2.741/2019.

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.
- Decreto Estadual nº 7791/2021, dispõe sobre as medidas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública estadual.

Demais normativas internas da Universidade Estadual de Maringá e seus órgãos e setores

4. AVALIAÇÃO PLANOS DE TRABALHO ANTERIORES

Anteriormente ao ano de 2023, a Ouvidoria do Hospital Universitário Regional de Maringá não fazia parte do conjunto de ouvidorias formais dentro da estrutura do Estado.

Com a clara necessidade de tornar efetivo o serviço de ouvidoria em ambiente hospitalar, durante o ano de 2022 foram desempenhadas ações no sentido de se implantar efetivamente a ouvidoria no HUM, o que ocorreu no final do mês de agosto.

Assim, não há meios de se registrar constatações anteriores, porém a partir do plano de trabalho para o ano de 2023, passa-se a criar tal base informativa, com vistas a efetuar análise comparativa com o exercício atual (2023) e os desafios que serão enfrentados nos próximos anos.

5. PLANO DE TRABALHO

O Plano de Trabalho apresenta as atividades prioritárias a serem realizadas pela Ouvidoriano exercício de 2023.

| Período | J | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D |
|--------------------------|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Ação/Iniciativa 1 | Formas de contato com a Ouvidoria Setorial do HURM | | | | | | | | | | | |
| Etapa | Divulgação telefone/whatsapp, e-mail e dos links para pesquisa de satisfação e registro das manifestações no site do HURM. | | | | | | | | | | | |
| Prazo | Indeterminado. | | | | | | | | | | | |

| Período | J | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D |
|--------------------------|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Ação/Iniciativa 2 | Educação Permanente | | | | | | | | | | | |
| Etapa | Realizar capacitação sobre o Sistema SIGO e demais legislações pertinentes periodicamente; Realizar estudos relativos à legislação vigente. | | | | | | | | | | | |
| Prazo | 06 (seis) meses | | | | | | | | | | | |

| Período | J | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D |
|--------------------------|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Ação/Iniciativa 3 | Acompanhamento das manifestações | | | | | | | | | | | |
| Etapa | Acompanhar diariamente o Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual, com vistas a identificar a existência de manifestações efetuadas pelos cidadãos; Receber, avaliar e encaminhar as manifestações dos cidadãos com vistas a oportunizar soluções e esclarecimentos para suas reivindicações; Acompanhar os esclarecimentos solicitados aos servidores relativos às manifestações dos cidadãos, analisar as respostas e apresentá-las aos cidadãos; Realizar levantamento diário sobre os prazos das demandas. | | | | | | | | | | | |
| Prazo | Indeterminado. | | | | | | | | | | | |

| Período | J | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D |
|--------------------------|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Ação/Iniciativa 4 | Garantir acessibilidade aos usuários que buscarem a Ouvidoria presencialmente | | | | | | | | | | | |
| Etapa | Discussão junto à Superintendência do HURM para melhoria dos seguintes recursos visando garantir a acessibilidade aos usuários: <u>Humano:</u> - remanejar e capacitar ao menos 2 funcionários (preferencialmente de carreira) visando distribuir as atribuições administrativas do setor. <u>Infraestrutura:</u> - transferência do setor de ouvidoria setorial do HURM para um ambiente/sala/local maior e com mais estrutura de rede/telefone e elétrica; - melhoria dos equipamentos (computadores, monitores, entre outros) para possibilitar um atendimento mais ágil; - agregar novos equipamentos (aparelho de celular, tablets, material informativo, entre outros) para aprimorar e tornar cada vez mais permanente o contato com o usuário. | | | | | | | | | | | |

| | |
|--------------|--|
| | <i>Organizacional:</i> - desde que haja recursos humanos efetivos, buscar-se-á elaborar escala de horário funcionamento da Ouvidoria por pelo menos 12 horas diárias, de segunda à sexta-feira, com revezamento aos sábados, domingos e feriados na modalidade à distância/presencial, a depender da demanda. |
| Prazo | Indeterminado. |

| | | | | | | | | | | | |
|--------------------------|---|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| Período | J | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N |
| Ação/Iniciativa 5 | Relatório para subsidiar a gestão nas tomadas de decisão | | | | | | | | | | |
| Etapas | Elaboração mensal/bimestral/quadrimestral dos relatórios que servem para cumprir as metas da POA, para prestar as informações do HOSPSUS, para informar ao Ministério Público sobre as manifestações, sendo que todos estes relatórios também serão direcionados para a Superintendência do HURM. | | | | | | | | | | |
| Prazo | Mensal | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | |
|--------------------------|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| Período | J | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N |
| Ação/Iniciativa 6 | Implantação da Carta de Serviços ao Usuário | | | | | | | | | | |
| Etapas | Participar e contribuir com a divulgação da Carta de Serviços ao Usuário conforme demanda. | | | | | | | | | | |
| Prazo | Conforme determinação da Ouvidoria Geral do Estado. | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | |
|--------------------------|---|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| Período | J | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N |
| Ação/Iniciativa 7 | Visita técnica | | | | | | | | | | |
| Etapas | Efetuar visita técnica nas ouvidorias: 15ª Regional de Saúde e UEL. | | | | | | | | | | |
| Prazo | Dezembro 2023 (11 meses) | | | | | | | | | | |

DISPOSIÇÕES FINAIS

O presente Plano de Trabalho prevê ganhos de eficiência e governança relevantes para o desempenho das atividades do setor, além de estar diretamente alinhado com os planejamentos estratégicos de curto, médio e longo prazo do Governo do Estado do Paraná e da Controladoria-Geral do Estado, bem como com o conjunto de atos normativos inerentes às competências específicas da Coordenadoria de Ouvidoria.

Por fim, cabe destacar que as atividades descritas neste planejamento serão prioritariamente trabalhadas ao longo do ano, em paralelo com as atividades descritas no item 2 do presente Plano de Trabalho, e podem sofrer alterações tanto nas suas etapas quanto nos períodos a serem executados, tendo em vista novas demandas que surjam no decorrer do ano, bem como atualizações e edições de atos normativos.