Plano de Trabalho da Ouvidoria - 2026

ASSUNTO	ATIVIDADES A SEREM EXECUTADAS	MESES	RESPONSÁVEL
Atendimento às manifestações de ouvidoria	Receber, registrar, tratar e responder de forma conclusiva as manifestações dos usuários de serviços públicos e dos colaboradores do hospital	jan - dez	Equipe de ouvidoria/SIC
	Adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais, das normas procedimentais, para a proteção da identidade de denunciante, e ao cumprimento da qualidade das respostas às manifestações recebidas	jan - dez	Equipe de ouvidoria/SIC
	Mediar e conciliar conflitos entre usuários de serviços públicos e a Instituição	jan - dez	Ouvidor + Gestor da área
Divulgação dos papéis da ouvidoria junto ao usuário e a Instituição	Revisar a seção “Ouvidoria” na internet e intranet	jan - fev	Equipe de ouvidoria/SIC + Coord. de Comunicação
	Ação de divulgação dos papéis da Ouvidoria e do canal de denúncias	mar	Equipe de ouvidoria/SIC + Coord. de Comunicação
	Estabelecer estratégia de comunicação da ouvidoria para próximo ano	nov	Equipe de ouvidoria/SIC
Ações de melhoria na gestão pública	Participar do mapeamento dos serviços públicos prestados pela instituição e fomentar a publicação no portal “Gov.BR”	jan - jun	Equipe de ouvidoria/SIC + Gestores dos serviços + Coord. de Comunicacão
	Atualizar os serviços públicos publicados no portal “Gov.BR”	jan - dez	Equipe de ouvidoria/SIC + Gestores dos serviços + Coord. de Comunicação
	Coletar, ativa e passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos (Pesquisa da Experiência do Paciente)	jan - dez	Equipe de ouvidoria/SIC + GGEP
Planejamento	Produzir relatórios e informações estratégicas	jan - dez	Equipe de ouvidoria/SIC
	Planejar as atividades de ouvidoria/SIC para o próximo ano	nov	
Qualificação da equipe	Participar dos cursos do plano de capacitação	jan - dez	Equipe de ouvidoria/SIC
	Treinamento e capacitação de colaborador integrado à equipe	jan - mar	Equipe de ouvidoria/SIC
	Participar de reuniões e treinamentos sobre atividades de ouvidoria/SIC com órgãos externos e com áreas internas	jan - dez	Equipe de ouvidoria/SIC

ASSUNTO	ATIVIDADES A SEREM EXECUTADAS	MESES	RESPONSÁVEL
Administrativas	Revisar glossário de assuntos e subassuntos de manifestações de ouvidoria e acesso à informação e gerenciar na plataforma Fala.BR	mar	Equipe de ouvidoria/SIC
	Revisar documentos descritivos de rotinas (documentos do GEO: Plano e Procedimentos Operacionais Padrão) da Ouvidoria e do SIC	set	Equipe de ouvidoria/SIC
	Revisar os riscos e mecanismos de mitigação	set	Equipe de ouvidoria/SIC
	Acompanhar e fazer a análise crítica do indicador da ouvidoria (Manifestações respondidas no prazo)	jan - dez	Ouvidor + Equipe de ouvidoria/SIC
	Acompanhar pelo Fala.BR as respostas da pesquisa de satisfação das manifestações	jan - dez	Equipe de ouvidoria/SIC
	Acompanhar pelo Fala.BR a resolutividade das manifestações	jan - dez	Equipe de ouvidoria/SIC
Participação em grupos de trabalho Institucionais	Colegiado do Ambulatório	jan - dez	Ouvidor e Equipe de ouvidoria/SIC
	Programa QUALIS - Cuidado Centrado no Paciente	jan - abr	Equipe de ouvidoria/SIC
	Comissão de Segurança da Informação e Comunicações	jan- dez	Equipe de ouvidoria/SIC
	Grupo Experiência do Paciente	jan- dez	Ouvidor e Equipe de ouvidoria/SIC
	Grupo para Revisão do Código de Conduta e Integridade do HCPA	abr - maio	Equipe de ouvidoria/SIC + CGRIC + CGP + SMO
	Fórum de Articulação para Promoção da Integridade – FAPI/MEC	jan- dez	Equipe de ouvidoria/SIC
Acesso à informação pública	Responder aos pedidos de acesso à informação e transparência passiva	jan - dez	Equipe de ouvidoria/SIC
	Manter informações atualizadas no portal institucional e sítio específico da LAI (transparência ativa)	jan - dez	Equipe de ouvidoria/SIC + Áreas responsáveis
	Elaborar relatórios das atividades do SIC	jan / mar	Equipe de ouvidoria/SIC