



HOSPITAL DE
CLÍNICAS
PORTO ALEGRE RS

Plano Anual da Ouvidoria **Plan-Ouv HCPA 2023**

OUVIDORIA DO HCPA

Ouvidor

Prof. Celso Dall'Igna

Equipe da Ouvidoria

Analista Adriana Regina Candaten

Analista José Carlos Becker de Lima

Enfermeira Vera Maria Bruxel

Técnica em Secretariado Anelise Meinke de A. Carvalho

Porto Alegre, 27 de dezembro de 2022.

SUMÁRIO

1. IDENTIFICAÇÃO INSTITUCIONAL	1
2. IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE DE OUVIDORIA	1
3. INTRODUÇÃO	1
4. DA ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA INSTITUIÇÃO	4
5. DA OUVIDORIA DO HCPA	5
6. METODOLOGIA DE TRABALHO	6
7. DO PLAN-OUV 2023	7
7.1 Fatores Considerados na Elaboração do Plan-Ouv 2023	7
7.2 Fortalecimento da Unidade de Ouvidoria	7
7.2.1. Ações de Capacitação e Desenvolvimento Institucional	8
7.3 Dos Planos Operacionais.....	9
7.4 Ações da Unidade de Ouvidoria.....	10
ANEXO 1 – MATRIZ DE PLANEJAMENTO.....	11

1. IDENTIFICAÇÃO INSTITUCIONAL

Denominação: Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA)		
Poder e Esfera: Executivo / Federal		
Telefone/Fax de contato:	(51) 3359.8000	(51) 3359.8001
Endereço eletrônico: hcpa@hcpa.edu.br		
Site Institucional: http://www.hcpa.edu.br		
CNPJ: 87.020.517/0001-20		
Endereço: Rua Ramiro Barcelos, 2350, Porto Alegre - RS		

2. IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE DE OUVIDORIA

Chefe da Unidade de Ouvidoria: Celso Dall'Igna	
E-mail: ouvidoria@hcpa.edu.br	Telefone: (51) 3359.6100
Vinculação Hierárquica: Conselho de Administração	

3. INTRODUÇÃO

Ouvidorias são instâncias de controle e participação social responsáveis por interagir com os usuários, com o objetivo de aprimorar a gestão pública e melhorar os serviços oferecidos.

De acordo com o Art. 13 da Lei 13.460/2017 as ouvidorias possuem como atribuições precípua, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;

V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e

VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

No HCPA a Lei nº 13.460/2017 foi implementada conforme o Decreto nº 9.492, de 05 de setembro de 2018 e Portaria CGU nº 581, de 09 de março de 2021, os quais estabelecem as seguintes atribuições para a Ouvidoria:

1. receber as manifestações de usuários de serviços públicos e de usuários internos (ouvidoria interna) e dar-lhes tratamento nos termos da legislação vigente;

2. adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e da qualidade das respostas às manifestações de usuários de serviços públicos;

3. coletar, ativa e passivamente, dados acerca da percepção da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos, em parceria com o Grupo de Gestão da Experiência do Paciente (GGEP);

4. analisar dados recebidos ou coletados a fim de produzir informações com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de falhas;

5. auxiliar no mapeamento dos serviços prestados, apoiar os gestores na formulação de novos serviços, monitorar o cumprimento dos padrões estabelecidos e atualizar periodicamente;

6. adotar ferramentas de solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços públicos e a Instituição, bem como entre agentes públicos, no âmbito interno, com a finalidade de qualificar o diálogo entre as partes e tornar mais efetiva a resolução do conflito, quando cabível;

-
7. em relação ao Conselhos de Usuários de Serviços Públicos:
 - a. conduzir os processos de chamamento público para voluntários;
 - b. executar as ações de mobilização e de interlocução com conselheiros;
 - c. desenvolver enquetes e pesquisas para subsidiar a sua atuação; e
 - d. consolidar os dados coletados e publicar no site do hospital;
 8. realizar a articulação com as demais instâncias da Instituição para a adequada execução de suas competências;
 9. realizar interlocução e observar as orientações do órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal - SisOuv, no âmbito de suas competências;
 10. adotar medidas específicas para a proteção da identidade de denunciantes, nos termos do Decreto nº 10.153/2019;
 11. receber as manifestações decorrentes do exercício dos direitos dos titulares de dados pessoais;
 12. dar suporte técnico às áreas de relacionamento com os usuários de serviços públicos, quanto ao cumprimento do disposto no Art. 13 da Lei 13.460/2017;
 13. produzir anualmente o relatório de gestão e relatórios temáticos sempre que necessário;
 - e
 14. apresentar para a Diretoria Executiva, Comitê Estatutário, Conselho de Administração e Conselho Fiscal, semestralmente, o informe das denúncias recebidas pela Ouvidoria e tratadas pela Unidade Correccional.

Para realizar as suas atribuições, a Ouvidoria, conta com parcerias de diversas áreas do HCPA: Coordenadoria de Comunicação, Coordenadoria de Gestão de Riscos e Integridade, gestores de serviços, GGEP, Programa de Gestão da Qualidade e da Informação em Saúde - QUALIS. Tem também apoio da alta administração do hospital e seus assessores.

No HCPA a Ouvidoria também responde pelo Serviço de Acesso à Informação (SIC) de que trata a Lei nº 12.527/2011- Lei de Acesso à Informação (LAI). Assim, os pedidos de acesso à informação são tratados como mais um tipo de manifestação de ouvidoria com procedimentos específicos de acordo com a LAI. Esta Lei foi implementada, no Hospital de Clínicas de Porto Alegre

pelo Decreto nº 7.724 de 16 de maio de 2012 que estabelece as seguintes atribuições para ouvidoria/SIC:

1. exercer a atividade do SIC, responder aos pedidos de informação (transparência passiva);
2. manter as informações atualizadas no portal institucional e no sítio específico da LAI (transparência ativa), atividade realizada em parceria com as áreas responsáveis pela informação; e
3. produzir anualmente relatório de gestão.

Nesta perspectiva, foi elaborado o **Plano Anual de Ouvidoria (Plan-Ouv)** do Hospital de Clínicas de Porto Alegre, para o **exercício de 2023**. O Plano de Ouvidoria contempla as ações que serão desenvolvidas em 2023 e tem como base a Matriz de Planejamento.

4. DA ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA INSTITUIÇÃO

O HCPA é uma Instituição pública e universitária, integrante da rede de hospitais universitários do Ministério da Educação (MEC) e vinculada academicamente à Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS).

Atuando desde 1971, é um dos principais esteios da assistência pública à saúde da população gaúcha, oferecendo atendimento de excelência e alta complexidade em amplo rol de especialidades. As atividades de ensino de graduação e pós-graduação, lado a lado com a UFRGS, formam gerações de profissionais familiarizados e comprometidos com as melhores práticas e a humanização da assistência. A pesquisa produzida no HCPA, por sua vez, introduz novos conhecimentos, técnicas e tecnologias que beneficiam toda a sociedade, além de formar novas gerações de pesquisadores, alimentando um ciclo de renovação e evolução permanentes.

Todas as atividades são permeadas por um forte senso de responsabilidade social, revelado, por exemplo, em ações de disseminação de conhecimentos em saúde à população, promoção da cidadania e preservação ambiental.

Com uma gestão eficaz, o HCPA foi modelo para a criação da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebserh), que tem a finalidade de qualificar a estrutura e os processos de todos os hospitais universitários da rede do MEC. No centro deste processo, está o AGH, sistema próprio de apoio à gestão hospitalar, criado pelo Clínicas na década de 1980 e que, em 2009, tornou-se a base para o desenvolvimento do Projeto AGHU (Aplicativos para Gestão dos Hospitais Universitários), em parceria com a Ebserh, para aplicação em todo o país.

PRINCIPAIS NÚMEROS DO HCPA EM 2021		
PRODUÇÃO ASSISTENCIAL	Internações	28.780
	Consultas	395.826
	Exames	3.337.854
	Teleconsultas	67.346
	Procedimentos cirúrgicos	35.952
	Partos	2.512
	Transplantes	259
RECURSOS HUMANOS	Nº Funcionários	6.719
	Nº Docentes	502
ENSINO	Alunos de Graduação	1.358
	Alunos de Mestrado	83
	Estágios (obrigatórios e não obrigatórios)	588
	Residentes Médicos	558
	Residentes Multiprofissionais	108
PESQUISA	Novos Projetos Aprovados	663
	Consultorias de Pesquisa	4.444
	Artigos Científicos Publicados	897

5. DA OUVIDORIA DO HCPA

No Hospital de Clínicas de Porto Alegre, as atividades de Ouvidoria são realizadas pela Ouvidoria, que está vinculada hierarquicamente ao Conselho de Administração, tendo como chefe, o Professor Celso Dall'Igna, nomeado pelo Ato do HCPA nº 154/2021.

A Ouvidoria do HCPA foi criada em março de 2005 e instituída pela Ata nº 260 da Reunião Ordinária do Conselho Diretor e conta com a seguinte estrutura:

NOME DO AGENTE PÚBLICO	CARGO / FUNÇÃO / ATIVIDADE	LOTAÇÃO
Celso Dall'Igna	Ouvidor Geral	Ouvidoria
Elisa Kopplin Ferraretto	Agente de Monitoramento da LAI	Diretoria Executiva
Adriana Regina Candaten	Agente de ouvidoria e interlocutor do SIC	Ouvidoria
José Carlos Becker de Lima	Agente de ouvidoria e interlocutor do SIC	Ouvidoria
Vera Maria Bruxel	Agente de ouvidoria e interlocutor do SIC	Ouvidoria
Anelise Meinke de Azevedo Carvalho	Técnico em Secretariado da Ouvidoria	Ouvidoria

Recursos à disposição da Ouvidoria:

- Sala de Ouvidoria: espaço designado para atendimento aos manifestantes com acessibilidade e boa sinalização, tendo assegurado o conforto e a privacidade para o atendimento.
- Sistemas: para recebimento e tratamento das manifestações usamos Fala.BR e Qualitor, para consulta sobre os atendimentos prestador aos usuários usamos o AGHUse, e para comunicações institucionais entre as áreas internas usamos SEI (Sistema Eletrônico de Informações).
- Equipamentos: uma impressora multifuncional/copiadora, seis computadores ligados a rede com acesso à intranet e internet e os aplicativos Microsoft Word, Excel e PowerPoint.
- Meios de comunicação: internet fixa e *wi-fi*, seis telefones fixos e site.

6. METODOLOGIA DE TRABALHO

O Plan-Ouv/2023 foi elaborado com base na Matriz de Planejamento (anexo 1), a qual prioriza as ações com base em históricos de informações, de modo a melhor atender aos deveres legais atribuídos à Ouvidoria.

As atividades de ouvidoria são realizadas por meio dos sistemas informatizados Qualitor e Fala.BR, de acesso a toda equipe de ouvidoria/SIC, de acordo com perfis cadastrados.

A Ouvidoria atuará conforme cronograma de atividades a ser elaborado durante a execução do Plan-Ouv/2023, em conformidade com os planos operacionais de que trata o item 7.3 deste relatório. Na execução das atividades, os materiais coletados e/ou produzidos pela ouvidoria constituirão seus papéis de trabalho e subsidiarão os respectivos comunicados e relatórios de ouvidoria.

7. DO PLAN-OUV 2023

7.1 Fatores Considerados na Elaboração do Plan-Ouv 2023

Para a elaboração do Plano Anual de Ouvidoria do HCPA levou-se em consideração os seguintes pontos:

- a busca do aperfeiçoamento contínuo das atividades de ouvidoria para atingir o nível 2 do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP);
- a necessidade de melhor divulgar os papéis da ouvidoria junto aos usuários internos e externos da Instituição;
- a continuidade do mapeamento e atualização da carta de serviços públicos do HCPA nos moldes da plataforma Gov.Br; e
- incentivar o chamamento de voluntários para participar do Conselho de Usuários de serviços públicos.

7.2 Fortalecimento da Unidade de Ouvidoria

A unidade de ouvidoria buscará seu fortalecimento pautado por uma postura proativa, através da implantação dos trabalhos em conjunto com os gestores, conselhos, colaboradores e, de forma complementar, por meio de parcerias com a CGU, o TCU e demais entes públicos. Buscará, ainda, difundir boas práticas de ouvidoria no setor público, bem como, divulgar junto aos demais setores de sua Instituição a importância da melhoria constante dos serviços públicos e do fomento ao controle social.

7.2.1. Ações de Capacitação e Desenvolvimento Institucional

Em atendimento à necessidade de atualização da equipe da ouvidoria estão previstas capacitações a serem realizadas durante o exercício de 2023, conforme tabela a seguir:

EIXO TEMÁTICO	EQUIPE A SER CAPACITADA	HORAS PREVISTAS (por colaborador)
Certificação em Ouvidoria da OGU: Gestão em Ouvidoria	Agente de ouvidoria e interlocutor do SIC	20h
Certificação em Ouvidoria da OGU: Controle Social	Agente de ouvidoria e interlocutor do SIC	20h
Certificação em Ouvidoria da OGU: Introdução a Gestão de Projetos	Agente de ouvidoria e interlocutor do SIC	20h
Certificação em Ouvidoria da OGU: Avaliação da Qualidade de Serviços com Base para Gestão e Melhoria de Serviços	Agente de ouvidoria e interlocutor do SIC	20h
Certificação em Ouvidoria da OGU: Acesso à Informação	Agente de ouvidoria e interlocutor do SIC	20h
Certificação em Ouvidoria da OGU: Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias	Agente de ouvidoria e interlocutor do SIC	20h
Certificação em Ouvidoria da OGU: Defesa do Usuário e Simplificação	Agente de ouvidoria e interlocutor do SIC	20h
Certificação em Ouvidoria da OGU: Tratamento de Denúncias em Ouvidoria	Agente de ouvidoria e interlocutor do SIC	20h
Atuação Gerencial das Ouvidorias para Melhoria da gestão Pública	Agente de ouvidoria e interlocutor do SIC	20h
Assédio Moral: O que saber e fazer	Agente de ouvidoria e interlocutor do SIC	12h
Análise e Melhoria de Processos	Agente de ouvidoria e interlocutor do SIC	20h
Introdução à Lei Brasileira de Proteção de Dados Pessoais	Agente de ouvidoria e interlocutor do SIC; Téc. Sec. da Ouvidoria	10h
Curso Institucional: Sustentabilidade nas Práticas Hospitalares	Agente de ouvidoria e interlocutor do SIC; Téc. Sec. da Ouvidoria	1h
Curso Institucional: Incêndio e Outras Emergências	Agente de ouvidoria e interlocutor do SIC; Téc. Sec. da Ouvidoria	1h
Curso Institucional: Higiene de Mãos como Medida de Prevenção de Infecções	Agente de ouvidoria e interlocutor do SIC; Téc. Sec. da Ouvidoria	1h

EIXO TEMÁTICO	EQUIPE A SER CAPACITADA	HORAS PREVISTAS (por colaborador)
Curso Institucional: Conduta e Integridade no HCPA	Agente de ouvidoria e interlocutor do SIC; Téc. Sec. da Ouvidoria	1h
Curso Institucional: Cultura de Segurança no HCPA	Agente de ouvidoria e interlocutor do SIC; Téc. Sec. da Ouvidoria	0,5h
Curso Institucional: Metas Internacionais de Segurança do Paciente	Agente de ouvidoria e interlocutor do SIC; Téc. Sec. da Ouvidoria	1h
Curso Institucional: Lei Geral de Proteção de Dados	Agente de ouvidoria e interlocutor do SIC; Téc. Sec. da Ouvidoria	0,5h
Curso Institucional: Gestão por Competências: conceito e prática	Agente de ouvidoria e interlocutor do SIC; Téc. Sec. da Ouvidoria	2h
Curso Institucional: Segurança da Informação e Comunicações	Agente de ouvidoria e interlocutor do SIC; Téc. Sec. da Ouvidoria	1h
Curso Institucional: Direitos e Deveres do Paciente	Agente de ouvidoria e interlocutor do SIC; Téc. Sec. da Ouvidoria	1h

A capacitação será realizada entre os meses de janeiro a dezembro de 2023 conforme disponibilidade de cursos oferecidos, preferencialmente, por entes públicos.

7.3 Dos Planos Operacionais

As ações realizadas pela Ouvidoria são originadas, principalmente, de demandas dos usuários de serviços públicos. Vários fatores interferem na quantidade e complexidade dessas demandas, como: aumento da divulgação do canal de ouvidoria; divulgação do adequado canal para solicitação dos serviços públicos; ocorrência de problemas na prestação de determinados serviços; ou situação emergencial por força maior (pandemias, catástrofes, etc).

Assim, não é possível conhecer a quantidade e complexidade das demandas dos usuários de serviços públicos que chegarão à ouvidoria. Por essa razão, o Plan-Ouv baseia-se nas informações decorrentes da atuação da ouvidoria nos últimos dois anos. Além disso, o plano operacional não é obrigatório para as ações em que sua execução dependa das demandas dos usuários.

Para as demais ações, a unidade de ouvidoria irá elaborar planos operacionais. Essas ações estão previstas na matriz de planejamento deste Plan-Ouv.

O plano operacional deverá especificar objetivos, escopo, prazo de realização, procedimentos e responsável pela ação.

7.4 Ações da Unidade de Ouvidoria

A Ouvidoria buscará elaborar procedimentos internos com intuito de padronizar e melhorar o desempenho de suas atividades administrativas.

Para cumprimento de suas atribuições e em conformidade com a matriz de planejamento anexa, a ouvidoria pretende executar as seguintes ações:

- alimentar campos da plataforma Fala.BR com os dados de assuntos e subassuntos para facilitar a emissão de relatórios gerenciais;
- revisar Procedimentos Operacionais Padrão (POPs) da Ouvidoria e do SIC;
- acompanhar a validação de evidências do MMOuP da Controladoria-Geral da União;
- inserir indicadores da Ouvidoria no Plano de Negócios e Gestão Estratégica da Instituição (PNGE); e
- acompanhar pelo Fala.BR as respostas da pesquisa de satisfação das manifestações, assim como a resolutividade das mesmas.

ANEXO 1 – MATRIZ DE PLANEJAMENTO

Plano de Trabalho da Ouvidoria - 2023

ASSUNTO	ATIVIDADES A SEREM EXECUTADAS	FREQUÊNCIA	MESES	RESPONSÁVEL
Atendimento às manifestações de ouvidoria	Receber, registrar, tratar e responder de forma conclusiva as manifestações dos usuários de serviços e do público interno da Instituição	contínua	jan - dez	Equipe de ouvidoria
	Adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais às manifestações recebidas	contínua	jan - dez	Equipe de ouvidoria
	Adotar as medidas necessárias ao cumprimento da qualidade das respostas às manifestações recebidas	contínua	jan - dez	Equipe de ouvidoria
	Receber as manifestações decorrentes do exercício dos direitos dos titulares de dados pessoais	contínua	jan - dez	Equipe de ouvidoria
	Mediar e conciliar conflitos entre usuários de serviços públicos e a Instituição, bem como entre agentes públicos, no âmbito interno	contínua	jan - dez	Ouvidor + Gestor da área
	Adotar as medidas específicas para a proteção da identidade de denunciante	contínua	jan - dez	Equipe de ouvidoria
	Fomentar que a ouvidoria seja o canal único para registro e tratamento das manifestações de ouvidoria recebidas pela Instituição	contínua	jan - dez	Equipe de ouvidoria + Gestão Riscos e Integridade
Divulgação dos papéis da ouvidoria junto ao usuário e a Instituição	Divulgar junto aos servidores da Instituição sobre os papéis da Ouvidoria (revisar e remodelar a página intranet e site; produzir cartaz; realizar campanha por e-mail e outros; articulação/interlocução com setores prestadores de serviços prestados)	anual	jun	Equipe de ouvidoria + Gestão Riscos e Integridade
	Divulgar junto aos usuários de serviços da instituição sobre os papéis da Ouvidoria (produzir cartaz; revisar e remodelar a página site; participar de eventos que envolvam pacientes do hospital para divulgar a Ouvidoria)	anual	dez	Equipe de ouvidoria
	Fomentar que a ouvidoria seja o canal único para registro e tratamento das manifestações de ouvidoria recebidas pela Instituição	contínua	jan - dez	Equipe de ouvidoria + Gestão Riscos e Integridade

ASSUNTO	ATIVIDADES A SEREM EXECUTADAS	FREQUÊNCIA	MESES	RESPONSÁVEL
Ações de melhoria na gestão pública	Participar do mapeamento dos serviços públicos prestados pela instituição e fomentar a publicação no Gov.BR	anual	jun	Equipe de ouvidoria + Gestores dos serviços + Comunicação
	Revisar e atualizar a Carta de Serviços	anual	ago	Equipe de ouvidoria + Gestores dos serviços + Comunicação
	Coletar, ativa e passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos (participação das ações do GGEP)	contínua	jan - dez	Equipe de ouvidoria + GGEP
	Conduzir os processos de chamamento público para conselheiros voluntários (periodicamente para usuário da ouvidoria e do SIC; pontualmente para usuários do serviço a ser avaliado em consulta no Conselho de Usuários)	contínua	jan - dez	Equipe de ouvidoria + Comunicação + Gestores dos serviços
	Executar as ações de mobilização e de interlocução com conselheiros do Conselho de Usuários (desenvolver enquetes e pesquisas para os conselheiros dos serviços públicos; consolidar os dados coletados)	anual	dez	Equipe de ouvidoria + QUALIS+GGEP+Comunicação + Gestores dos serviços
	Elaborar relatório e informações estratégicas para subsidiar os gestores na melhoria de processos dos serviços avaliados pelo Conselho de Usuários; Publicar relatório no site do hospital	anual	dez	Equipe de ouvidoria+ QUALIS + GGEP + Gestores dos serviços
Planejamento	Levantar dados para Relatório Integrado de Gestão do hospital	anual	jan	Equipe de ouvidoria
	Elaborar relatório de gestão das atividades da ouvidoria com informações estratégicas e com recomendações para a melhoria dos serviços públicos e proteção aos direitos dos usuários	anual	mar	Equipe de ouvidoria
	Elaborar relatórios temáticos em decorrência de eventos concretos identificados pela ouvidoria, por solicitação de área específica, e na participação das ações do GGEP	por demanda	jan- dez	Equipe de ouvidoria
	Elaborar relatório de denúncias recebidas pela Ouvidoria e apresentar o relatório de denúncias aos dirigentes máximos da Instituição	semestral	jan / jun	Ouvidor + Equipe de ouvidoria

ASSUNTO	ATIVIDADES A SEREM EXECUTADAS	FREQÜÊNCIA	MESES	RESPONSÁVEL
Planejamento	Planejar as ações da Ouvidoria para o próximo ano e publicar o plano no site	anual	nov	Equipe de ouvidoria
Qualificação da equipe	Realizar os cursos de capacitação conforme o plano de capacitação 2022 - 2023	anual	dez	Equipe de ouvidoria
	Participar de reuniões e treinamentos com órgãos externos para atualização quanto a lei vigente	contínua	jan - dez	Equipe de ouvidoria
Administrativas	Revisar o glossário e alimentar campos da plataforma Fala.BR com os dados de assuntos e subassuntos para facilitar a emissão de relatórios gerenciais (inserir os subassuntos a partir do glossário; e configurar os assuntos no Fala.BR)	anual	mar	Equipe de ouvidoria
	Revisar Procedimentos Operacionais Padrão (POPs) Ouvidoria e SIC	anual	set	Equipe de ouvidoria
	Acompanhar a validação de evidências do MMOuP	trianual	mar	Equipe de ouvidoria
	Inserir indicadores da ouvidoria no PNGE	anual	jan	Ouvidor + Equipe de ouvidoria
	Acompanhar pelo Fala.BR as respostas da pesquisa de satisfação das manifestações	contínua	jan - dez	Equipe da ouvidoria
	Acompanhar pelo Fala.BR a resolutividade das manifestações	contínua	jan - dez	Equipe da ouvidoria
Participação em grupos de trabalhos Institucionais	Reuniões do Colegiado do Ambulatório	mensal	jan - dez	Prof. Celso
	Reuniões do QUALIS - Grupo Executivo	mensal	jan - dez	Vera e Adriana
	Reuniões do QUALIS - Direitos e deveres dos pacientes	mensal	jan- dez	Vera
	Reuniões do QUALIS - Grupo de Humanização	mensal	jan- dez	Adriana
	Reuniões do Grupo de Gestão da Experiência do Paciente	quinzenal	jan- dez	Prof. Celso e Vera
	Reuniões da Comissão de Segurança da Informação e Comunicações	quinzenal	jan- dez	José Carlos

ASSUNTO	ATIVIDADES A SEREM EXECUTADAS	FREQUÊNCIA	MESES	RESPONSÁVEL
Acesso à informação pública	Responder aos pedidos de informação (transparência passiva)	contínua	jan - dez	Equipe de ouvidoria
	Manter as informações atualizadas no portal institucional e no sítio específico da LAI (transparência ativa)	mensal	jan - dez	Responsável pelo SIC + Áreas responsáveis
	Elaborar relatório de gestão das atividades do SIC	anual	mar	Equipe de ouvidoria