

RESOLUÇÃO SESA Nº 163/2023

Aprova o Plano de Trabalho elaborado pela Agente de Ouvidoria, de acordo com suas atividades e competências, para o exercício de 2023

O Secretário de Estado da Saúde, gestor do Sistema Único de Saúde do Paraná, no uso da atribuição que lhe confere o art. 4º, incisos VI e XIII, da Lei Estadual nº 19.848, de 3 de maio de 2019, e o art. 8º, inciso IX, do anexo 113060_30131, do Decreto Estadual nº 9.921, de 23 de janeiro de 2014, Regulamento da Secretaria de Estado da Saúde do Paraná, além do disposto na Lei Estadual nº 13.331, de 23 de novembro de 2001, Código de Saúde do Estado,

- considerando as atribuições dos Núcleos de Integridade e Compliance Setorial, no que diz respeito às atividades do Agente de Ouvidoria, contidas no inciso IV do artigo 2º, da Resolução CGE nº 55, de 10 de novembro de 2021;

- considerando o preconizado no art. 14 da resolução CGE nº 55, de 10 de novembro de 2021, que atribui aos Agentes dos Núcleos de Integridade e Compliance Setorial a responsabilidade pela elaboração do Plano de Trabalho Anual de acordo com as orientações e diretrizes estabelecidas pela Controladoria – Geral do Estado;

- considerando a Instrução Normativa CGE nº 06, de 26 de janeiro de 2023, que determina aos Agentes de Ouvidoria a elaboração do Plano de Trabalho, referente ao exercício de 2023, de acordo com suas atividades e competências.

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar o Plano de Trabalho 2023 da Agente de Ouvidoria no âmbito da Secretaria de Estado da Saúde do Paraná, conforme Anexo I desta Resolução.

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Curitiba, 15 de fevereiro de 2023.

Assinado eletronicamente
Dr. César Augusto Neves Luiz
(César Neves)
Secretário de Estado da Saúde



PLANO DE TRABALHO 2023

OUVIDORIA-GERAL DA SAÚDE



**OUVIDORIA
GERAL DA
SAÚDE DO
PARANÁ**

PARANÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA SAÚDE



César Augusto Neves Luiz
Secretário Estadual da Saúde

Nestor Werner Junior
Diretor-Geral

Lais Alves Ventura
Ouvidora-Geral de Estado da Saúde



1. INTRODUÇÃO	4
OBJETIVO DO PLANO	4
METODOLOGIA	4
2. OUVIDORA-GERAL DA SAÚDE	5
ESTRUTURA	5
DESIGNAÇÃO E ATRIBUIÇÕES	5
ATUAÇÃO (METODOLOGIA DE TRABALHO)	6
3. BASE LEGAL	6
4. AVALIAÇÃO PLANOS DE TRABALHO ANTERIORES	8
5. PLANO DE TRABALHO	10
6. DISPOSIÇÕES FINAIS	20



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-Geral de Estado da Saúde – SESA elabora e publica seu plano de trabalho para que a sociedade, os servidores e os órgãos/entidades compreendam suas atividades e possam acompanhá-las.

OBJETIVO DO PLANO

O presente Plano de Trabalho, em conformidade com as boas práticas internacionais, apresenta de forma clara e objetiva as atividades a serem realizadas pela Ouvidoria-Geral de Estado da Saúde – SESA, a fim de orientar os procedimentos e trabalhos dos seus integrantes, bem como dar transparência às ações a serem executadas.

METODOLOGIA

A metodologia empregada pela Ouvidoria-Geral de Estado da Saúde – SESA para a elaboração do seu Plano de Trabalho 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 bem como na Instrução Normativa nº 06/2023 da Controladoria-Geral do Estado;
- III Elaboração do Plano de Trabalho;
- IV Validação com a alta administração do Plano de Trabalho;
- V Encaminhamento para ciência do Secretário de Estado da Saúde;
- VI Publicação e disponibilização no Portal da Transparência.

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



2. OUVIDORA-GERAL DA SAÚDE

ESTRUTURA

A função do Agente de Ouvidoria está definida no Decreto Estadual nº 2.741/2019 e na Resolução CGE nº 55/2021, sendo ele um dos integrantes do Núcleo de Integridade e *Compliance* Setorial - NICS, estando administrativamente vinculado ao NICS e tecnicamente vinculado à Coordenadoria de Ouvidoria da Controladoria-Geral do Estado - CGE. Sendo assim, compete à Coordenadoria de Ouvidoria estabelecer as diretrizes técnicas de trabalho da função do Agente.

DESIGNAÇÃO E ATRIBUIÇÕES

O Agente de Ouvidoria deve ser designado pela autoridade máxima do Órgão ou Entidade através de ato formal, sendo necessário, posteriormente, o envio do ato para a ciência da Coordenadoria de Ouvidoria da Controladoria-Geral do Estado - CGE com o intuito de acompanhamento, criação de chaves de acesso a sistemas vinculados a sua atividade, bem como seu treinamento. 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 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 Secretário de Estado da Saúde e à autoridade máxima do órgão ou entidade a que pertence a unidade de ouvidoria, 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;



- O desempenho de outras atividades correlatas.

ATUAÇÃO (METODOLOGIA DE TRABALHO)

Todas as atividades de atuação da Ouvidoria são realizadas de forma integradas de acordo com a legislação aplicável ao tema, bem como diretrizes estabelecidas pela Coordenadoria de Ouvidoria da Controladoria-Geral do Estado.

3. BASE LEGAL

O conjunto de atos normativos que norteiam as ações da Agente 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; e (IV) legislação específica da Ouvidoria.

Legislação Básica:

- Constituição da República Federativa do Brasil;
- Constituição do Estado do Paraná.

Legislação Geral do Poder Executivo Estadual:

- VII Lei Estadual nº 19.848/2019, que dispõe sobre a organização básica administrativa do Poder Executivo Estadual;
- VIII Lei Estadual nº 19.857/2019, que institui o Programa de Integridade e Compliance da Administração Pública Estadual;
- IX 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;
- X Lei Estadual nº 19.984/2019, que institui o Fundo Estadual de Combate à Corrupção;
- XI 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 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.

Legislação Específica da Ouvidoria da Secretaria de Estado da Saúde – SESA:

- Resolução SESA nº 872/2022 - Institui o Instrumento Normativo da Ouvidoria Geral de Saúde -SESA e Ouvidorias Regionais de Saúde no Estado do Paraná;
- Resolução nº 0714/2022 - Altera Resolução SESA nº 443/2013, que cria ouvidorias do SUS nas unidades próprias do Estado do Paraná e consórcios intermunicipais de saúde e revoga a Resolução SESA nº 512/ 2022.



4. AVALIAÇÃO DE PLANOS DE TRABALHO ANTERIORES

Para efeito de continuidade das atividades, preliminarmente, antes de adentrar no novo plano de trabalho, é necessário avaliar o cumprimento dos planos de trabalho anteriores, para que a depender do status das atividades, reprogramá-las para o novo planejamento.

ATIVIDADE	STATUS	EVIDÊNCIA
Iniciativa 1 - Ampliar a equipe técnica da Ouvidoria-Geral da Saúde	concluído	Ao longo do ano foram contratados dois assistentes administrativos terceirizados, três estagiários e a realocação (do RH para a Ouvidoria) de uma servidora estatutária
Iniciativa 2 - Revisar e atualizar as informações referentes a Ouvidoria-Geral da saúde no sítio eletrônico da Secretaria Estadual de Saúde	concluído	No decorrer de 2022 foram revisados e atualizados textos/documentos da aba "Ouvidoria" no site da Saúde. https://www.saude.pr.gov.br/
Iniciativa 3 - Revisar as Resoluções SESA pertinentes ao trabalho de ouvidorias	concluído	Resoluções revisadas e publicadas: • Resolução nº 0714/2022 - Altera Resolução SESA nº 443/2013, que cria ouvidorias do SUS nas unidades próprias do Estado do Paraná e consórcios intermunicipais de saúde e revoga a



Resolução SESA nº
512/ 2022.

- Resolução nº
872/2022 - Institui o
Instrumento
Normativo da
Ouvidoria Geral de
Saúde -SESA e
Ouvidorias Regionais
de Saúde no Estado
do Paraná

Iniciativa 4 – Liberar acesso de login e capacitar ouvidores de consórcios/associações intermunicipais de saúde e regionais da SESA para uso do formulário eletrônico de pesquisa de satisfação.

concluído

Em 2022 foram realizadas visitas técnicas e reuniões nas Regionais de Saúde para liberação de login e capacitação dos Ouvidores.



5. PLANO DE TRABALHO 2023

O Plano de Trabalho apresenta as atividades prioritárias a serem realizadas pela Ouvidoria-Geral da Secretaria de Estado da Saúde – SESA.

ATIVIDADE 1																	
Divulgar o telefone e outras formas de contato da ouvidoria setorial no site do órgão, em local de fácil acesso e visualização																	
OBJETIVO	Manter no site da Saúde, de forma simples e de fácil acesso, a divulgação dos contatos da Ouvidoria para facilitar o contato do cidadão.																
RELEVÂNCIA		Plano de Governo															
		Plano Plurianual															
		Plano de Integridade e <i>Compliance</i>															
		IA-CM															
		Ação de controle e auditoria															
		BNDES															
		TCE															
			ESG/ASG: Social														
		Outros: Determinação da Controladoria-Geral do Estado															
PRAZO	1 mês					J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	I – Levantamento/atualização dos contatos telefônicos das Ouvidorias Setoriais;																
	II – Encaminhamento para a Assessoria de comunicação da SESA para publicação na aba “Ouvidoria” no site da Saúde.																
RECURSO	Pessoal																
	Financeiro																
	Outros:																
INDICADOR	Informações publicadas no site da Saúde e disponíveis para consulta.																



ATIVIDADE 2													
Realizar internamente no órgão educação permanente sobre as atribuições da Ouvidoria													
OBJETIVO	O objetivo é o conhecimento por parte de todos os servidores sobre o trabalho que é desenvolvido na Ouvidoria e como isso ampara todos os cidadãos.												
RELEVÂNCIA	Plano de Governo												
	Plano Plurianual												
	Plano de Integridade e <i>Compliance</i>												
	IA-CM												
	Ação de controle e auditoria												
	BNDES												
	TCE												
	ESG/ASG												
	Outros: Determinação da Controladoria-Geral do Estado												
PRAZO	12 meses												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	I – Desenvolver as artes, junto a Assessoria de comunicação da SESA para atualização do material;												
	III – Realizar a distribuição dos materiais atualizados, na Secretaria, como flyers em locais estratégicos e afixar cartazes;												
	III- Contato com a Assessoria de comunicação da SESA para publicações periódicas na rede social (<i>Instagram</i> da SESA).												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro												
	Outros:												
INDICADOR	Publicações na internet e materiais distribuídos na Secretaria.												



ATIVIDADE 3												
Acompanhar prazo das respostas das manifestações												
OBJETIVO	Realizar acompanhamento das manifestações, a fim de que não expirem o prazo											
RELEVÂNCIA	Plano de Governo											
	Plano Plurianual											
	Plano de Integridade e <i>Compliance</i>											
	IA-CM											
	Ação de controle e auditoria											
	BNDES											
	TCE											
	ESG/ASG											
Outros: Determinação da Controladoria-Geral do Estado												
PRAZO	12 meses											
	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	I – Realizar levantamento sobre os prazos das manifestações;											
	II – Encaminhamento de e-mails de alertas aos Ouvidores setoriais.											
RECURSO	Pessoal											
	Financeiro											
	Outros:											
INDICADOR	Manifestações respondidas dentro do prazo estabelecido pela Lei.											



ATIVIDADE 4																							
Garantir acessibilidade aos cidadãos que buscam atendimento presencial na Ouvidoria																							
OBJETIVO	Garantir que todos os cidadãos tenham fácil acesso ao procurarem presencialmente o serviço da Ouvidoria																						
RELEVÂNCIA		Plano de Governo																					
		Plano Plurianual																					
		Plano de Integridade e <i>Compliance</i>																					
		IA-CM																					
		Ação de controle e auditoria																					
		BNDES																					
		TCE																					
			ESG/ASG: Social																				
		Outros: Agenda 2030																					
PRAZO	12 meses										J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
ETAPAS	I – Garantir a acessibilidade na Ouvidoria da SESA;																						
	II – Avaliar a acessibilidade arquitetônica das Ouvidorias Setoriais mediante visita;																						
	III – Caso necessário, enviar memorando para o Diretor da Regional de Saúde solicitando a adequação da Ouvidoria quanto a acessibilidade.																						
RECURSO	Pessoal																						
	Financeiro																						
	Outros:																						
INDICADOR	100% das Ouvidorias setoriais adequadas às Diretrizes de acessibilidade.																						



ATIVIDADE 5													
Elaborar relatórios													
OBJETIVO	Subsidiar a gestão nas tomadas de decisão												
RELEVÂNCIA		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e <i>Compliance</i>											
		IA-CM											
		Ação de controle e auditoria											
		BNDES											
		TCE											
		ESG/ASG:											
	Outros: Lei Federal nº 13460/2017												
PRAZO	12 meses												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	I - Elaboração de relatórios conforme determina a Lei Federal nº 13460/2017;												
	II - Análise de envio de relatório de acordo com alguma necessidade ou solicitação do Secretário;												
	III - Encaminhamento para o Secretário de Saúde.												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro												
	Outros:												
INDICADOR	E-mails enviados; E-protocolo.												



ATIVIDADE 6													
Acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei Federal no 13.460/2017													
OBJETIVO													
RELEVÂNCIA		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e <i>Compliance</i>											
		IA-CM											
		Ação de controle e auditoria											
		BNDES											
		TCE											
		ESG/ASG											
			Outros: Determinação da Controladoria-Geral do Estado										
PRAZO	12 meses	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	I – Despachar com a Gestão;												
	II – Criar um grupo de trabalho;												
	III – Elaboração das cartas de serviço;												
	IV – Disponibilização das cartas.												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro												
	Outros:												
INDICADOR	Carta implementada.												



ATIVIDADE 7												
Atualizar e distribuir o material de divulgação das Ouvidorias da Saúde												
OBJETIVO	O Objetivo é dar mais visibilidade a Ouvidoria da Saúde, divulgando os canais de atendimento e estimular a participação popular											
RELEVÂNCIA	Plano de Governo											
	Plano Plurianual											
	Plano de Integridade e <i>Compliance</i>											
	IA-CM											
	Ação de controle e auditoria											
	BNDES											
	TCE											
	ESG/ASG: Social											
PRAZO	8 meses											
	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	I – Atualização das artes junto a Assessoria de Comunicação da SESA;											
	II – Solicitação de confecção do material mediante licitação;											
	III- Envio do material para as Ouvidorias Setoriais para divulgação e distribuição nas Regionais de Saúde, hospitais e municípios.											
RECURSO	Pessoal											
	Financeiro: Serão feitas 3 cotações para a confecção.											
	Outros											
INDICADOR	Materiais distribuídos.											



ATIVIDADE 8													
Alterar Layout da sala da Ouvidoria da SESA													
OBJETIVO	Adequação do espaço atual da Ouvidoria para a implantação de uma sala para melhor acolhimento e privacidade ao cidadão que procura o atendimento presencial.												
RELEVÂNCIA	Plano de Governo												
	Plano Plurianual												
	Plano de Integridade e <i>Compliance</i>												
	IA-CM												
	Ação de controle e auditoria												
	BNDES												
	TCE												
	ESG/ASG: Social												
PRAZO	6 meses												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	I – Reunião com as arquitetas da SESA para análise do ambiente e desenho do projeto;												
	II – Envio do projeto para o Grupo Administrativo Setorial – GAS para inserir na ata de registro de preço e acompanhar o processo (estimam-se 3 meses);												
	III – Apresentação do Projeto ao Secretário de Saúde para aprovação;												
	IV – No caso de aprovação, dar início a alteração do layout.												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro: Serão feitas 3 cotações caso seja necessário algum investimento												
	Outros												
INDICADOR	Sala criada												



ATIVIDADE 9													
Visita técnica às Ouvidorias Setoriais													
OBJETIVO	Suporte aos Ouvidores da Saúde												
RELEVÂNCIA		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e <i>Compliance</i>											
		IA-CM											
		Ação de controle e auditoria											
		BNDES											
		TCE											
PRAZO	12 meses	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	I – Identificação das necessidades das Ouvidorias;												
	II – Programação das visitas;												
	III – Informação aos Ouvidores quanto a visita;												
	IV - Visita a Ouvidoria setorial e reunião técnica com o Ouvidor, equipe e se possível com o Diretor da Regional de Saúde visando, auxílio e melhorias no atendimento ao cidadão e ambiente de trabalho.												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro: diárias de alimentação e hospedagem (quando necessário) de acordo com cada caso.												
	Outros												
INDICADOR	Relatório de visita assinado pelos Ouvidores e posteriormente encaminhado ao Secretário de Saúde.												



6. 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 Secretaria de Estado da Saúde, bem como com o conjunto de atos normativos inerentes às competências específicas da Ouvidora-Geral da Secretaria de Estado da Saúde – SESA.

Por fim, cabe destacar que as atividades descritas neste planejamento serão prioritariamente trabalhadas ao longo do ano, 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.



Departamento de Imprensa Oficial do Estado do Paraná - DIOE

Protocolo	14822/2023	 Diário Oficial Executivo
Título	Resolução SESA 163/2023	 Secretaria da Saúde
Órgão	SESA - Secretaria de Estado da Saúde	 Resolução-EX (Gratuita)
Depositário	RAQUEL STEIMBACH BURGEL	 Resolução_163_2023.rtf 899,73 KB
E-mail	RAQUEL@SESA.PR.GOV.BR	
Enviada em	15/02/2023 15:36	
Data de publicação		
 15/02/2023 Quarta-feira	Gratuita	Aprovada
 17/02/2023 Sexta-feira	Gratuita	 Rejeitada
Histórico	TRIAGEM REALIZADA	15/02/23 16:25  N° da Edição do Diário: 11361