



Segue abaixo o Plano de Ação da Ouvidoria do INC conforme modelo enviado pela CGU (Controladoria geral da União). Vale ressaltar que o plano foi pensando conjuntamente com o Comitê de Integridade seguindo os parâmetros do MMOuP (Modelo de Maturidade Ouvidoria Pública), modelo realizado pela CGU.

## ITEM: 1.2 - CAPACIDADES E GARANTIAS DAS EQUIPES

**1.2.1 ROTATIVIDADE DA EQUIPE.** Qual o índice de rotatividade de sua equipe? Para calcular esse índice, observe a seguinte fórmula (total de membros que saíram da equipe no último exercício + total de membros que ingressaram na equipe no último exercício) / total de membros da equipe) X100

- **NÍVEL ALVO DE MATURIDADE-** ATINGIR NÍVEL 3 SUSTENTADO- Entre 21% e 49%
- **AÇÃO-** Pensar mudanças a cada 3 anos do exercício dos funcionários da ouvidoria conforme proposto pela CGU. Em caráter de exceção, haverá troca conforme avaliado pela equipe e gestores.
- **OBJETIVO-** Promover troca de funcionários da equipe de Ouvidoria conforme perfil adotado pela CGU
- **Etapas-**
  - 1- Avaliação do trabalho dos funcionários da Ouvidoria
  - 2- Reuniões funcionários da Ouvidoria com equipe da Direção e Núcleo de Integridade
  - 3- Indicações de novos nomes para equipe se houver necessidade
  - 4- Aprovações nomes pelos órgãos competentes
- **Período de execução das ações:** 01 novembro de 2022 e 01 março de 2023.
- **Áreas envolvidas:** Ouvidoria, Direção e Núcleo de Integridade
- **Responsável pela execução:** Carlos, Lisamar, Laís e Bárbara

### 1.2.2- ESTABILIDADE DA EQUIPE

**1.2.2** Qual é a proporção, na ouvidoria, de servidores públicos efetivos e agentes públicos comissionados ou terceirizados? (desconsiderar os atendentes em centrais de atendimento telefônico)

- **NÍVEL ALVO DE MATURIDADE-** ATINGIR NÍVEL 3 SUSTENTADO. Os agentes públicos não efetivos (comissionados, terceirizados ou estagiários) compõem entre 20% e menos de 50% da força de trabalho da ouvidoria.
- **AÇÃO-** Conseguir mais um servidor para trabalhar na Ouvidoria, exercendo a função de Ouvidor Substituto, preferencialmente com nível superior independente do cargo que ocupa.
- **OBJETIVO-** Qualificar o quadro funcional da Ouvidoria do INC
- **Etapas-**
  - 1- Realizar reunião com Direção, RH, Ouvidoria e Comitê de Integridade

- 2- Chamamento de seleção de funcionários do INC via canais de comunicação do Instituto
- 3- seleções de servidores com perfil para ocupar o cargo
- 4- Resultados da seleção
- **Período de execução das ações:** 01 outubro de 2022 e 01 dezembro de 2022.
- **Áreas envolvidas:** Direção, Ouvidoria e DIGEP (RH)
- **Responsável pela execução:** Laís, Lisamar e Neyla e Bárbara

### 1.2.3- ESCOLARIDADE DA EQUIPE. Qual é o nível de escolaridade preponderante dos agentes públicos lotados na ouvidoria?

- **NÍVEL ALVO DE MATURIDADE-** ATINGIR NÍVEL 3 SUSTENTADO. Mais de 50% da força de trabalho da ouvidoria é composta por servidores com nível superior completo, e mais de 20% possui pós-graduação lato-sensu ou strictu-sensu.
- **AÇÃO-** Colocar 1 Servidor a mais na equipe, preferencialmente com nível superior, e Atual Ouvidora terminar a pós-graduação
- **OBJETIVO-** Aumentar grau escolaridade da equipe de Ouvidoria
- **Etapas-**
  - 1- Conclusão Pós Graduação pela Ouvidora Titular
- **Período de execução das ações:** 30 Julho de 2022
- **Áreas envolvidas:** Ouvidoria,
- **Responsável pela execução:** Lisamar

### 1.2.5- CONDUTAS DA EQUIPE. Há instrumento formal que defina as condutas desejáveis e vedadas aos seus servidores?

- **NÍVEL ALVO DE MATURIDADE-** ATINGIR NÍVEL 4 otimizado- A ouvidoria possui instrumento formal institucionalizado que define as condutas desejáveis e vedadas a seus servidores, desenvolvido e atualizado periodicamente com a participação da própria equipe, a qual conhece e é orientada continuamente nos termos do instrumento.
- **AÇÃO-** Atualização do POP da Ouvidoria, incluindo a inserção de condutas desejáveis e vedadas a seus servidores
- **OBJETIVO-** Pensar condutas desejáveis para os funcionários da Ouvidoria, conforme leis e materiais produzidos pelo MS e CGU
- **Etapas-**
  - 1- Iniciar revisão POP
  - 2- Finalizar POP
- **Período de execução das ações:** 30 Julho de 2022 e 30 setembro de 2022
- **Áreas envolvidas:** Ouvidoria e Núcleo de Qualidade
- **Responsável pela execução:** Lisamar e Vanessa

### ITEM: 1.3 - CAPACIDADES E GARANTIAS DO TITULAR

#### ITEM 1.3.1 QUAL É O NÍVEL DE ESCOLARIDADE DO (A) OUVIDOR (A) EM EXERCÍCIO?

- **NÍVEL ALVO DE MATURIDADE-** Atingir **Nível 4 otimizado**- Pós-graduação lato sensu ou strictu sensu.
- **AÇÃO** - Conclusão do curso de pós-graduação pela Ouvidora Titular
- **OBJETIVO** – Aumentar nível de escolaridade dos funcionários da Ouvidoria INC
- **Etapas-**
  - 1- Conclusão do curso de pós - graduação
  - 2- Apresentação do certificado de conclusão
- **Período de execução das ações:** 01 DE MAIO DE 2022
- **Áreas envolvidas:** OUVIDORIA
- **Responsável pela execução:** Lisamar

#### ITEM: 1.3.2- O TITULAR DA UNIDADE POSSUI ALGUMA PROTEÇÃO CONTRA DEMISSÃO, DESTITUIÇÃO OU EXONERAÇÃO SEM CRITÉRIO LEGÍTIMO?

- **NÍVEL ALVO DE MATURIDADE-** Atingir **Nível 3 sustentado** Há mecanismo institucionalizado por meio de instrumento formal, contudo sem supervisão ou monitoramento externo ao órgão.
- **AÇÃO-** Criar documento interno de proteção das atribuições do Ouvidor Titular, conforme critérios da portaria da CGU 1.181/2020
- **OBJETIVO-** Garantir proteção para o exercício da função de Ouvidor Titular
- **Etapas-**
  - 1- Elaborar documento através de reuniões com envolvidos
  - 2- revisar documento
  - 3- Aprovação do documento
- **Período de execução das ações:** 01 outubro de 2022 e 01 dezembro de 2022.
- **Áreas envolvidas:** Ouvidoria, Comitê de Integridade e Núcleo Normativo NQS
- **Responsável pela execução:** Lisamar e Barbará

**ITEM: 1.3.3 EXISTEM CRITÉRIOS CLAROS E OBJETIVOS PARA A NOMEAÇÃO OU DESIGNAÇÃO DO CARGO DE TITULAR DA UNIDADE DE OUVIDORIA?**

- **NÍVEL ALVO DE MATURIDADE- Atingir nível 3 sustentado.** Há critério institucionalizado por meio de instrumento formal, e ele define ao menos as competências necessárias para o cargo de titular da unidade.
- **AÇÃO-** Elaborar documento interno perfil dos cargos Ouvidoria
- **OBJETIVO-** Criar critérios para nomeação dos cargos em Ouvidoria
- **Etapas-**
  - 1- Elaborar documento através de reuniões com envolvidos
  - 2- Revisar documento
  - 3- Aprovar documento
- **Período de execução das ações:** 01 julho de 2022
- **Áreas envolvidas:** Ouvidoria, Gabinete da Direção, DIGEP e Núcleo Normativo/NQS
- **Responsável pela execução:** Lisamar, Laís, Gabriel e Vanessa

**ITEM: 1.3.4 - COM QUAL FREQUÊNCIA O OUVIDOR SE REÚNE COM O DIRIGENTE MÁXIMO DA INSTITUIÇÃO?**

- **NÍVEL ALVO DE MATURIDADE- Atingir nível 3 sustentado-** O titular da unidade de ouvidoria e a autoridade máxima se comunicam com periodicidade definida ao longo do ano, por meio de rotinas institucionalizadas.
- **AÇÃO -** Incluir em documento a indicação de realização de reuniões periódicas com a Direção ou Coordenação Hospitalar. Participação nas reuniões mensais de chefia
- **OBJETIVO –** Realizar aproximação da Ouvidoria com Direção
- **Etapas-**
  - 1-Incluir a indicação de realização de reuniões com Direção no POP (Procedimento Padrão Operacional) DA OUVIDORIA
  - 2- Participar reuniões mensais de chefias
- **Período de execução das ações:** 01 DE MARÇO DE 2022
- **Áreas envolvidas:** OUVIDORIA e COORDENAÇÃO HOSPITALAR
- **Responsável pela execução:** Lisamar e Marina

## ITEM: 1.4 PLANEJAMENTO E GESTÃO EFICIENTE

### 1.4.1 A ouvidoria realiza o planejamento das atividades a serem executadas?

- **NÍVEL ALVO DE MATURIDADE- Atingir Nível 3 sustentado.** Existe um procedimento institucionalizado anual de planejamento das ações de ouvidoria, considerando os recursos humanos, orçamentários e logísticos disponíveis, o qual é consolidado em um documento com validação pelo nível estratégico do órgão ou entidade a que a ouvidoria está vinculada.
- **AÇÃO-** Escrever em documento formal o estabelecimento de planejamento anual pela Ouvidoria. Desenvolver planejamento anual com produção de documento formal e institucionalizado validado pela Direção.
- **OBJETIVO-** Realizar Planejamento das atividades do setor de Ouvidoria
- **Etapas-**
  - 1- Incluir indicação de realização de Planejamento Anual no POP
  - 2- Realizar planejamento anual das ações em Ouvidoria
  - 3- Implementar Planejamento anual
  - 4- Avaliar Planejamento anual
- **Período de execução das ações:** 01 dezembro de 2022.
- **Áreas envolvidas:** Ouvidoria e Comitê de Integridade
- **Responsável pela execução:** Lisamar e Barbará

## ITEM: 1.4 PLANEJAMENTO E GESTÃO EFICIENTE

### 1.4.2 A Ouvidoria possui um plano de capacitação para a sua equipe?

- **NÍVEL ALVO DE MATURIDADE- Atingir Nível 3 sustentado** A ouvidoria possui lista de competências desejáveis para a sua equipe e realiza um mapeamento periódico das competências existentes, identificando, assim, lacunas que necessitem ser preenchidas por meio de capacitação. Estas informações são anualmente consolidadas por meio de um processo institucionalizado que resulta na produção de um instrumento formal, na forma de um Plano de Capacitação.
- **AÇÃO-** Elaboração de documento formal - Perfil de competências da Ouvidoria e Plano de capacitação.
- **OBJETIVO-** Delimitar competências desejáveis para trabalhar na ouvidoria
- **Etapas-**
  - 1- criar grupo de trabalho para pensar competências desejadas no setor de ouvidoria
  - 2- submeter o documento de perfil de competências para aprovação do NQS
  - 3- realizar reunião para traçar o Plano de Capacitação da ouvidoria
  - 4- Aprovar Plano de capacitação da Ouvidoria pela autoridade competente
- **Período de execução das ações:** 01 de agosto de 2022
- **Áreas envolvidas:** Ouvidoria e DIGEP
- **Responsável pela execução:** Lisamar e Gabriel

## 1.5 INFRAESTRUTURA E ACESSIBILIDADE

### 1.5.3 INFRAESTRUTURA FÍSICA- COMO SE DÁ A ACESSIBILIDADE FÍSICA AO LOCAL DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA?

- **NÍVEL ALVO DE MATURIDADE- Atingir Nível 4 otimizado** A ouvidoria possui espaço de uso exclusivo para atendimento e este se encontra em local evidente aos manifestantes que a procuram, com conexão adequada para atendimento às demandas, inclusive com acessibilidade e sinalização adequada para pessoas com deficiência.
- **AÇÃO-** Sinalização da localização da Ouvidoria com colocação de banner para facilitar o acesso ao setor. Reforma do espaço físico da Ouvidoria com ampliação do local para comporta as cadeiras de rodas com mais conforto.
- **OBJETIVO-** Melhorar o acesso ao espaço da Ouvidoria do INC
- **Etapas-**
  - 1- Reunião com Direção, Administração, engenharia e Ouvidoria para pensar estratégias de melhora da sinalização e ampliação do espaço físico da Ouvidoria
  - 2- Aprovação das propostas pela Direção E Coordenação de Administração
  - 3- Início das ações
- **Período de execução das ações:** 01 outubro de 2022
- **Áreas envolvidas:** Direção, Ouvidoria, Coordenação de Administração e Engenharia
- **Responsável pela execução:** Carlos, Lisamar, Cláudia, Luci

## ITEM: 1.5 INFRAESTRUTURA E ACESSIBILIDADE

### 1.5.5 EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO

- **NÍVEL ALVO DE MATURIDADE- Atingir Nível 2 básico** Existe levantamento de perfil dos usuários de serviços do órgão ou entidade, e esses dados são considerados de maneira pontual ou incidental, na definição dos procedimentos, roteiros e canais de atendimento da ouvidoria
- **AÇÃO-** Elaboração de novo formulário de atendimento da ouvidoria, incluindo perguntas que traçam o perfil do usuário
- **OBJETIVO-** Traçar o perfil do usuário do INC
- **Etapas-**
  - 1- Relaborar o formulário de atendimento da ouvidoria
  - 2- Submeter ao NQS para aprovação
- **Período de execução das ações:** 01 de julho de 2022
- **Áreas envolvidas:** Ouvidoria
- **Responsável pela execução:** Lisamar

## ITEM: 2.1 GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

### 2.1.1 MAPEAMENTO DE SERVIÇOS- Como ocorre o processo de mapeamento de serviços no órgão ou entidade a que a ouvidoria está vinculada?

- **NÍVEL ALVO DE MATURIDADE – Atingir nível 3 sustentado.** A ouvidoria conduz, junto aos gestores de serviços, o processo de mapeamento de serviços do órgão ou entidade a que está vinculada, no âmbito de procedimento e rotinas específicas e institucionalizadas para essa finalidade.
- **AÇÃO** - Chamamento de um grupo de trabalho para realizar mapeamento dos serviços do INC. Formalizar essa ação no POP da ouvidoria
- **OBJETIVO** – Atualizar o mapeamento de serviços oferecidos pelo INC ao usuário
- **Etapas-** 1- Convocar grupo de trabalho para reunião  
2- Levantar serviços que existem no INC  
3- Realizar reuniões periódicas para atualizar os serviços existentes no INC  
4- Formalizar essa ação no POP da Ouvidoria
- **Período de execução das ações:** 01 DE JUNHO DE 2022
- **Áreas envolvidas:** Ouvidoria, COAS, Serviço Social, Comunicação, Planejamento, Núcleo de qualidade e Área de T.I.
- **Responsável pela execução:** Lisamar, Marina, Dionísio, Deborá, Mônica, Vanessa e Tiago

### ITEM: 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?

- **NÍVEL ALVO DE MATURIDADE- 2.1.3 ATINGIR NÍVEL 3 SUSTENTADO-** A ouvidoria conduz processo periódico de atualização e revisão crítica das informações constantes na Carta de Serviços do órgão, por meio de rotinas específicas instituídas formalmente para essa finalidade.
- **AÇÃO-** Atualização da carta de serviços junto com outros setores do INC, periodicamente. Inserção das informações da Carta de Serviços no site e se possível nas redes sociais do INC. Elaborar um POP de revisão da Carta de Serviços.
- **OBJETIVO-** Garantir qualidade da informação da Carta de Serviços do INC
- **Etapas-** 1- Convocar reunião com setores  
2- criar POP de revisão da carta de Serviços  
  
3- Mapear os serviços do INC  
  
4- Atualizar carta de Serviços  
  
5- Aprovar e Publicar a carta de serviços e POP de revisão
- **Período de execução das ações:** 01 de junho de 2022
- **Áreas envolvidas:** Ouvidoria, Serviço Social, Comunicação, Planejamento, Núcleo de Qualidade e Área de T.I.
- **Responsável pela execução:** Lisamar, Marina, Dionísio, Débora, Mônica, Vanessa e Tiago

## 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?

- **NÍVEL ALVO DE MATURIDADE- ATINGIR NÍVEL 2 BÁSICO** Existem ferramentas disponíveis para a mensuração da satisfação do usuário com relação ao atendimento prestado pela ouvidoria, todavia, não há procedimento formalizado e periódico de análise destes dados, a qual é realizada incidental e esporadicamente.
- **AÇÃO-** criação de um instrumento formal para mensurar a satisfação do usuário com o trabalho desenvolvido pela ouvidoria. Esse instrumento deve ser inserido na página do site do INC, para facilitar o acesso.
- **OBJETIVO-** Medir satisfação do usuário com o trabalho desenvolvido pela ouvidoria
- **Etapas-**
  - 1- Reunião com áreas afins
  - 2- Elaborar documento
  - 3- Aprovação
  - 4- Inserção site INC
- **Período de execução das ações:** 01 SETEMBRO DE 2022
- **Áreas envolvidas:** Ouvidoria, Núcleo de Qualidade e Área de T. I
- **Responsável pela execução:** Lisamar, Vanessa e Tiago

## 2.3 PROCESSOS ESSENCIAIS

### 2.3.1 PROCESSO DE TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES

- **NÍVEL ALVO DE MATURIDADE- ATINGIR NÍVEL 3 SUSTENTADO** A ouvidoria mapeou e instituiu formalmente os seus processos de tratamento de manifestações no âmbito do órgão a que está vinculada, em processo monitorado a fim de promover a aderência dos serviços existentes aos padrões de qualidade e à Lei nº 13.460, de 2017, bem como a suas regulamentações.
- **AÇÃO-** Realização do curso OUVIDOR SUS EAD/ FICOURZ para fins de utilização da nova Plataforma do Ministério da Saúde e adequação aos padrões de qualidade conforme previsto pelas leis e portarias que regem o trabalho em Ouvidorias.
- **OBJETIVO-** Aperfeiçoar processos de tratamento das manifestações registradas na Ouvidoria
- **Etapas-**
  - 1- Realização Curso Ouvidor SUS EAD/FIOCRUZ PELA Ouvidora Titular e técnica de secretariado do setor
  - 2- Utilização da nova plataforma de registro de manifestações Ouvidor SUS/MS
- **Período de execução das ações:** 01 de maio de 2022
- **Áreas envolvidas:** Ouvidoria
- **Responsável pela execução:** Lisamar e Ana karen

## 2.3 PROCESSOS ESSENCIAIS

### 2.3.3 ATENDIMENTO. A ouvidoria possui roteiros e orientações instituídas para a condução dos atendimentos presencial ou telefônico?

- **NÍVEL ALVO DE MATURIDADE- ATINGIR NÍVEL 4 OTIMIZADO** A ouvidoria possui roteiros e orientações para atendimento, os quais são instituídos por meio de manual ou outro documento de conhecimento da equipe responsável pelo acolhimento ao público, a qual possui competências específicas para a realização do atendimento. A ouvidoria possui processos definidos de revisão dos roteiros de atendimento, a fim de realizar ajustes e melhorias.
- **AÇÃO-** Revisão do POP Procedimento operacional padrão da Ouvidoria INC, incluindo também a periodicidade de revisão, e utilização das orientações para atendimento do Manual em Ouvidoria Pública da CGU/ano de 2019 e qualidade do atendimento CGU 2021.
- **OBJETIVO-** Atualizar as orientações de condução dos atendimentos da Ouvidoria através do POP
- **Etapas-**
  - 1- Realizar reunião com setores afins
  - 2- Atualizar POP
  - 3- Aprovar a atualização
  - 4- Divulgar intranet
- **Período de execução das ações:** 01 de agosto de 2022
- **Áreas envolvidas:** Ouvidoria e Núcleo de Qualidade
- **Responsável pela execução:** Lisamar e Vanessa

## 2.3 PROCESSOS ESSENCIAIS

### 2.3.7 LINGUAGEM E ADEQUAÇÃO DE RESPOSTAS. Como ocorre o procedimento de elaboração de respostas na unidade de ouvidoria?

- **NÍVEL ALVO DE MATURIDADE- ATINGIR NÍVEL 3 SUSTENTADO** A ouvidoria recebe a resposta do gestor, analisa a sua adequação a padrões de linguagem clara e simples, podendo sugerir ajustes no âmbito de procedimento de revisão formalmente instituído, e a encaminha ao manifestante.
- **AÇÃO-** Garantir que um procedimento de revisão das respostas dos setores esteja descrito no POP
- **OBJETIVO-** Elaborar respostas com linguagem clara, objetiva e simples e incluir esse procedimento no POP da Ouvidoria
- **Etapas-**
  - 1- Realizar reunião com setores afins
  - 2- Atualizar POP
  - 3- Aprovar a atualização
- **Período de execução das ações:** 01 de novembro de 2022
- **Áreas envolvidas:** Ouvidoria e Núcleo de Qualidade
- **Responsável pela execução:** Lisamar e Vanessa

### 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?

- **NÍVEL ALVO DE MATURIDADE- ATINGIR NÍVEL 3 SUSTENTADO.** A ouvidoria possui meios que possibilitam a rastreabilidade das medidas adotadas em decorrência da manifestação recebida, mantendo rotinas formalmente instituídas de acompanhamento destas.
- **AÇÃO-** Descrever no POP o processo de acompanhamento das manifestações
- **OBJETIVO-** Acompanhar com efetividade as manifestações recebidas
- **Etapas**
  - 1- pensar processo de acompanhamento manifestações
  - 2- Inserir roteiro no POP
- **Período de execução das ações:** 01 de novembro de 2022
- **Áreas envolvidas:** Ouvidoria
- **Responsável pela execução:** Lisamar

## 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?

- **NÍVEL ALVO DE MATURIDADE- ATINGIR NÍVEL 2- Básico** A ouvidoria coleta dados acerca do perfil sociodemográfico dos manifestantes, os quais podem ser associados à natureza das manifestações a fim de gerar informações relevantes aos gestores.
- **AÇÃO-** Revisão do formulário de manifestação da Ouvidoria no sentido de incluir dados como: faixa etária, escolaridade, cor, religião e vínculo (interno - funcionário - ou externo - paciente ou familiar). Aguardar a nova versão do OUVIDOR SUS.

### 3 OBJETIVO- Criar perfil dos usuários da ouvidoria

- **Etapas**
  - 1- Revisar o formulário de atendimento da Ouvidoria
  - 2- Incluir perguntas sobre perfil dos usuários no formulário
  - 3- Aprovação do formulário pelo Núcleo de Qualidade
- **Período de execução das ações:** 01 de outubro de 2022
- **Áreas envolvidas:** Ouvidoria
- **Responsável pela execução:** Lisamar

### 2.4.4 PRODUÇÃO DE INFORMAÇÕES ESTRATÉGICAS. Como e quando a ouvidoria transmite as informações analisadas aos gestores de serviços e ao nível estratégico?

- **NÍVEL ALVO DE MATURIDADE- ATINGIR NÍVEL 3 sustentado-** Além do encaminhamento dos processos de manifestações de ouvidoria, a unidade produz anualmente o Relatório de Gestão de que tratam os artigos 14 e 15 da Lei 13.460, de 2017, e instituiu rotinas de comunicação aos gestores dos serviços, periodicamente ou em decorrência de eventos concretos por ela identificados.
- **AÇÃO-** Elaborar relatório de gestão Ouvidoria do ano de 2021
- **OBJETIVO-** Dar transparência das ações realizadas pela Ouvidoria aos gestores
- **Etapas**
  - 1- Realizar relatório de gestão
  - 2- Aprovação pelo Diretor do INC
  - 3- Publicar no site INC
  - 4- Apresentar para gestores do INC
- **Período de execução das ações:** 01 de abril de 2022
- **Áreas envolvidas:** Ouvidoria
- **Responsável pela execução:** Lisamar

### 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?

- **NÍVEL ALVO DE MATURIDADE- ATINGIR NÍVEL 2 Básico** A ouvidoria realiza ações proativas esporádicas, aproveitando oportunidades específicas. As informações coletadas são encaminhadas aos gestores responsáveis pela tomada de decisão.
  - **AÇÃO-** Realização ações de sala de espera para coletar informações junto usuários, através da aplicação das pesquisas de satisfação.
- 4 **OBJETIVO-** Coletar informações junto aos usuários do INC para medir satisfação dos serviços oferecidos
- **Etapas**
    - 1- Realizar questionário de pesquisa de satisfação
    - 2- Reunião com núcleo de qualidade
    - 3- Aprovação do questionário de pesquisa
    - 4-Realização salas de espera no ambulatório para coletar informações junto aos usuários
    - 5- produzir resultados da pesquisa
    - 4- Divulgar nas redes sociais e junto aos gestores
  - **Período de execução das ações:** 01 de junho e 01 de novembro de 2022
  - **Áreas envolvidas:** Ouvidoria e Núcleo de Qualidade
  - **Responsável pela execução:** Lisamar e Márcia

### 3.3 ARTICULAÇÃO INTERINSTITUCIONAL

#### 3.3.1 ARTICULAÇÃO INTERINSTITUCIONAL AMPLA. Como se dá o relacionamento da ouvidoria com outros órgãos de defesa dos usuários?

- **NÍVEL ALVO DE MATURIDADE- ATINGIR NÍVEL 2 Básico** A ouvidoria interage com outros órgãos e entidades de defesa do usuário de serviços públicos esporadicamente, quando há a necessidade de promover ações e projetos conjuntos.
- 5 **AÇÃO-** Realização de visitas institucionais com órgãos parceiros do trabalho da Ouvidoria, como exemplo Defensoria Públicas, e demais hospitais da rede Federal.
- 6 **OBJETIVO-** Aproximar Ouvidoria dos órgãos parceiros de defesa dos direitos dos usuários
- **Etapas**
    - 1- Contatar rede parceira
    - 2- Realizar visitas institucionais
    - 3- Realizar atividades conjuntamente com órgãos parceiros
  - **Período de execução das ações:** 01 agosto de 2022
  - **Áreas envolvidas:** Ouvidoria
  - **Responsável pela execução:** Lisamar