



TRABALHO DE TRABALHO ANUAL DA AGENTE DE OUVIDORIA – HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DO OESTE DO PARANÁ

HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DO OESTE DO PARANÁ-(HUOP)

2024

Reitor: Alexandre Almeida Webber
Diretor Geral: Rafael Muniz de Oliveira
Agente de Ouvidoria: Eni Machado Sanvacinski

Plano de Trabalho Anual Hospital Universitário do Oeste do Paraná- Ano 2024 – P.1/16

Assinatura Simples realizada por: **Eni Machado Sanvacinski (XXX.923.450-XX)** em 16/02/2024 14:11 Local: UNIOESTE/H18, **Alexandre Almeida Webber (XXX.238.109-XX)** em 16/02/2024 16:11 Local: UNIOESTE/GRE. Inserido ao protocolo **21.731.693-6** por: **Manoela Silveira dos Santos** em: 16/02/2024 12:03. Documento assinado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço:



1. INTRODUÇÃO

Em atendimento a Resolução CGE nº 55/2021, de 10 de novembro de 2021, a qual institui a elaboração do Plano de Trabalho Anual para os agentes do Núcleo de Integridade e *Compliance* Setorial (NICS), de acordo com as orientações e diretrizes estabelecidas pela Controladoria Geral do Estado do Paraná (CGE), foi preparado o presente Plano de Trabalho para o Agente de Ouvidoria do Hospital Universitário do Oeste do Paraná (HUOP).

Considerando que, de acordo o artigo 2º, inciso VII da Resolução CGE nº 55/2021, Plano de Trabalho “é a ferramenta utilizada para alcançar os objetivos /propósitos do órgão ou entidade, através da organização e sistematização das informações relevantes”, cabe aos agentes setoriais definirem seus campos de atuação para o exercício de 2023, de maneira que fortaleça as coordenadorias da Controladoria Geral do Estado do Paraná – CGE.

O objetivo do plano de trabalho é apresentar de forma clara e objetiva as atividades a serem executadas pela Ouvidoria do Hospital Universitário.

OBJETIVO DO PLANO

Apresentar de forma clara e objetiva as atividades a serem executadas pela Ouvidoria do Hospital Universitário do Oeste do Paraná (HUOP).

METODOLOGIA

A metodologia adotada para elaboração do plano de trabalho envolve as seguintes etapas:

- I - Elaboração do Plano de Trabalho com base na Instrução Normativa CGE nº 05/2024 de janeiro de 2024;
- II - Aprovação do Plano de Trabalho pelo Gestor da Universidade.
- III- Resolução de aprovação do Plano de Trabalho.

Plano de Trabalho Anual Hospital Universitário do Oeste do Paraná- Ano 2024 – P.2/16



2. OUVIDORIA DO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DO OESTE DO PARANÁ (HUOP)

ESTRUTURA

A Ouvidoria Geral do Hospital Universitário está localizada no prédio do Pronto-Socorro em frente a sala de emergência andar térreo com rampa de acesso, Rua Tancredo Neves, 3224 na cidade de Cascavel- PR administrativamente vinculado a Direção Geral e tecnicamente vinculado à Ouvidoria Geral do Estado (OGE) da Controladoria-Geral do Estado (CGE), aprovado pelo Decreto Estadual nº 2.741/2019, Resolução CGE nº 55/2021 e Resolução UNIOESTE nº 0968/2023-COU.

COMPOSIÇÃO E ATRIBUIÇÕES

O Agente de Ouvidoria do Hospital Universitário do Oeste do Paraná recebe reivindicações de agentes universitários e da comunidade.

Dentre suas competências, pode-se destacar:

I - Receber, avaliar e encaminhar as manifestações dos cidadãos recebidas pelo Sistema Sigo Ouvidoria e encaminhá-las aos órgãos e/ou setores afetos, instituindo prazos de acordo com a natureza para a devida apuração;

II - Acompanhar, junto aos órgãos/setores afetos, o encaminhamento das respostas dentro dos prazos estipulados a fim de retornar ao cidadão/usuário do sistema de ouvidoria;

III - respeitar toda e qualquer pessoa, preservando sua dignidade e identidade;

IV - Acolher o cidadão, garantindo sua participação no acompanhamento e na fiscalização da prestação de serviços públicos, ampliando os canais de comunicação;

V - Agir com transparência, integridade e respeito, atuando de modo diligente e fiel no exercício de seus deveres e responsabilidades com isenção, independência, imparcialidade e ética;

Plano de Trabalho Anual Hospital Universitário do Oeste do Paraná- Ano 2024 - P.3/16



VI - Representar o cidadão na relação com o Hospital Universitário do Oeste do Paraná (HUOP), viabilizando soluções e esclarecimentos para suas reivindicações, atuando de maneira transparente, rápida e eficaz;

VII - observar rigorosamente as determinações legais relativas ao sigilo, em especial de seus dados pessoais quando o cidadão optar por contato sigiloso.

3. BASE LEGAL

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

Plano de Trabalho Anual Hospital Universitário do Oeste do Paraná- Ano 2024 - P.4/16



- Decreto Estadual nº 2.741/2019, que aprova o Regulamento da Controladoria-Geral do Estado – CGE.

Legislação Específica da Coordenadoria de 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 Unioeste:

- Resolução nº 098/2023-COU de 13 de julho de 2023 - Institui as áreas e o Sistema de Controle Interno, Integridade e Compliance da UNIOESTE, e aprova os Regulamentos das áreas de Auditoria Interna, Controladoria Interna, Corregedoria, Integridade e Compliance, Ouvidoria e Transparência.

Plano de Trabalho Anual Hospital Universitário do Oeste do Paraná– Ano 2024 – P.5/16



A seguir, destacamos as principais legislações relacionadas à ouvidoria pública:

- Constituição da República Federativa do Brasil;
- Constituição do Estado do Paraná;
- 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 2.741/2019, que aprova o Regulamento da Controladoria-Geral do Estado – CGE.
- Decreto Estadual nº 7791/2021, dispõe sobre as medidas de proteção à identidade dos denunciantes de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública estadual.
- Resolução nº 55/2021 – CGE, especifica a composição, as diretrizes e as competências institucionais do Núcleo de Integridade e Compliance Setorial dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual.

Plano de Trabalho Anual Hospital Universitário do Oeste do Paraná- Ano 2024 – P.6/16

Assinatura Simples realizada por: **Eni Machado Sanvacinski (XXX.923.450-XX)** em 16/02/2024 14:11 Local: UNIOESTE/H18, **Alexandre Almeida Webber (XXX.238.109-XX)** em 16/02/2024 16:11 Local: UNIOESTE/GRE. Inserido ao protocolo **21.731.693-6** por: **Manoela Silveira dos Santos** em: 16/02/2024 12:03. Documento assinado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço:



4. AVALIAÇÃO DO PLANO DE TRABALHO ANTERIOR

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

ATIVIDADE	STATUS	EVIDÊNCIA
Iniciativa 01 Divulgar o telefone e outras formas de contato da Ouvidoria setorial do Hospital Universitário (HUOP), no site da Universidade, em local de fácil acesso e visualização.	Concluído	Está disponibilizado fácil acesso na página principal da Ouvidoria do Hospital Universitário (HUOP), conforme link huop.ouvidoria@unioeste.br
Iniciativa 02 Realizar internamente no Hospital Universitário educação permanente sobre as atribuições da Ouvidoria.	Concluído	Foi aperfeiçoado na página da Ouvidoria disponibilizando para acesso de todos conforme link https://www.unioeste.br/portal/sistema-de-controle-interno-integridade-e-compliance/ouvidoria-nic/cursos-e-campanhas
Iniciativa 03 Realizar acompanhamento das manifestações, a fim de que não expirem o prazo.	Concluído	Gerenciado as reivindicações e encaminhado para os setores competentes.
Iniciativa 04 Garantir acessibilidade aos cidadãos que buscam atendimento presencial na Ouvidoria.	Concluído	A Ouvidoria está localizada no Prédio do Pronto-Socorro, em frente a sala de emergência andar térreo com rampa de acesso, Rua Tancredo Neves,3224-Cascavel PR
Iniciativa 05 Elaborar relatório para subsidiar a gestão na tomada de decisões.	Concluído	Encaminhado mensalmente em formato de relatório as demandas e as ações tomadas em relação a cada uma, encaminhado também relatório em formato de gráfico gerado após a pesquisa de satisfação do usuário.

Plano de Trabalho Anual Hospital Universitário do Oeste do Paraná- Ano 2024 - P.7/16

Assinatura Simples realizada por: **Eni Machado Sanvacinski (XXX.923.450-XX)** em 16/02/2024 14:11 Local: UNIOESTE/H18, **Alexandre Almeida Webber (XXX.238.109-XX)** em 16/02/2024 16:11 Local: UNIOESTE/GRE. Inserido ao protocolo **21.731.693-6** por: **Manoela Silveira dos Santos** em: 16/02/2024 12:03. Documento assinado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço:



Iniciativa 06 Acompanhar a implementação da Carta de Serviço ao Usuário, onde trata o art.7º da Lei Federal nº 13.460/2017	Concluído	Está sendo aperfeiçoada a Carta de Serviço do Hospital Universitário, conforme o link: https://www.unioeste.br/portal/carta-de-servicos/cascavel-carta-de-servicos
--	-----------	---

Plano de Trabalho Anual Hospital Universitário do Oeste do Paraná- Ano 2024 – P.8/16

Assinatura Simples realizada por: **Eni Machado Sanvacinski (XXX.923.450-XX)** em 16/02/2024 14:11 Local: UNIOESTE/H18, **Alexandre Almeida Webber (XXX.238.109-XX)** em 16/02/2024 16:11 Local: UNIOESTE/GRE. Inserido ao protocolo **21.731.693-6** por: **Manoela Silveira dos Santos** em: 16/02/2024 12:03. Documento assinado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço:



5. PLANO DE TRABALHO

As principais atividades a serem desenvolvidas pelo Agente de Ouvidoria durante o ano 2024 estão descritas no quadro a seguir:

Quadro de atividades do Agente de Ouvidoria

ATIVIDADE 1																							
Divulgar o telefone e outras formas de contato da Ouvidoria setorial no site do Hospital Universitário, em local de fácil acesso e visualização.																							
OBJETIVO	Facilitar o acesso de comunicação do cidadão.																						
RELEVÂNCIA		Plano de Governo																					
		Plano Plurianual																					
		Plano de Integridade e Compliance																					
		IA-CM																					
		Ação de Ouvidoria, Controle e Auditoria																					
		BNDES																					
		TCE:																					
		ESG/ASG:																					
		Outros:																					
PRAZO	12 MESES											J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Solicitar à equipe do Núcleo de Tecnologia de Informação (NTI) o aperfeiçoamento da disposição do contato e informações da Ouvidoria na página eletrônica do Hospital Universitário (HUOP).																						
	Acompanhar as atividades do NTI.																						
	Manter atualizada a página eletrônica da Ouvidoria Do Hospital Universitário.																						
	Atualizar a Carta de Serviço da Ouvidoria, disponível na página eletrônica do HUOP.																						
RECURSO		Pessoal																					
		Financeiro R\$																					
		Outros:																					
INDICADOR	Melhorar a Divulgação do contato da Ouvidoria.																						

Plano de Trabalho Anual Hospital Universitário do Oeste do Paraná- Ano 2024 – P.9/16



ATIVIDADE 2													
Realizar internamente na Universidade educação permanente sobre as atribuições da Ouvidoria.													
OBJETIVO	Esclarecer as atribuições da Ouvidoria.												
RELEVÂNCIA		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM											
		Ação de Ouvidoria											
		BNDES											
		TCE:											
		ESG/ASG:											
	Outros: Agenda 2030 – ODS 16												
PRAZO	12 MESES	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Solicitar à equipe do Núcleo de Tecnologia de Informação (NTI) o aperfeiçoamento da disposição das informações da Ouvidoria na página eletrônica do HUOP.												
	Melhorar a divulgação das informações aos servidores e comunidade externa, conforme legislações pertinentes às atividades.												
	Esclarecer as dúvidas dos agentes públicos e comunidade externas usuárias do serviço quando solicitadas.												
	Apresentar ao Gestor do Hospital Universitário sugestões de melhorias nos atendimentos e verificar junto aos Diretores Gerais as aplicações para melhoria do serviço.												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro R\$												
	Outros:												
INDICADOR	Melhorar a Divulgação das informações e legislações da Ouvidoria.												

Plano de Trabalho Anual Hospital Universitário do Oeste do Paraná- Ano 2024 – P.10/16

Assinatura Simples realizada por: **Eni Machado Sanvacinski (XXX.923.450-XX)** em 16/02/2024 14:11 Local: UNIOESTE/H18, **Alexandre Almeida Webber (XXX.238.109-XX)** em 16/02/2024 16:11 Local: UNIOESTE/GRE. Inserido ao protocolo **21.731.693-6** por: **Manoela Silveira dos Santos** em: 16/02/2024 12:03. Documento assinado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço:



ATIVIDADE 3													
Realizar acompanhamento das manifestações, a fim de que não expirem o prazo.													
OBJETIVO	Atender as manifestações dentro dos prazos.												
RELEVÂNCIA		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM											
		Ação de Ouvidoria, Controle e Auditoria											
		BNDES											
		TCE:											
		ESG/ASG:											
	Outros: CGE – Sistema SIGO												
PRAZO	12 MESES	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Analisar e encaminhar as reivindicações da comunidade interna e externa do HUOP aos órgãos e/ou setores responsáveis pelas demandas recebidas no Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias (SIGO).												
	Organizar as reivindicações recebidas e orientar os setores do Hospital Universitário do Oeste do Paraná (HUOP) o fluxo dos encaminhamentos das demandas.												
	Gerenciar as reivindicações recebidas pela Ouvidoria e acompanhamento das respostas.												
	Solicitar e acompanhar o envio das respostas aos solicitantes no prazo.												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro R\$												
	Outros:												
INDICADOR	Gerenciar as reivindicações dos cidadãos de modo a serem respondidas no prazo, de acordo com as legislações.												

Plano de Trabalho Anual Hospital Universitário do Oeste do Paraná- Ano 2024 – P.11/16

Assinatura Simples realizada por: **Eni Machado Sanvacinski (XXX.923.450-XX)** em 16/02/2024 14:11 Local: UNIOESTE/H18, **Alexandre Almeida Webber (XXX.238.109-XX)** em 16/02/2024 16:11 Local: UNIOESTE/GRE. Inserido ao protocolo **21.731.693-6** por: **Manoela Silveira dos Santos** em: 16/02/2024 12:03. Documento assinado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço:



ATIVIDADE 4																							
Garantir acessibilidade aos cidadãos que buscam atendimento presencial na ouvidoria.																							
OBJETIVO	Facilitar o acesso ao cidadão.																						
RELEVÂNCIA	Plano de Governo																						
	Plano Plurianual																						
	Plano de Integridade e Compliance																						
	IA-CM																						
	Ação de Ouvidoria, Controle e Auditoria.																						
	BNDES																						
	TCE:																						
	ESG/ASG: Social																						
Outros:																							
PRAZO	12 MESES											J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Estabelecer junto ao gestor local de fácil acesso a cidadão.																						
	Solicitar ao gestor adaptação de estrutura adequada quando necessário.																						
	Buscar junto ao Gestor a estrutura e segurança adequada para o cidadão ser atendido.																						
	Providenciar placas dentro do prédio que indicam a localização da Ouvidoria.																						
RECURSO	Pessoal																						
	Financeiro R\$																						
	Outros:																						
INDICADOR	Garantir acessibilidade aos cidadãos.																						

Plano de Trabalho Anual Hospital Universitário do Oeste do Paraná- Ano 2024 – P.12/16

Assinatura Simples realizada por: **Eni Machado Sanvacinski (XXX.923.450-XX)** em 16/02/2024 14:11 Local: UNIOESTE/H18, **Alexandre Almeida Webber (XXX.238.109-XX)** em 16/02/2024 16:11 Local: UNIOESTE/GRE. Inserido ao protocolo **21.731.693-6** por: **Manoela Silveira dos Santos** em: 16/02/2024 12:03. Documento assinado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço:



ATIVIDADE 5																																																														
Elaborar relatório para subsidiar a gestão nas tomadas de decisões.																																																														
OBJETIVO	Realizar sugestões de melhorias para a comunidade acadêmica e externa.																																																													
RELEVÂNCIA	Plano de Governo																																																													
	Plano Plurianual																																																													
	Plano de Integridade e Compliance																																																													
	IA-CM																																																													
	Ação de Ouvidoria.																																																													
	BNDES																																																													
	TCE:																																																													
	ESG/ASG: Governança																																																													
Outros:																																																														
PRAZO	12 MESES																																																													
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>J</th> <th>F</th> <th>M</th> <th>A</th> <th>M</th> <th>J</th> <th>J</th> <th>A</th> <th>S</th> <th>O</th> <th>N</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">ETAPAS</td> <td>Emissão de relatórios pelo Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias (SIGO) da Controladoria Geral do Estado (CGE).</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>Reuniões com o Gestor do Hospital universitário.</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>. Realizar sugestões de melhorias para a comunidade acadêmica e externa.</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </tbody> </table>														J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	ETAPAS	Emissão de relatórios pelo Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias (SIGO) da Controladoria Geral do Estado (CGE).												Reuniões com o Gestor do Hospital universitário.												. Realizar sugestões de melhorias para a comunidade acadêmica e externa.											
	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D																																																		
ETAPAS	Emissão de relatórios pelo Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias (SIGO) da Controladoria Geral do Estado (CGE).																																																													
	Reuniões com o Gestor do Hospital universitário.																																																													
	. Realizar sugestões de melhorias para a comunidade acadêmica e externa.																																																													
RECURSO	Pessoal																																																													
	Financeiro R\$																																																													
	Outros:																																																													
INDICADOR	Elaborar relatório para a gestão para subsidiar as tomadas de decisões.																																																													

Plano de Trabalho Anual Hospital Universitário do Oeste do Paraná- Ano 2024 – P.13/16

Assinatura Simples realizada por: **Eni Machado Sanvacinski (XXX.923.450-XX)** em 16/02/2024 14:11 Local: UNIOESTE/H18, **Alexandre Almeida Webber (XXX.238.109-XX)** em 16/02/2024 16:11 Local: UNIOESTE/GRE. Inserido ao protocolo **21.731.693-6** por: **Manoela Silveira dos Santos** em: 16/02/2024 12:03. Documento assinado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço:



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	Facilitar o acesso ao cidadão.												
RELEVÂNCIA		Plano de Governo											
		Plano Plurianual											
		Plano de Integridade e Compliance											
		IA-CM											
		Ação de Ouvidoria											
		BNDES											
		TCE:											
		ESG/ASG: Social.											
	Outros: CGE												
PRAZO	12 MESES	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Ampliar os estudos das legislações relacionadas a Carta de Serviços ao Usuário.												
	Aperfeiçoar e atualizar a Carta de Serviços ao Usuário junto aos Diretores do Hospital Universitário.												
	Melhorar a divulgação da Carta de Serviços ao Usuário.												
	Solicitar e acompanhar atividades de melhorias junto ao Núcleo de Tecnologia de Informação (NTI)												
RECURSO	Pessoal												
	Financeiro R\$												
	Outros:												
INDICADOR	Aperfeiçoar a Carta de Serviços da Ouvidoria e acompanhar a atualização da Carta de Serviços ao Usuário.												

Plano de Trabalho Anual Hospital Universitário do Oeste do Paraná- Ano 2024 - P.14/16

Assinatura Simples realizada por: **Eni Machado Sanvacinski (XXX.923.450-XX)** em 16/02/2024 14:11 Local: UNIOESTE/H18, **Alexandre Almeida Webber (XXX.238.109-XX)** em 16/02/2024 16:11 Local: UNIOESTE/GRE. Inserido ao protocolo **21.731.693-6** por: **Manoela Silveira dos Santos** em: 16/02/2024 12:03. Documento assinado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço:



ATIVIDADE 7														
Obter certificação em Ouvidoria, salvo se o ouvidor já possuir a referida certificação.														
OBJETIVO	Obter certificação em Ouvidoria.													
RELEVÂNCIA		Plano de Governo												
		Plano Plurianual												
		Plano de Integridade e Compliance												
		IA-CM												
		Ação de Ouvidoria												
		BNDES												
		TCE:												
		ESG/ASG:												
	Outros: CGE													
PRAZO	12 MESES		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ETAPAS	Pesquisar os cursos relacionados a Certificação da Ouvidoria.													
	Participar dos Cursos de modo a obter a certificação.													
RECURSO	Pessoal													
	Financeiro R\$													
	Outros:													
INDICADOR	Obter certificação em Ouvidoria.													

Plano de Trabalho Anual Hospital Universitário do Oeste do Paraná- Ano 2024 – P.15/16

Assinatura Simples realizada por: **Eni Machado Sanvacinski (XXX.923.450-XX)** em 16/02/2024 14:11 Local: UNIOESTE/H18, **Alexandre Almeida Webber (XXX.238.109-XX)** em 16/02/2024 16:11 Local: UNIOESTE/GRE. Inserido ao protocolo **21.731.693-6** por: **Manoela Silveira dos Santos** em: 16/02/2024 12:03. Documento assinado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço:



Este documento contempla as ações da Agente de Ouvidoria do Hospital Universitário do Oeste do Paraná para o exercício de 2024. Ressalte-se, contudo, que o planejamento pode sofrer alterações em decorrência de novas demandas.

Cascavel, 07 de fevereiro de 2024.

RAFAEL MUNIZ DE OLIVEIRA
Diretor Geral

ALEXANDRE ALMEIDA WEBBER
Reitor

ENI MACHADO SANVACINSKI
Ouvidora Hospitalar

Plano de Trabalho Anual Hospital Universitário do Oeste do Paraná- Ano 2024 – P.16/16

Assinatura Simples realizada por: **Eni Machado Sanvacinski (XXX.923.450-XX)** em 16/02/2024 14:11 Local: UNIOESTE/H18, **Alexandre Almeida Webber (XXX.238.109-XX)** em 16/02/2024 16:11 Local: UNIOESTE/GRE. Inserido ao protocolo **21.731.693-6** por: **Manoela Silveira dos Santos** em: 16/02/2024 12:03. Documento assinado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço:



Documento: **PlanodeTrabalhodaOUVIDORIAHUOP2024.pdf**.

Assinatura Simples realizada por: **Eni Machado Sanvacinski (XXX.923.450-XX)** em 16/02/2024 14:11 Local: UNIOESTE/H18, **Alexandre Almeida Webber (XXX.238.109-XX)** em 16/02/2024 16:11 Local: UNIOESTE/GRE.

Inserido ao protocolo **21.731.693-6** por: **Manoela Silveira dos Santos** em: 16/02/2024 12:03.



Documento assinado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021.

A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço:
<https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento> com o código:
93068a57a8891f30b85e77337aa22867.