



HOSPITAL DE
CLÍNICAS
PORTO ALEGRE RS

Plano Anual da Ouvidoria **Plan-Ouv HCPA 2024**

OUVIDORIA DO HCPA

Ouvidor

Prof. Celso Dall'Igna

Equipe da Ouvidoria

Analista Adriana Regina Candaten

Analista Andrea da Silva Ferreira

Pedagoga Paula Rosana da Silva Eustáquio

Enfermeira Vera Maria Bruxel

Técnica em Secretariado Anelise Meinke de A. Carvalho

Atualizado em junho de 2024.

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 2024	7
7.1 Fatores Considerados na Elaboração do Plan-Ouv 2024	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.....	9
ANEXO 1 – MATRIZ DE PLANEJAMENTO.....	11

1. IDENTIFICAÇÃO INSTITUCIONAL

Denominação: Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA)	
Poder e Esfera: Executivo / Federal	
Telefone de contato:	(51) 3359.8000
Endereço eletrônico: secretariageral@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 precípuas, 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;

7II - 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 116, de 18 de março de 2024, 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. formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades de ouvidoria da respectiva área de atuação, individualmente ou em conjunto com as áreas do hospital prestadoras de serviço público;

4. participar da avaliação continuada dos serviços públicos;

5. coletar, ou receber, 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);

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

7. zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes na Carta de Serviços;

8. promover solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços públicos e a Instituição, quando cabível, exceto no caso de denúncias;
 9. realizar a articulação com ouvidorias de outros entes e Poderes, Ministérios Públicos, Defensorias Públicas e demais órgãos e entidades encarregados de promover a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, a fim de obter informações e subsídios para a melhoria da prestação de serviços públicos;
 10. realizar a articulação com as demais instâncias da Instituição para a adequada execução de suas competências;
 11. realizar interlocução com o órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal - SisOuv, sempre que necessário, e observar as orientações emanadas, no âmbito de suas competências;
 12. adotar medidas específicas para a proteção da identidade de denunciante, nos termos do Decreto nº 10.153/2019;
 13. produzir anualmente o relatório de gestão e relatórios temáticos sempre que necessário;
- e
14. apresentar para a Diretoria Executiva, Comitê de Auditoria, Conselho de Administração e Conselho Fiscal, semestralmente, o informe das denúncias recebidas pela Ouvidoria.

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 (CGRIC), gestores de serviços, Grupo de Gestão da Experiência do Paciente (GGEP), Gerência de Risco (assistencial), 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 2024**. O Plano de Ouvidoria contempla as ações que serão desenvolvidas em 2024 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 2023		
PRODUÇÃO ASSISTENCIAL	Internações	32.817
	Consultas	547.805
	Exames	3.439.044
	Teleconsultas	31.729
	Procedimentos cirúrgicos	46.486
	Partos	2.871
	Transplantes	442
RECURSOS HUMANOS	Nº Funcionários	6.496
	Nº Docentes	523
ENSINO	Alunos de Graduação	1.916
	Alunos de Mestrado	44
	Estágios (obrigatórios e não obrigatórios)	1.000
	Residentes Médicos	561
	Residentes Multiprofissionais	120
PESQUISA	Novos Projetos Aprovados	632
	Consultorias de Pesquisa	2.052
	Artigos Científicos Publicados	677

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.

Equipe:

NOME DO AGENTE PÚBLICO	OCUPAÇÃO
Celso Dall'Igna	Ouvidor
Adriana Regina Candaten	Analista de ouvidoria
Andrea da Silva Ferreira	Analista de ouvidoria
Paula Rosana da Silva Eustáquio	Pedagoga de ouvidoria-SIC
Vera Maria Bruxel	Enfermeira da ouvidoria
Anelise Meinke de Azevedo Carvalho	Técnica em secretariado da 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 das manifestações usamos Fala.BR, para consulta sobre os atendimentos prestados aos usuários usamos o AGHUse, e para comunicações com as áreas internas usamos o sistema Qualitor.
- 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/2024 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/2024, 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 2024

7.1 Fatores Considerados na Elaboração do Plan-Ouv 2024

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 3 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; e
- a continuidade do mapeamento e atualização da carta de serviços públicos do HCPA nos moldes da plataforma Gov.Br.

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 Controladoria-Geral da União (CGU), o Tribunal de Contas da União (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 2024, conforme tabela a seguir:

CAPACITAÇÃO	AGENTE A SER CAPACITADA	HORAS PREVISTAS (por colaborador)
<p><i>Certificação em Ouvidoria da OGU:</i> Acesso à Informação; Controle Social; Gestão em Ouvidoria; Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias; Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias em Ouvidoria; Avaliação da Qualidade de Serviços com Base para Gestão e Melhoria de Serviços Públicos; Inovando na Gestão de Projetos; Como Implementar a LGPD: bases, mecanismos e processos; Linguagem Simples Aproxima o Governo das Pessoas. Como usar?; Atuação Gerencial das Ouvidorias para Melhoria da Gestão Pública.</p>	Ouvidor e Equipe de ouvidoria/SIC	210h
<p><i>Matriz de capacitação do HCPA 2024:</i> Incêndio e Outras Emergências – 8ª edição; Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – 2ª edição; Gerenciamento de Resíduos; Conduta e Integridade no HCPA – 7ª edição; Comunicação Básica de Libras no Trabalho; Gestão por Competências: conceito e prática – 2ª edição; Direitos e Deveres dos Pacientes HCPA – 3ª edição; Saúde e Bem-estar dos Trabalhadores e das Trabalhadoras; Segurança da Informação e Comunicações – 2ª edição; Higiene de Mãos como Medida de Prevenção de Infecções – 2ª edição; Cultura de Segurança no HCPA; Sustentabilidade nas práticas Hospitalares; Metas Internacionais de Segurança dos Pacientes: como adotamos as seis metas no HCPA? MEU CLÍNICAS – Aplicativo de saúde de pacientes do HCPA; Sistema Eletrônico de Informações – SEI.</p>	Ouvidor e Equipe de ouvidoria/SIC	16h
Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Sexual e Moral da Advocacia Geral da União	Equipe de ouvidoria/SIC	6h
ABC da Apuração Disciplinar do Assédio Sexual: oficina online da Corregedoria-Geral da União	Equipe de ouvidoria/SIC	6h

A capacitação será realizada entre os meses de janeiro a dezembro de 2024 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 o indicador 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 - 2024

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 e das normas procedimentais, 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	Reformular a seção “Ouvidoria” no portal institucional	jul - set	Equipe de ouvidoria/SIC + Coord. de Comunicação
	Elaborar estratégia de comunicação para divulgação da Ouvidoria aos usuários internos e externos e para divulgação do canal de denúncias	jan - dez	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”	jun - dez	Equipe de ouvidoria/SIC + Gestores dos serviços + Coord. de Comunicação
	Revisar e atualizar os serviços públicos publicados no portal “Gov.BR”	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	Elaborar e entregar/apresentar relatórios: - Relatório Integrado de Gestão do HCPA - Relatório Anual de Gestão das Atividades de Ouvidoria	nov - jan fev - mar	Equipe de ouvidoria/SIC

ASSUNTO	ATIVIDADES A SEREM EXECUTADAS	MESES	RESPONSÁVEL
Planejamento	- Relatório Semestral de Denúncias Recebidas pela Ouvidoria - Outros relatórios/levantamentos de informações (por demanda)	fev / ago jan - dez	
	Planejar as atividades de ouvidoria/SIC para o próximo ano e publicar o plano no site	nov	Equipe de ouvidoria/SIC
Qualificação da equipe	Realizar os cursos do plano de capacitação	jan - dez	Equipe de ouvidoria/SIC
	Treinamento e capacitação de colaborador integrado à equipe	abr - out	Equipe de ouvidoria/SIC
	Participar de reuniões e treinamentos sobre atividades de ouvidoria/SIC com órgãos externos e com áreas internas (por demanda)	jan - dez	Equipe de ouvidoria/SIC
Administrativas	Gerenciar na plataforma Fala.BR os campos Assuntos e Subassuntos (revisar glossário de assuntos e subassuntos; inserir no Fala.BR os subassuntos; configurar os assuntos no Fala.BR)	nov	Equipe de ouvidoria/SIC
	Revisar Plano Operacional e Procedimentos Operacionais Padrão (POPs) da Ouvidoria e do SIC	jun - dez	Equipe de ouvidoria/SIC
	Fazer o autodiagnostico do MMOuP (2º Ciclo de Avaliação) e enviar pelo sistema	dez	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
	Mapeamento de riscos dos processos da Ouvidoria e do SIC	jun - ago	Equipe de ouvidoria/SIC + CGRIC

ASSUNTO	ATIVIDADES A SEREM EXECUTADAS	MESES	RESPONSÁVEL
Participação em grupos de trabalhos Institucionais	Reuniões do Colegiado do Ambulatório	jan - dez	Ouvidor e Equipe de ouvidoria/SIC
	Reuniões do QUALIS - Grupo Executivo	jan - dez	Equipe de ouvidoria/SIC
	Reuniões do QUALIS - Grupo de Humanização	jan- dez	Equipe de ouvidoria/SIC
	Reuniões do QUALIS - Cuidado Centrado no Paciente (elaboração do EAD Direitos e Deveres do Paciente; Projeto Ações para minimizar o tempo de espera em consultas ambulatoriais)	jan - dez	Equipe de ouvidoria/SIC
	Reuniões da Comissão de Segurança da Informação e Comunicações	jan- dez	Equipe de ouvidoria/SIC
	Reuniões do Grupo de Gestão da Experiência do Paciente (pesquisa estimulada da experiência do paciente; reuniões temáticas e plano de ação para melhorias apontadas pela pesquisa; notificações de ruídos)	jan- dez	Ouvidor e Equipe de ouvidoria/SIC
	Reuniões do Grupo para Revisão do Código de Conduta e Integridade do HCPA	maio - jul	Equipe de ouvidoria/SIC + CGRIC + CGP + SMO
Acesso à informação pública	Reuniões do Grupo Movimento pelo Respeito (elaboração de capacitação sobre enfrentamento ao assédio; colaboração na capacitação da Comissão Interna de Prevenção a Acidentes (CIPA): Prevenção e Combate ao Assédio e Discriminação)	mar - ago	Equipe de ouvidoria/ SIC + CGRIC + CGP + SMO + CIPA
	Responder aos pedidos de informação (transparência passiva)	jan - dez	Equipe de ouvidoria/SIC
	Manter as informações atualizadas no portal institucional e no sítio específico da LAI (transparência ativa)	jan - dez	Equipe de ouvidoria/SIC + Áreas responsáveis
	Elaborar relatório de gestão das atividades do SIC	fev - mar	Equipe de ouvidoria/SIC