

RESOLUÇÃO SESA Nº 205/2024

Dispõe sobre os Planos de Trabalho Anuais dos Agentes do Núcleo de Integridade e Compliance Setorial (NICS) no âmbito da Secretaria de Estado da Saúde (SESA), para o exercício de 2024.

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 21.352, de 1º de janeiro de 2023, 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 e,

- considerando o contido no protocolado nº 21.695.069-0;

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar os Planos de Trabalho Anuais dos Agentes de Compliance, de Controle Interno, de Ouvidoria e Transparência do Núcleo de Integridade e Compliance Setorial (NICS) da Secretaria de Estado da Saúde (SESA), pertinentes às atividades que serão executadas no âmbito da Pasta, no exercício de 2024.

Art. 2º A íntegra dos referidos planos estará disponível para consulta no Portal da Transparência institucional da SESA, no endereço <http://www.transparencia.pr.gov.br/pte/orgao=SESA>.

Art. 3º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Curitiba, 22 de fevereiro de 2024.

Assinado eletronicamente
Dr. Carlos Alberto Gebrim Preto
(Beto Preto)
Secretário de Estado da Saúde



PLANO DE TRABALHO



2024

OUVIDORIA-GERAL DA SAÚDE



**OUVIDORIA
GERAL DA
SAÚDE DO
PARANÁ**

PARANÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA SAÚDE

Carlos Alberto Gebrim Preto
Secretário Estadual da Saúde

César Augusto Neves Luiz
Diretor-Geral

Lais Alves Ventura
Ouvidora-Geral de Estado da Saúde

Equipe Técnica

Antonio Avimar de Lima
Cassiani Cotta
Jaqueline Bianca da Silva
Kelly Cristina de Oliveira
Lucineia Denkil Pogorzelski
Luzianna mariani mahon mean
Nicolas Paixão de Campos
Vitor Hugo lockheck



1. INTRODUÇÃO	4
2. OUVIDORIA-GERAL DA SAÚDE	5
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:

- Levantamento das temáticas, considerando as experiências adquiridas na prática, os apontamentos de órgãos de controle, os anseios da sociedade civil e as legislações vigentes;
- 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;
- Elaboração do Plano de Trabalho;
- Validação com a alta administração do Plano de Trabalho;
- Encaminhamento para ciência do Secretário de Estado da Saúde;
- 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:

- 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 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;
- Resolução CGE nº 55/2021, 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;*
- Resolução CGE nº 33/2022, 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.

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 714/2022 - 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 701/2023 - Recomenda a utilização do Sistema Integrado de Gestão de Ouvidoria (SIGO) em todos os estabelecimentos de saúde que possuem contrato com a Secretaria de Estado da Saúde do Paraná.

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
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
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/
Revisar as Resoluções SESA pertinentes ao trabalho de ouvidorias	concluído	Resoluções revisadas e publicadas: <ul style="list-style-type: none"> • 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
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.

Divulgar o telefone e outras formas de contato da ouvidoria setorial no site do órgão, em local de fácil acesso e visualização - Manter no site da Saúde, de forma simples e de fácil acesso, a divulgação dos contatos da Ouvidoria para facilitar o contato do cidadão.	concluído	Informações devidamente publicadas no site da saúde (aba "ouvidoria") e disponíveis para consulta: https://www.saude.pr.gov.br/Pagina/Ouvidoria .
Realizar internamente no órgão educação permanente sobre as atribuições da Ouvidoria	concluído	São realizadas publicações periódicas na rede social da saúde (<i>instagram</i>), e e-mails são enviados para os servidores da SESA.
Acompanhar prazo das respostas das manifestações	concluído	Periodicamente são enviados e-mails e outras formas de contato as subredes da ouvidoria e também para as áreas técnicas da SESA cobrando as respostas das manifestações.
Garantir acessibilidade aos cidadãos que buscam atendimento presencial na Ouvidoria	concluído	Tanto a Ouvidoria da SESA quanto as ouvidorias setoriais estão adequadas às diretrizes de acessibilidade.
Elaborar relatórios	concluído	Relatórios disponíveis para consulta no site da SESA (aba "ouvidoria"): https://www.saude.pr.gov.br/Pagina/Relatorios
Acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei Federal no 13.460/2017	em andamento	
Atualizar e distribuir o material de divulgação das Ouvidorias da Saúde	em andamento	Alteração na documentação necessária devido a nova Lei de licitação
Alterar Layout da sala da Ouvidoria da SESA	em andamento	O processo de licitação para aquisição das divisórias está em andamento
Visita técnica às Ouvidorias Setoriais	em andamento	Até o momento foram realizadas visitas técnicas na 01, 02, 03, 04, 09, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 20, 21 e 22 regiões de saúde
Capacitação/reciclagem com os Ouvidores Regionais da Saúde	concluído	Lista de presença.

5. PLANO DE TRABALHO 2024

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 – Contato com a Assessoria de comunicação da SESA para publicações periódicas na rede social (<i>Instagram</i> da SESA);											
	II – Realizar a distribuição dos materiais atualizados na Secretaria, como flyers em locais estratégicos e afixar cartazes.											
RECURSO	Pessoal											
	Financeiro											
	Outros:											
INDICADOR	Publicações na internet e materiais distribuídos na Secretaria.											

ATIVIDADE 3												
Acompanhar o 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 <i>e-mails</i> de alerta aos Ouvidores setoriais, bem como contato constante.											
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.												
REC	Pessoal												
	Financeiro												
	Outros:												
INDICADOR	Todas as 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; Publicação no <i>site</i> da SESA.																							

ATIVIDADE 6																								
Elaborar a carta de serviços da Ouvidoria e acompanhar a implementação da carta de serviços ao usuário, de que trata o art. 7º da Lei Federal no 13.460/2017																								
OBJETIVO	Informar ao usuário sobre os serviços prestados pela Ouvidoria, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.																							
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 Lei Federal no 13.460/2017																							
PRAZO												J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
ETAPAS	I – Carta de serviços da Ouvidoria elaborada no ano de 2022 e publicada no <i>site</i> da Secretaria de Estado da Saúde.																							
RECURSO	Pessoal																							
	Financeiro																							
	Outros:																							
INDICADOR	Carta implementada.																							

ATIVIDADE 7													
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	7 meses												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	I – Conclusão do processo de licitação (por parte da área de contratos) referente ao material de divulgação;												
	II – Recepção do material;												
	III- Envio do material para as Ouvidorias Setoriais para divulgação e distribuição nas Regionais de Saúde, hospitais e municípios.												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro:												
	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 – Conclusão do processo de licitação (por parte da área de contratos) referente a aquisição das divisórias;											
	II – Apresentação do Projeto ao Secretário de Saúde para aprovação;											
	III – No caso de aprovação, dar início a alteração do layout.											
RECURSO	Pessoal											
	Financeiro											
	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											
		ESG/ASG: Social											
PRAZO	9 meses												
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	I – Identificação das necessidades das Ouvidorias;												
	II – Programação das visitas nas regionais de saúde que ainda não foram visitadas;												
	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 o apoio a Ouvidoria, as melhorias no ambiente de trabalho (quando necessário) e excelência no atendimento ao cidadão.												
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.												

ATIVIDADE 10												
Capacitação/reciclagem com os Ouvidores Regionais da Saúde												
OBJETIVO	Capacitações/reciclagens periódicas, on-line, quanto ao sistema integrado de gestão de Ouvidorias – SIGO e elaboração de relatórios											
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	12 meses											
	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	I – Contato com os (as) Ouvidores (as) para entender as dificuldades;											
	II – Agendamento das capacitações/reciclagens periódicas de acordo com a necessidade, não ultrapassando intervalo de 3 meses.											
RECURSO	Pessoal											
	Financeiro											
	Outros											
INDICADOR	Listas de presença											

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	15277/2024	 Diário Oficial Executivo
Título	Resolução SESA 205/2024	 Secretaria da Saúde
Órgão	SESA - Secretaria de Estado da Saúde	 Resolução-EX (Gratuita)
Depositário	RAQUEL STEIMBACH BURGEL	 Resolução_0205_2024.rtf 140,00 KB
E-mail	RAQUEL@SESA.PR.GOV.BR	
Enviada em	22/02/2024 11:08	
Data de publicação		
 23/02/2024 Sexta-feira	Gratuita	Aprovada
		22/02/24 11:18
		 N° da Edição do Diário: 11605
Histórico	TRIAGEM REALIZADA	