

PLANO DE AÇÃO MMOuP

HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DA GRANDE DOURADOS - HU-UGD/EBSERH

OBJETIVO MMOuP	ELEMENTO	VERIFICADOR	NÍVEL ALVO	OBJETIVO	AÇÃO	ETAPAS	ÁREAS ENVOLVIDAS	RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO	PREVISÃO INÍCIO	PREVISÃO FIM	Status
1.3 Capacidades e garantias do titular	1.3.4 Acesso ao nível estratégico	Com qual frequência o ouvidor se reúne com o dirigente máximo da instituição?	4	Realizar reuniões com o Superintendente	Instituir agenda com o Superintendente e o Titular da Ouvidoria;	1. Reunir com o Superintendente; 2. Registrar a memória da reunião em processo SEI;	Ouvidoria Superintendência	Ouvidoria Superintendência	mar/22	mar/22	Concluído
1.4 Planejamento e Gestão eficientes	1.4.1 Planejamento operacional	A ouvidoria realiza o planejamento das atividades a serem executadas?	4	Elaborar e aprovar o Planejamento da Ouvidoria para o ano de 2022	Elaborar e implementar o Planejamento anual das atividades de Ouvidoria	1. Elaborar planejamento; 2. Apresentar o Planejamento ao Colegiado Executivo; 3. Aprovação pelo Colegiado Executivo.	Ouvidoria; Superintendência; Colegiado Executivo	Ouvidoria	dez/21	dez/21	Concluído
	1.4.2 Formação de competências	A Ouvidoria possui um plano de capacitação para a sua equipe?	3	Criar o Plano de Capacitação para a equipe de Ouvidoria	Implementar o Plano de Capacitação da equipe de Ouvidoria	1. Levantamento e definição dos cursos de capacitação a serem realizados; 2. Reunião com a equipe; 3. Submeter o Plano à DIVGP.	Ouvidoria; DIVGP	Ouvidoria	mar/22	dez/22	Em andamento
	1.4.3 Eficiência de alocação de recursos	A ouvidoria possui meios e estratégias para fazer frente à eventual variação extraordinária ou sazonal das demandas?	3	Mapear as demandas	Mapear as causas e mitigação de riscos e tratamento dado as demandas.	1. Inserir no Relatório anual análise das ações e tratativas realizadas frente as demandas recebidas pela Ouvidoria.	Ouvidoria	Ouvidoria	jan/22	dez/22	Em andamento
	1.4.4 Segurança da Informação	Existem ações específicas no âmbito da unidade destinadas a mapear e tratar riscos de segurança da informação e comunicações?	3	Tratamento seguro das demandas recebidas	Tramitação dos processos, desde o registro até a finalização/fechamento, de forma sigilosa, atribuído apenas a área técnica competente para tratamento.	1. Elaborar POP; 2. Inserir, no planejamento, fluxograma para tratamento. 3. Submeter POP e Planejamento para aprovação; 4. Relatório de Impacto de Proteção de Dados; 4. Termo de Uso e Política de Privacidade.	Ouvidoria; Superintendência; Colegiado Executivo	Ouvidoria	dez/21	mar/22	Concluído
1.5 Infraestrutura e Acessibilidade	1.5.5 Experiência do usuário	Qual o papel do perfil do usuário dos serviços do órgão ou entidade para a definição de processos, roteiros e canais de atendimento da ouvidoria?	3	Mapear o perfil do usuário e o canal mais utilizado	Incluir no Planejamento da Ouvidoria e nos relatórios o Perfil do usuário e canais mais utilizados;	1. Elaborar planejamento; 2. Inserir no planejamento; 3. Aprovar Planejamento; 4. Inserir dados nos relatórios;	Ouvidoria	Ouvidoria	jan/22	mar/22	Concluído
2.1 Governança de Serviços	2.1.2 Monitoramento da Carta de Serviços ao Usuário	Como a ouvidoria produz e utiliza os dados oriundos das avaliações de serviços realizadas pelos usuários?	3	Atualizar a Carta de serviços ao Usuário	Constituir grupo de trabalho para atualização da carta de serviços ao usuário, inclusão dos parâmetros de serviços e encaminhar para aprovação.	1. Constituir GT; 2. Atualizar a Carta de Serviços. 3. Submeter a aprovação do Colegiado Executivo	Ouvidoria; Superintendência; representantes das Áreas envolvidas; Colegiado Executivo;	Ouvidoria Superintendência	jun/22	out/22	Em andamento
	2.1.3 Qualidade da informação	Como a ouvidoria contribui para a atualidade e a transparência das informações disponíveis na Carta de Serviços do órgão ou entidade a que está vinculada?	4	Atualizar a Carta de serviços ao Usuário	Atualizar a carta e incluir indicadores/parâmetros/padrões de qualidades e monitoramento.	1. Constituir GT; 2. Atualizar a Carta de Serviços. 3. Submeter a aprovação do Colegiado Executivo	Ouvidoria; Superintendência; representantes das Áreas envolvidas; Colegiado Executivo;	Ouvidoria Superintendência	jun/22	out/22	Em andamento
2.2 Transparência e prestação de contas	2.2.1 Controle social	A ouvidoria disponibiliza ferramentas de avaliação da satisfação dos usuários em relação ao atendimento por ela prestado?	3	Avaliar o atendimento da Ouvidoria	Monitorar a pesquisa disponibilizada no Fala.BR. Caso o usuário não responda a pesquisa no fala.BR a Ouvidoria entrará em contato, via telefone, e aplicará a pesquisa.	1. Monitorar as respostas da pesquisa no fala.BR; 2. Caso índice estiver abaixo da meta estipulada pela Sede/Ebserh, realizar pesquisa por telefone; 3. Inserir o resultado nos relatórios;	Ouvidoria	Ouvidoria	jan/22	mar/22	Concluído
	2.2.2 Transparência de desempenho	Como e a quais dados acerca de seu desempenho a ouvidoria dá transparência?	4	Desempenho da Ouvidoria	Inserir no relatório anual as providências realizadas decorrentes das demandas de Ouvidoria.	1. Levantamento das ações; 2. Inserir no relatório anual.	Ouvidoria	Ouvidoria	jan/22	dez/22	Em andamento
	2.3.1 Processo de tratamento de manifestações	A ouvidoria possui processos mapeados, instituídos e com mecanismos de gestão de riscos, para tratamento de manifestações, assim como procedimentos definidos de revisão do processo, a fim de realizar ajustes e melhorias?	3	Elaborar o Fluxograma de tratamento das manifestações	Elaborar o Planejamento, Procedimento Operacional Padrão e Fluxograma de tratamento das manifestações de Ouvidoria.	1. Elaborar POP-Procedimento Operacional Padrão; 2. elaborar o Planejamento das atividades de Ouvidoria; 3. Inserir no planejamento o fluxograma de tratamento das manifestações de Ouvidoria. 4. Submeter a aprovação.	Ouvidoria; Superintendência; Colegiado Executivo	Ouvidoria	dez/21	dez/21	Concluído
	2.3.2 Processo de tratamento de ouvidoria interna	A ouvidoria possui processos mapeados, instituídos e com mecanismos de gestão de riscos, para tratamento de manifestações internas, assim como procedimentos definidos de revisão do processo, a fim de realizar ajustes e melhorias?	3	Elaborar o Fluxograma de tratamento das manifestações	Elaborar o Planejamento, Procedimento Operacional Padrão e Fluxograma de tratamento das manifestações de Ouvidoria.	1. Elaborar POP-Procedimento Operacional Padrão; 2. Elaborar o Planejamento das atividades de Ouvidoria; 3. Inserir no planejamento o fluxograma de tratamento das manifestações de Ouvidoria. 4. Submeter a aprovação.	Ouvidoria; Superintendência; Colegiado Executivo	Ouvidoria	dez/21	dez/21	Concluído

2.3 Processos essenciais	2.3.4 Proteção ao denunciante	Existem procedimentos instituídos para a proteção do denunciante?	3	Proteger a identificação do Denunciante	Elaborar o Planejamento, Procedimento Operacional Padrão e Fluxograma de tratamento das manifestações de Ouvidoria.	1. Elaborar POP-Procedimento Operacional Padrão; 2. Elaborar o Planejamento das atividades de Ouvidoria; 3. Inserir no planejamento o fluxograma de tratamento das manifestações de Ouvidoria. 4. Submeter a aprovação.	Ouvidoria; Superintendência; Colegiado Executivo	Ouvidoria	dez/21	dez/21	Concluído
	2.3.7 Linguagem e adequação de respostas	Como ocorre o procedimento de elaboração de respostas na unidade de ouvidoria?	4	Responder as manifestações com linguagem cidadã	Elaborar o Planejamento, Procedimento Operacional Padrão e Fluxograma de tratamento das manifestações de Ouvidoria.	1. Elaborar POP-Procedimento Operacional Padrão; 2. elaborar o Planejamento das atividades de Ouvidoria; 3. Inserir no planejamento o fluxograma de tratamento das manifestações de Ouvidoria. 4. Submeter a aprovação.	Ouvidoria; Superintendência; Colegiado Executivo	Ouvidoria	dez/21	dez/21	Concluído
	2.3.8 Acompanhamento da conclusão de denúncias	Como a ouvidoria acompanha a conclusão dos processos de apuração resultantes de denúncias por ela recebidas?	3	Controlar os processos	Elaborar o Planejamento, Procedimento Operacional Padrão e Fluxograma de tratamento das manifestações de Ouvidoria e continuar com planilha de controle.	1. Elaborar POP-Procedimento Operacional Padrão; 2. Elaborar o Planejamento das atividades de Ouvidoria; 3. Inserir no planejamento o fluxograma de tratamento das manifestações de Ouvidoria. 4. Submeter a aprovação. 5. Planilha de Controle.	Ouvidoria; Superintendência; Colegiado Executivo	Ouvidoria	dez/21	dez/21	Concluído
	2.3.9 Acompanhamento efetivo de manifestações.	Como a ouvidoria acompanha o cumprimento dos compromissos firmados para implementação de sugestões ou adoção de providências resultantes das manifestações?	3	Acompanhar/monitorar as providências resultantes das manifestações	Elaborar o Planejamento das atividades de Ouvidoria; Fluxo de tratamento das manifestações de Ouvidoria e Planilha de controle;	1. Elaborar POP-Procedimento Operacional Padrão; 2. elaborar o Planejamento das atividades de Ouvidoria; 3. Inserir no planejamento o fluxograma de tratamento das manifestações de Ouvidoria. 4. Submeter a aprovação. 5. Planilha de Controle. 6. Inserir no relatório anual as providências resultante das manifestações.	Ouvidoria; Superintendência; Colegiado Executivo	Ouvidoria	dez/21	dez/21	Concluído
2.4 Gestão estratégica de informações	2.4.2 Perfil dos manifestantes	A ouvidoria produz dados acerca do perfil dos manifestantes que recorrem a ela?	3	Mapear o perfil dos manifestantes	Extrair da plataforma Fala.BR e Inserir/apresentar nos relatórios.	1. Extrair os dados do Fala.BR; 2. Inserir nos relatórios; 3. Encaminhar para o gestor máximo; 4. Publicar relatório.	Ouvidoria	Ouvidoria	jan/22	dez/22	Em andamento
	2.4.3 Análise de dados	Como a ouvidoria analisa os dados coletados?	3	Analisar os dados coletados	Elaborar o Planejamento das atividades de Ouvidoria; Inserir no relatório anual a análise dos dados.	1. Elaborar o Planejamento das atividades de Ouvidoria; 2. Inserir no relatório a análise dos dados. 3. Encaminhar para o gestor máximo; 4. Publicar relatório.	Ouvidoria	Ouvidoria	jan/22	dez/22	Em andamento
	2.4.4 Produção de informações estratégicas	Como e quando a ouvidoria transmite as informações analisadas aos gestores de serviços e ao nível estratégico?	3	Apresentar relatório de gestão ao dirigente máximo	Elaboração e apresentar os relatórios mensais, semestrais e anual	1. Elaborar relatórios mensais, semestrais e anual; 2. Encaminhar e apresentar ao dirigente máximo 3. Publicar o relatório anual.	Ouvidoria	Ouvidoria	jan/22	dez/22	Em andamento
3.1 Busca ativa de informações	3.1.2 Mobilização ativa junto aos usuários	A ouvidoria realiza ações proativas para coleta de informações no âmbito da jornada dos usuários?	2	Realizar ação junto aos usuários	Elaborar o planejamento da Ouvidoria e incluir essa atividade no plano de ação	1. Elaborar o Planejamento das atividades de Ouvidoria; 2. Inserir no Plano de ação. 3. Realizar duas ações no ano de 2022.	Ouvidoria	Ouvidoria	mar/22	out/22	Em andamento
3.3 Articulação interinstitucional	3.3.1 Articulação interinstitucional ampla	Como se dá o relacionamento da ouvidoria com outros órgãos de defesa dos usuários?	2	Articular ação com outros órgãos públicos	Ação conjunta com outros órgãos públicos de defesa dos usuários	1. Inserir no Planejamento da Ouvidoria e Plano de Ação. 2. Realizar reunião com ouvidores dos órgãos públicos interessados na ação; 3. Realizar ação conjunta com outros órgãos públicos de defesa dos usuários, por meio de suas Ouvidorias.	Ouvidoria local e demais Ouvidorias dos órgãos públicos.	Ouvidoria local e demais Ouvidorias dos órgãos públicos.	set/22	set/22	Pendente
	3.3.2 Articulação interinstitucional específica	A ouvidoria estabelece relações diretas com as ouvidorias de outros órgãos e entidades no tratamento de manifestações comuns?	4	Realizar articulação com as Ouvidorias de outros órgãos e entidades	Realizar articulação, quando necessária.	1. Inserir no Planejamento da Ouvidoria	Ouvidoria local e ouvidoria de outros órgãos e entidades.	Ouvidoria	jan/22	mar/22	Concluído