



## Relatório de Atividades da Ouvidoria Geral em 2019

### 1. APRESENTAÇÃO

As Ouvidorias Públicas são canais de interlocução entre cidadãos e administração pública promovendo a melhoria dos serviços prestados. As Ouvidorias têm natureza mediadora, sem caráter administrativo deliberativo, executivo ou judicativo e tem como missão, segundo a Ouvidoria Geral da União (OGU), promover a democracia e a efetividade dos direitos humanos, através da mediação de conflitos e do reconhecimento do outro como sujeito de direitos. A Ouvidoria da UEL vem cumprindo este papel desde sua implantação, quando o órgão começou a desenvolver suas atividades. Após sua implantação e regulamentação, sobretudo a partir de 2006, que a Ouvidoria da UEL se fortaleceu como instrumento democrático de participação popular. Responsável por dar tratamento adequado às denúncias, reclamações, sugestões, solicitações de informações ou elogios, apresentados pela comunidade universitária e pelos cidadãos referentes aos serviços prestados pela Universidade, a Ouvidoria da UEL auxilia na busca de soluções para os problemas existentes nas unidades e órgãos da instituição.

A Ouvidoria da Universidade Estadual de Londrina é um órgão de apoio estratégico e especializado, que funciona como uma ponte entre a população e a instituição, no caso específico da Universidade Estadual de Londrina, é um canal aberto para a comunidade interna e externa poderem reivindicar seus direitos, dar sugestões, elogiar, solicitar informações, reclamar e denunciar.

A Ouvidoria trabalha, tendo como parâmetros, os princípios constitucionais de legalidade, moralidade, impessoalidade e eficiência. A Ouvidoria é um canal de comunicação imparcial e independente, consolidada como instrumento de democracia participativa.

O acesso a uma ouvidoria é permitido a qualquer cidadão que se sinta refém da ineficácia dos serviços prestados à sociedade. A ouvidoria deve ser acionada quando o cidadão não se sentir totalmente atendido, em seus direitos, por outros canais disponíveis às suas reivindicações.

Assim, a Ouvidoria da UEL tem como função receber, examinar e encaminhar aos setores competentes todas as sugestões, solicitações de informações



reclamações, denúncias, críticas, elogios, dentre outros, apresentados pela comunidade interna (servidores, docentes, estudantes da instituição) e pelas pessoas da comunidade externa.

Em conformidade com a Lei Federal de nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e Decreto Estadual de nº 9360 de 23/04/2018, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública e da simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos. É de competência da Ouvidoria acompanhar a tramitação das providências adotadas e garantir resposta ágil à manifestação exposta pelo cidadão.

O órgão tem como objetivo principal auxiliar no aperfeiçoamento do Estado e na busca da eficiência administrativa da Universidade Estadual de Londrina, a qual tem como foco a atuação nas atividades de Ensino, Pesquisa e Extensão.

A Ouvidoria Geral da Universidade Estadual de Londrina é composta ainda, pelos serviços de ouvidoria do Hospital Universitário de Londrina - HU e do Ambulatório de Especialidades Clínicas do Hospital Universitário de Londrina – AEHU, que funcionam como canais de comunicação com a comunidade, tendo como objetivos e atribuições, a abordagem sobre as diversas áreas de atuação da Instituição.

Apresenta como competência acompanhar a tramitação das providências adotadas e garantir resposta ágil à manifestação exposta pelo cidadão. Apresenta como objetivo auxiliar no aperfeiçoamento da Instituição e na busca da eficiência e austeridade administrativa da Universidade Estadual de Londrina, a qual tem como foco a atuação nas atividades de Ensino, Pesquisa e Extensão e assistência.

O principal objetivo dos serviços de ouvidoria, implementados no Hospital Universitário – HU e no Ambulatório de Especialidades do Hospital Universitário AEHC/HU é desenvolver as habilidades no trato com a rotina diária de trabalho desses locais, bem como, a difícil tarefa de responder às ocorrências em tempo hábil, onde impera uma diversidade muito grande de conflitos.

O Relatório dos Atendimentos Realizados na Ouvidoria Geral da UEL e nos Serviços de Ouvidoria do HU e AEHU, no exercício de 2019, visa apresentar o resultado do trabalho que tem sido desenvolvido nesses locais, bem como, expor as diversas modalidades de atendimentos, com a apresentação de dados, onde são classificados os atendimentos realizados, em planilhas com todas as ocorrências tipificadas no Ato Executivo de número 54/2016.



É atribuído ao Ouvidor simplificar os procedimentos e colocar à disposição todos os recursos para que o usuário apresente suas demandas. Visando propiciar o exercício da cidadania, para que a comunidade interna e externa possa ter acesso à informação ou possa apresentar suas ocorrências de forma institucionalizada, com a certeza de que serão levadas adiante.

O Ouvidoria Geral da UEL está sob a responsabilidade do servidor Dr. Antonio Edson Amaral, o Serviço de Ouvidoria do Hospital Universitário – HU está sob responsabilidade da servidora Maurênia Nilensen e o Ambulatório de Especialidades do Hospital Universitário AEHU, está sob responsabilidade da servidora Ana Maira da Cruz.

## 1.2 - Canais de Atendimento

Os canais de recebimento de demandas da Ouvidoria da Universidade Estadual de Londrina são: **WhatsApp / Fone: (43)3371-4405** , e-mail ([ouvidoria@uel.br](mailto:ouvidoria@uel.br)), Página da Ouvidoria ([http://www.uel.br/ouvidoria/portal/formulario/formulario\\_banco.html](http://www.uel.br/ouvidoria/portal/formulario/formulario_banco.html)), disponível no portal da UEL (<http://www.uel.br/ouvidoria/wb/>) , por carta, pessoalmente e através o sistema SIGO – Sistema Integrado de Gestão de Ouvidorias, da Controladoria Geral do Estado do Paraná, <https://www.sigo.pr.gov.br/cidadao/432> .

O contato com as Ouvidoria Auxiliares pode ser feito no caso dos serviços de Ouvidoria existentes no Hospital Universitário - HU o contato pode ser, presencial, e-mail: [ouvidoriahu@uel.br](mailto:ouvidoriahu@uel.br), **WhatsApp / Fone: (43)3371-2706** e na Ouvidoria do Ambulatório de Especialidades do AEHU o contato pode ser, presencial, no e-mail: [ouvidoriahc@uel.br](mailto:ouvidoriahc@uel.br), e **WhatsApp / Fone: (43)3371-5790**.

## 1.3- Localização

A Localização da Ouvidoria Geral da UEL está situada na edificação do SEBEC, ponto central do Campus Universitário.

O Serviço de Ouvidoria do Hospital Universitário de Londrina, está situado no Holl de entrada, próximo do Serviço Social do HU. Localizado na Avenida Robert Koch, 60, Vila Operária, CEP 86038-350.

Já o Serviço de Ouvidoria do Ambulatório de Especialidades do AEHU, está



situado no Campus Universitário, na edificação do Ambulatório de Especialidades do AEHU, ao lado da edificação do CCB e da Clínica Odontológica da UEL- COU.

## 2. DEMANDAS RECEBIDAS

A Ouvidoria Geral da UEL juntamente com as Ouvidorias Auxiliares do HU e AEHU no decorrer do ano de 2019 totalizaram 2610 atendimentos aos usuários da comunidade interna (servidores, docentes e discentes) e comunidade externa, bem como, a relação envolvendo (paciente/atendimento) no HU e AEHU. Este total representa apenas o primeiro atendimento de casos abertos e registrados. Ressalta-se que, para cada caso atendido/registrado, demandam ações de idas e vindas até resolução do problema registrado junto às Ouvidorias.

A seguir apresenta-se em separado os casos abertos e registrados, na Ouvidoria Geral da UEL em 2019 foram:

### 2.1 - Ouvidoria Geral da UEL

- 198 atendimentos registrados por Formulário;
- 81 atendimentos e-mail ([ouvidoria@uel.br](mailto:ouvidoria@uel.br));
- 156 atendimentos por telefone (Orientações)
- 26 atendimentos presenciais;
- 62 SIGO (Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias/PR) junto a Controladoria Geral do Estado

### 2.2 - Ouvidoria do HU

- 216 atendimentos presenciais e nas diversas unidades da instituição;
- 571 Atendimentos de baixa complexidade
- 38 atendimentos por telefone;
- 14 por correios eletrônicos;
- 54 usuários utilizaram os formulários da ouvidoria.

### 2.3 - Ouvidoria do AEHU

- 602 atendimentos presenciais e nas diversas unidades da instituição
- 302 atendimentos de baixa complexidade
- 216 atendimentos por telefone;
- 39 por correio eletrônico;
- 35 usuários que utilizaram os formulários da ouvidoria

✓ No caso das Ouvidorias Auxiliares do HU e AEHU não estão computadas as buscas de dados *In loco*, que geraram diversos contatos envolvendo os usuários, até a trajetória final para a solução dos casos.

✓ Salienta-se que, no caso das Ouvidorias Auxiliares do HU e AEHU aproximadamente 90% dos casos são resolvidos *in loco*, (relação paciente/atendimento) sem a geração de documentos (processos) para as áreas responsáveis, desta forma, foram acordados com o diálogo entre as partes.

Nos três casos, Ouvidoria Geral, Ouvidoria do HU e Ouvidoria do AEHU, se observa um aumento substancial no trabalho, em parceria com as especialidades e com os setores envolvidos, na busca da resolutividade dos casos. Os resultados são absolutamente positivos, fortalecendo assim a democracia institucional.

### 2.4 - Comparativos de Atendimentos com anos anteriores.

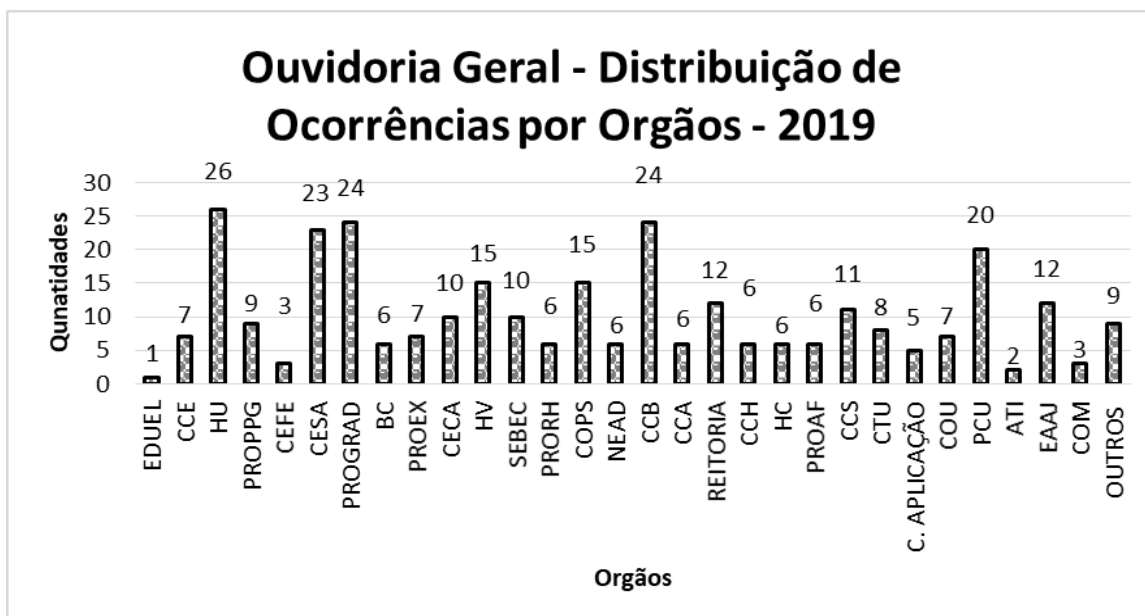
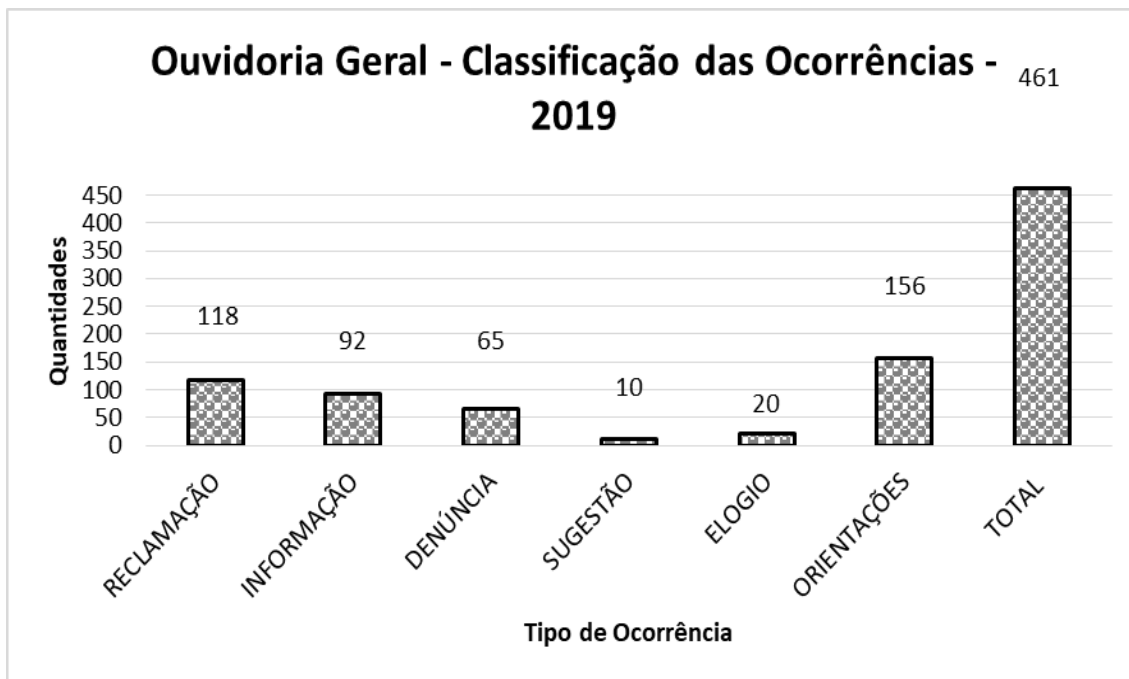
**TABELA-01 Atendimentos realizados Ouvidoria Geral, HU e AEHU**

ANO	ATENDIMENTO
2015	3318
2016	2998
2017	3722
2018	2776
2019	2610



### 3- DETALHAMENTO DOS ATENDIMENTOS POR OUVIDORIA

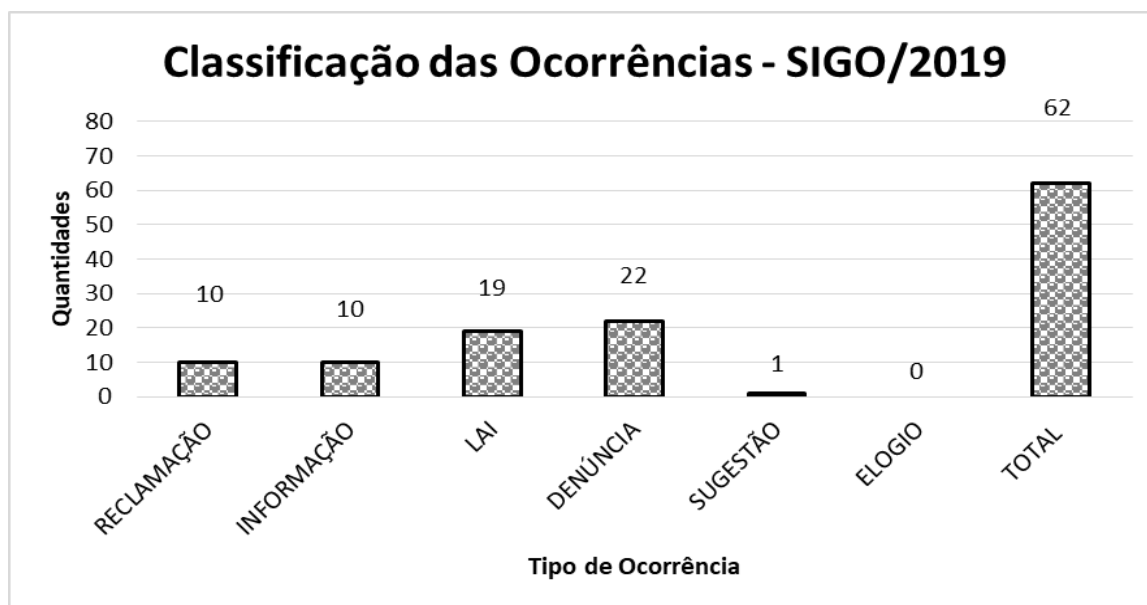
#### 3.1- Ouvidoria Geral da UEL - CAMPUS





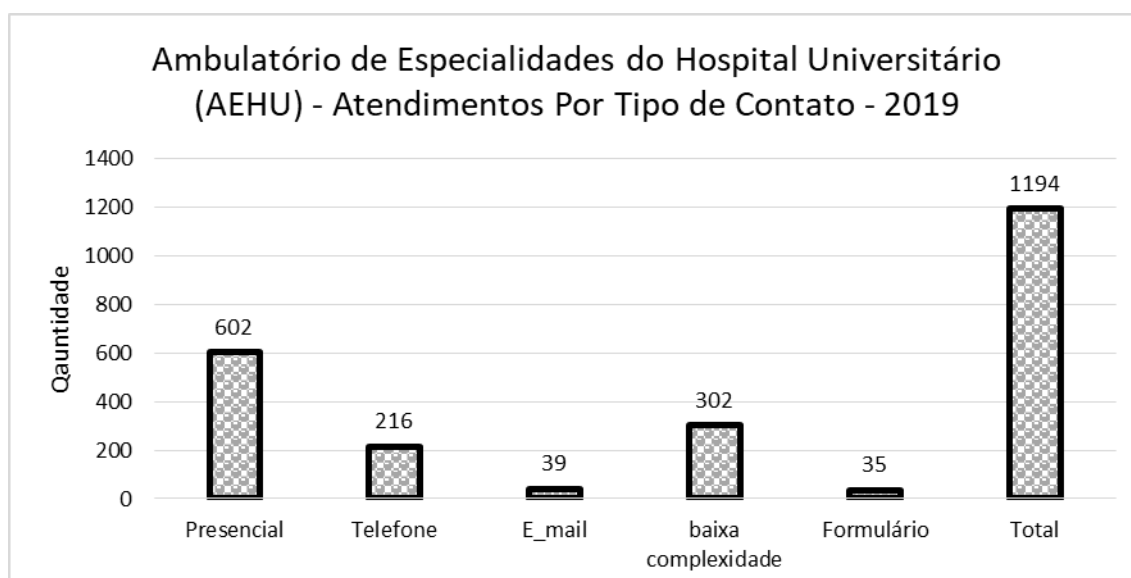
### 3.1.1 - Atendimento via - (sigo)

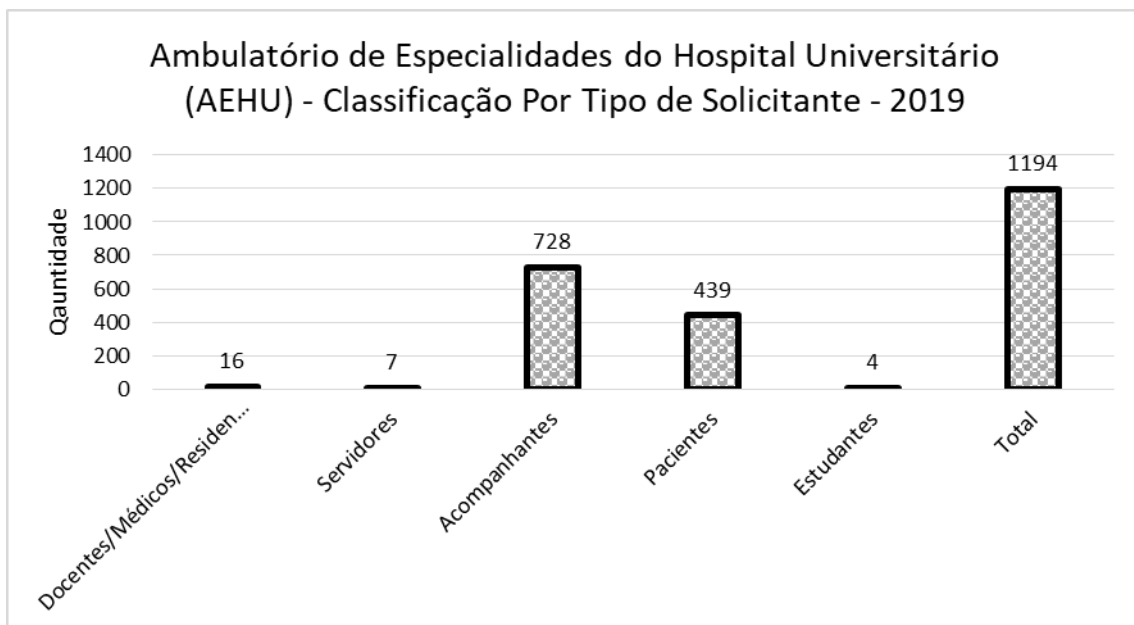
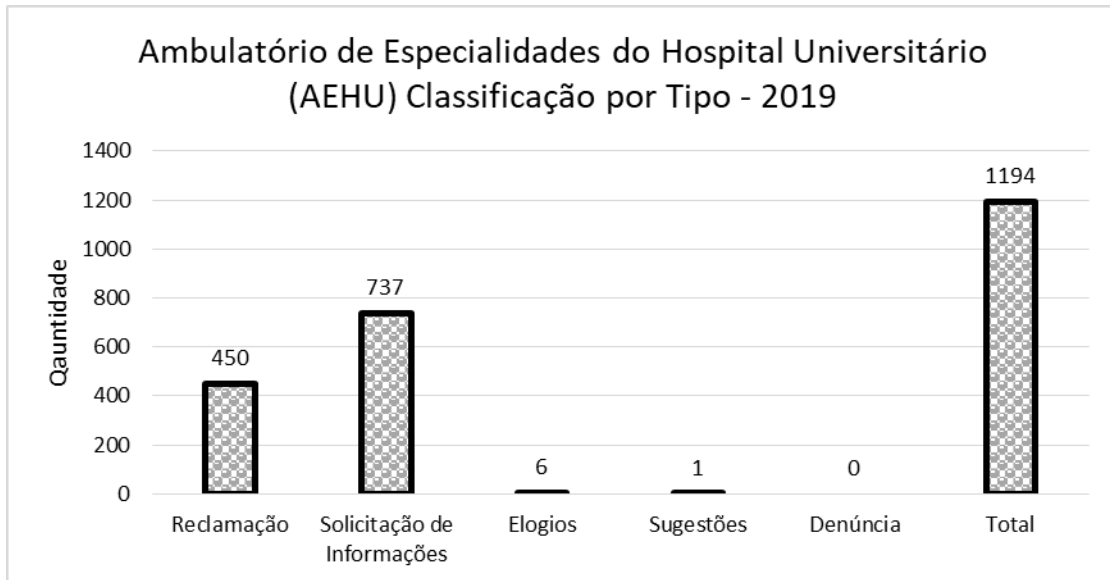
SIGO (Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias/PR) junto a Controladoria Geral do Estado)



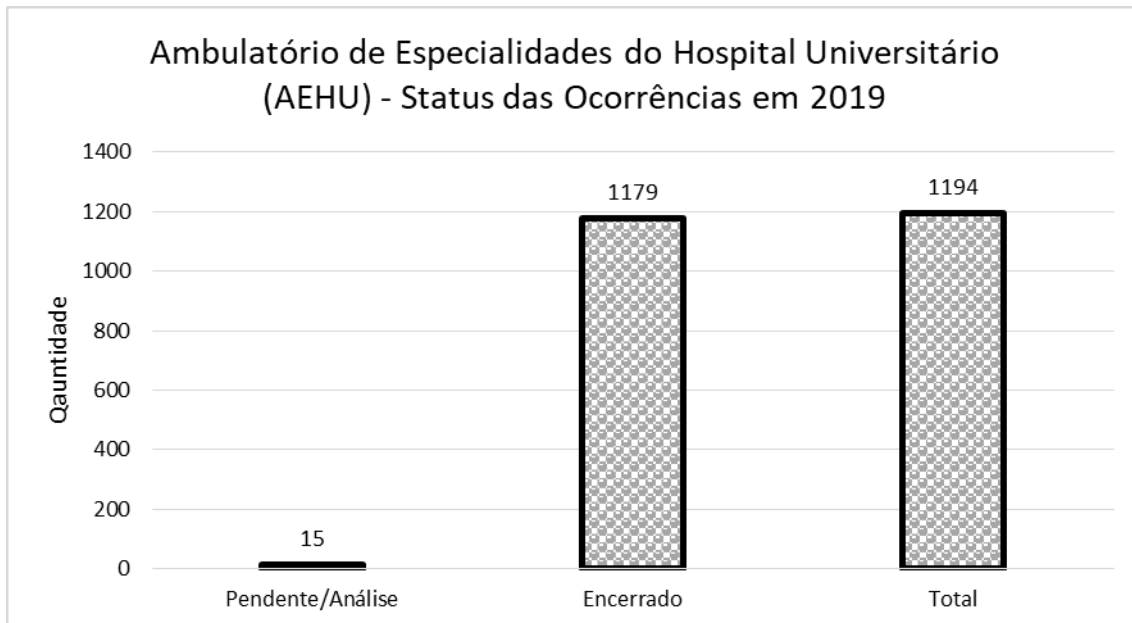
### 3.2- Ouvidoria Auxiliar do Ambulatório do Hospital Universitário - AEHU

O serviço de Ouvidoria do Ambulatório de Especialidades do Hospital Universitário (AEHU) de Londrina foi implantado em 13 de fevereiro de 2009.



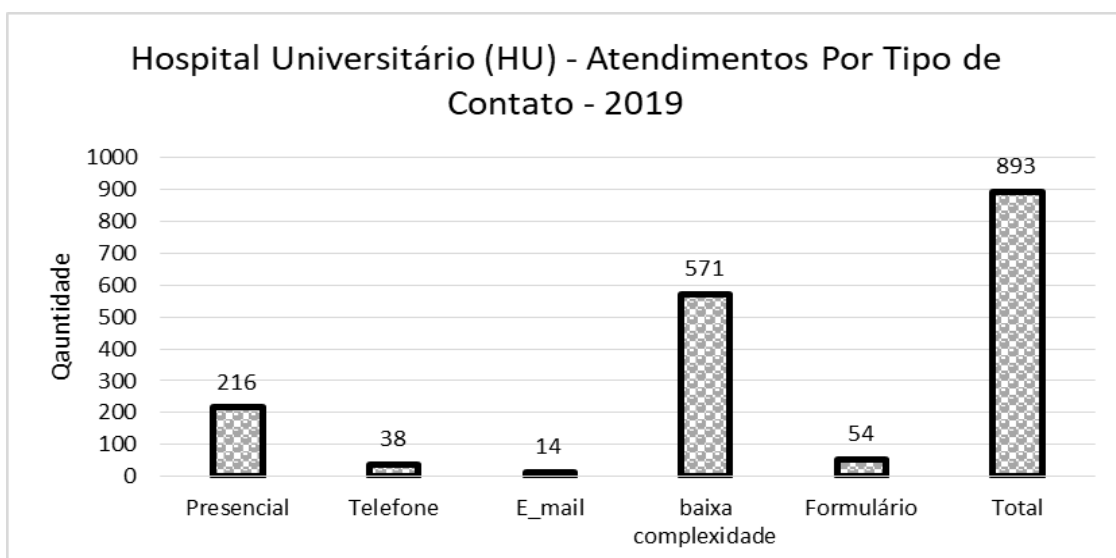


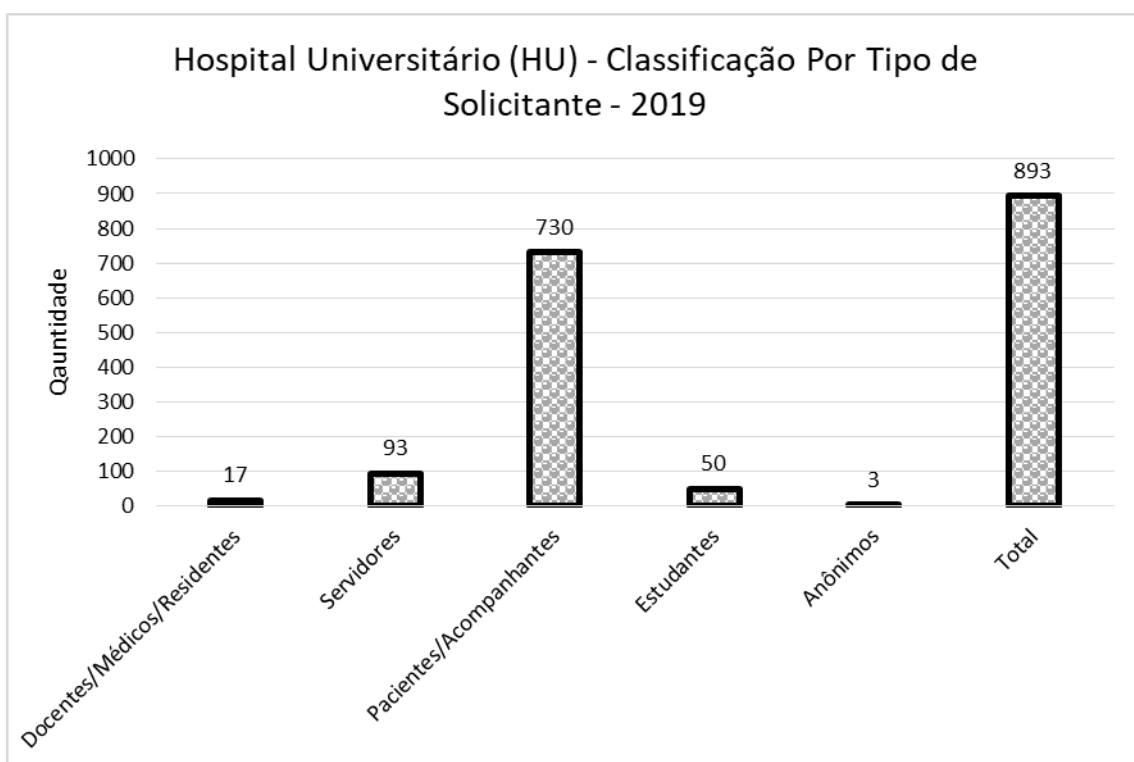
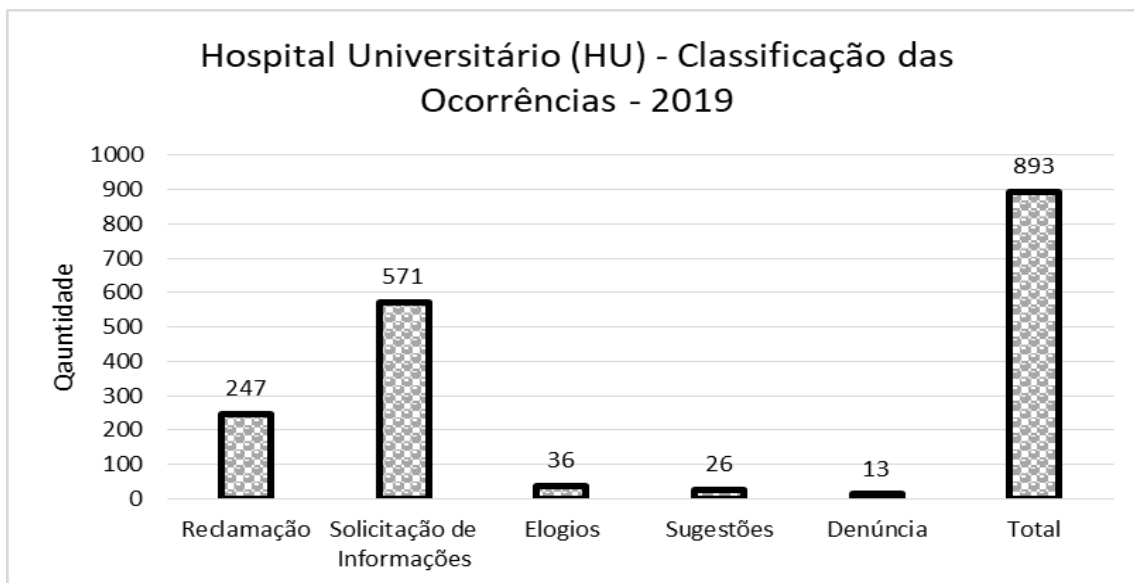


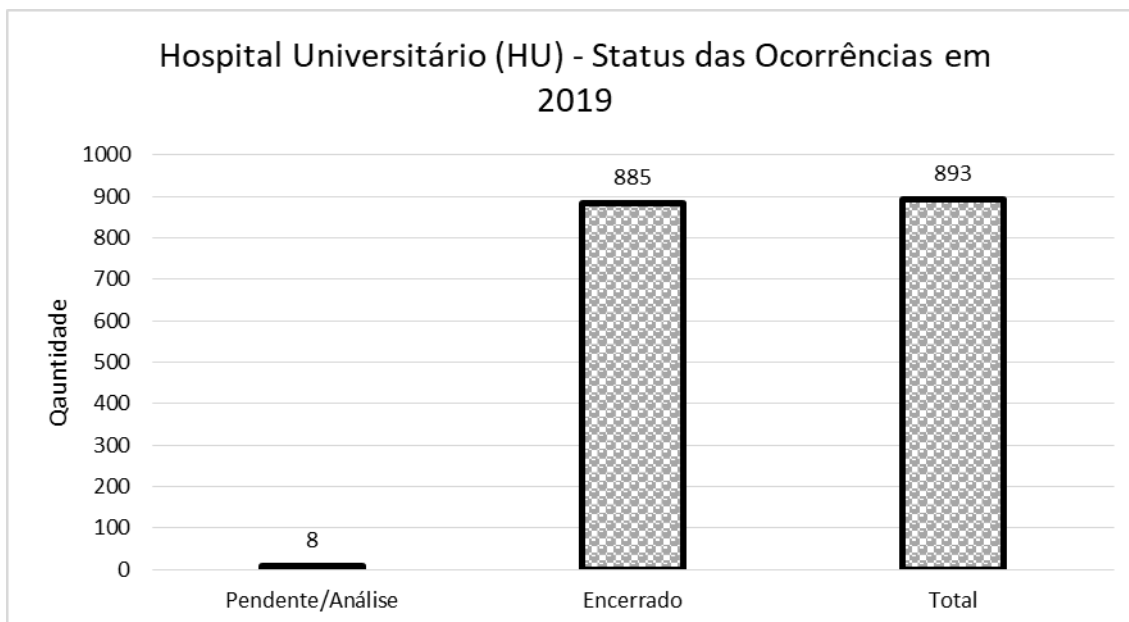


### 3.3- Ouvidoria Auxiliar do Hospital Universitário - HU

O serviço de Ouvidoria do Hospital Universitário (HU) de Londrina foi implantado em 13 de fevereiro de 2009.







#### 4 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

Um aspecto importante a ser analisado é o tipo de público que acessa a Ouvidoria. Entre as diversas categorias de público estão docentes, técnicos-administrativos, acadêmicos, público externo, interno e anônimo. Este último utilizado para os casos em que não é possível identificar a categoria do autor da demanda. Em 2019, percebeu-se uma redução nas demandas, comparado a 2018. Foram registradas ao todo 2610 demandas em 2019.

Ao longo desse período, há diversas situações em que a utilização dos serviços da Ouvidoria e/ou sua atuação contribuíram para o encaminhamento de soluções às demandas apresentadas, de forma individualizada e/ou coletiva, assim como auxiliaram no desenvolvimento de ações da gestão, seja pela apresentação de relatórios anuais e mais especificamente pelo encaminhamento de demanda a setores administrativos e centro de estudos, com vistas à melhoria dos serviços oferecidos à população, seja à comunidade universitária ou ao público externo.

A melhoria de Gestão, no entanto, se consolida somente na medida em que todos os membros da comunidade universitária estejam comprometidos com a efetivação dos propósitos da Ouvidoria da UEL. Desde a adoção, por parte da administração central, de políticas subsidiadas pelos relatórios da Ouvidoria, até o comprometimento no tratamento de

manifestações por parte de cada um dos responsáveis por órgãos e unidades, a efetivação da Ouvidoria e de seus propósitos depende da atuação conjunta e integrada de toda a Universidade, do envolvimento da gestão como um todo.

Atenciosamente,

Antonio Edson Amaral  
Ouvidor Geral da UEL

Maurênia Nielsen  
Ouvidora – Hospital Universitário

Ana Maria da Cruz  
Ouvidora – Ambulatório do Hospital Universitário