

## **RELATORIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA GERAL – 2021**

### 1. APRESENTAÇÃO

#### 1.1 – Canais de Atendimento

#### 1.2 – Localização

### 2. DEMANDAS RECEBIDAS

#### 2.1 - Ouvidoria Geral da UEL

#### 2.2 - Ouvidoria do HU

#### 2.3 - Ouvidoria do AEHU

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

### 3- DETALHAMENTO DOS ATENDIMENTOS POR OUVIDORIA

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

#### 3.2 - Ouvidoria Auxiliar - AEHU

#### 3.3 - Ouvidoria Auxiliar - HU

### 4 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

## **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 2021, 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 Nielsen 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: 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.

O contato com a Ouvidoria pode ser feito também Presencialmente, via postagem para o endereço no site, por e-mail: [ouvidoria@uel.br](mailto:ouvidoria@uel.br) e WhatsApp / Fone: 3371-4405, Formulário Próprio: [http://www.uel.br/ouvidoria/portal/formulario/formulario\\_banco.html](http://www.uel.br/ouvidoria/portal/formulario/formulario_banco.html)., No caso dos serviços de Ouvidoria existentes no Hospital Universitário - HU o contato pode ser por e-mail: [ouvidoriahu@uel.br](mailto:ouvidoriahu@uel.br), WhatsApp / Fone: 3371-2706 e na Ouvidoria do Ambulatório de Especialidades do AEHU no e-mail: [ouvidoriahc@uel.br](mailto:ouvidoriahc@uel.br), e WhatsApp / Fone: 3371-5790.

## 1.2 - 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 Hall 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 2021 totalizaram 2590 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 2021 foram:

### **2.1 - Ouvidoria Geral da UEL**

- 278 atendimentos registrados por Formulário e E-mail;
- 184 atendimentos por telefone
- 63 SIGO (Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias/PR) junto a Controladoria Geral do Estado
- 141 Atendimentos de WhatsApp

### **2.2 - Ouvidoria do HU**

- 269 atendimentos presenciais e nas diversas unidades da instituição;
- 156 Atendimentos de WhatsApp
- 479 atendimentos por telefone;
- 70 por correios eletrônicos;
- 193 usuários utilizaram os formulários da ouvidoria.

### **2.3 - Ouvidoria do AEHU**

- 271 atendimentos presenciais e nas diversas unidades da instituição
- 186 atendimentos de WhatsApp
- 262 atendimentos por telefone;
- 19 por correio eletrônico;
- 19 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.

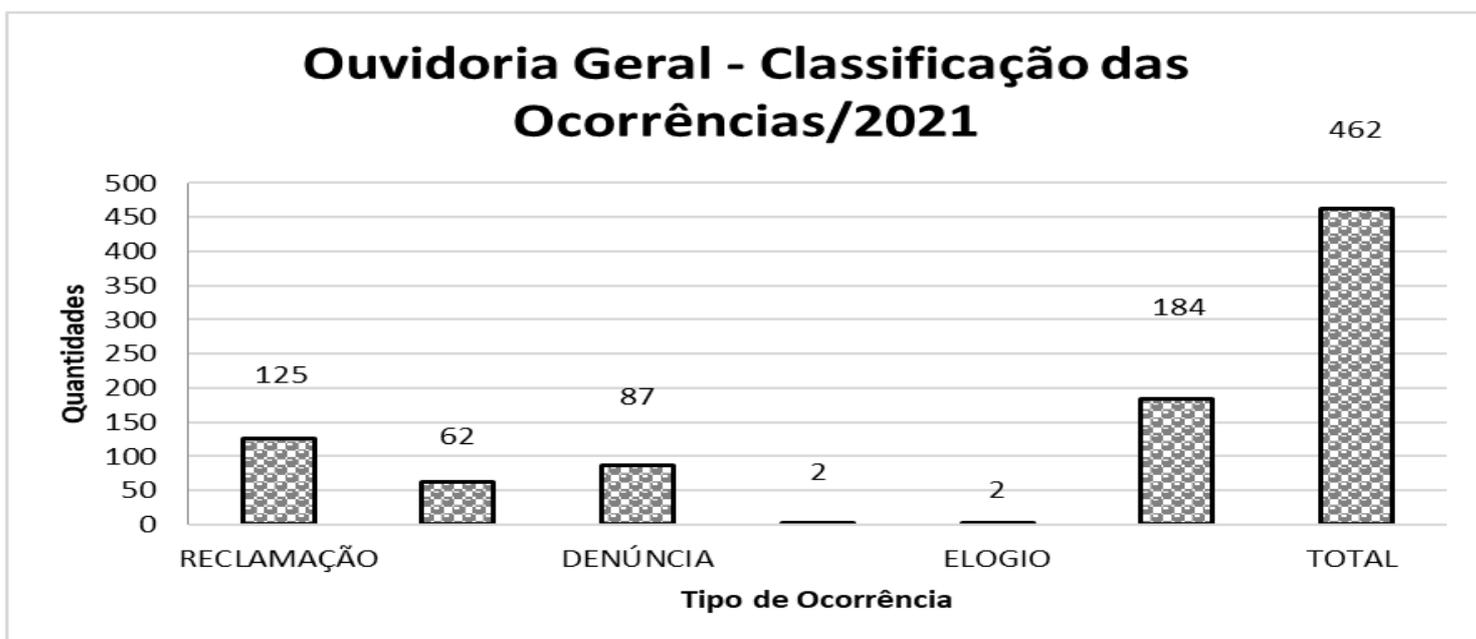
#### **2.4 - Comparativos de Atendimentos com anos anteriores.**

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

<b>ANO</b>	<b>ATENDIMENTO</b>
2015	3318
2016	2998
2017	3722
2018	2776
2019	2589
2020	2727
2021	2590

### 3- DETALHAMENTO DOS ATENDIMENTOS POR OUVIDORIA

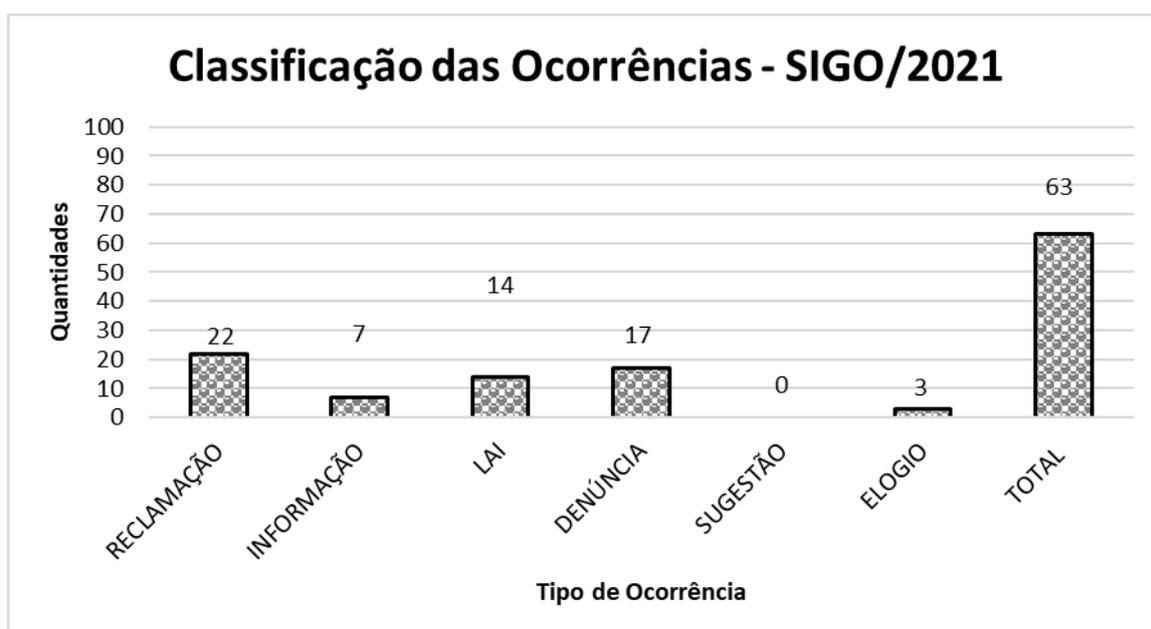
#### 3.1– Ouvidoria Geral da UEL - CAMPUS



Outro aspecto importante a ser analisado é o tipo de público que acessa a Ouvidoria Geral. Entre as diversas categorias de público estão docentes, técnico-administrativos, discentes, público externo e anônimo, este último, utilizado para os casos em que não é possível identificar a categoria do autor da demanda.

### 3.1.1 - ATENDIMENTO VIA - (SIGO 2021)

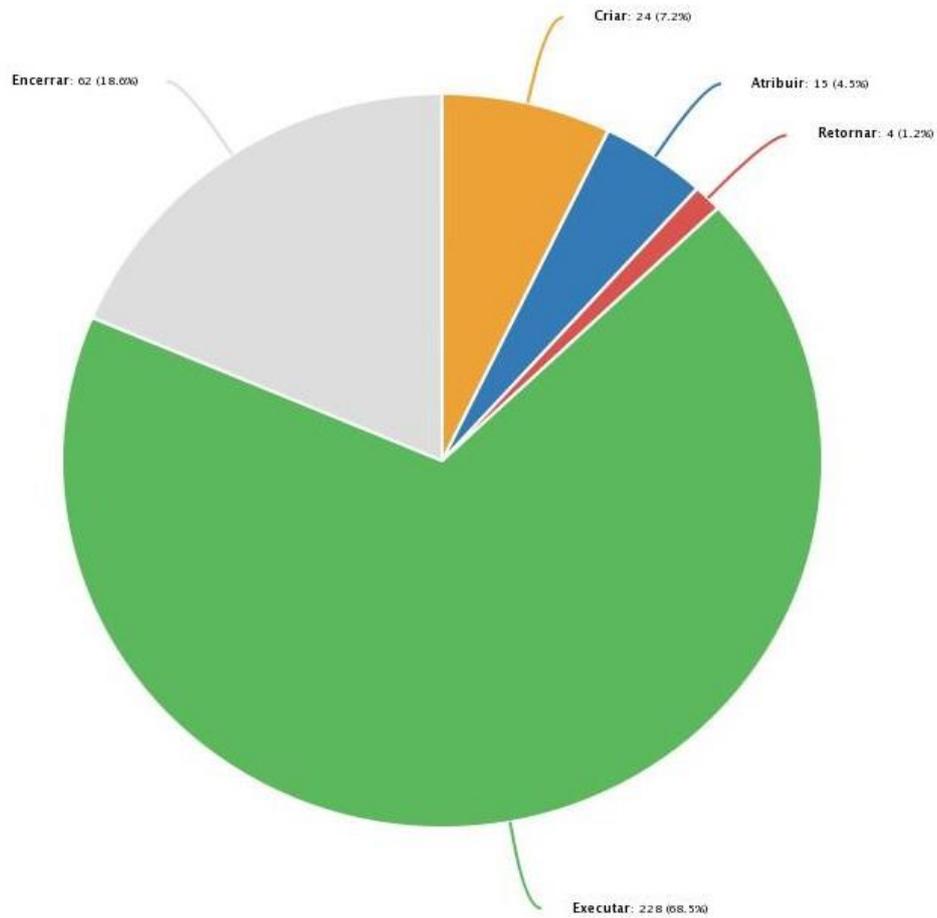
SIGO (Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias/PR) junto a Controladoria Geral do Estado)



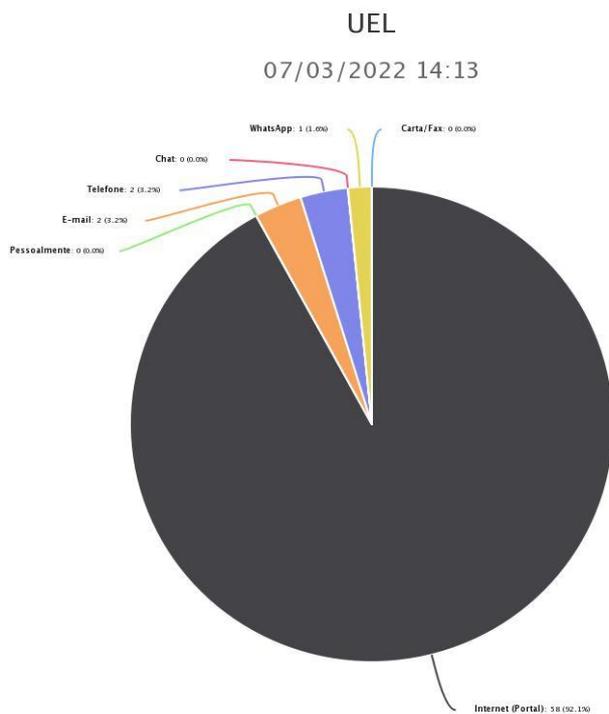
## Atendimento SIGO 2021 por Tipo de Atuação

UEL

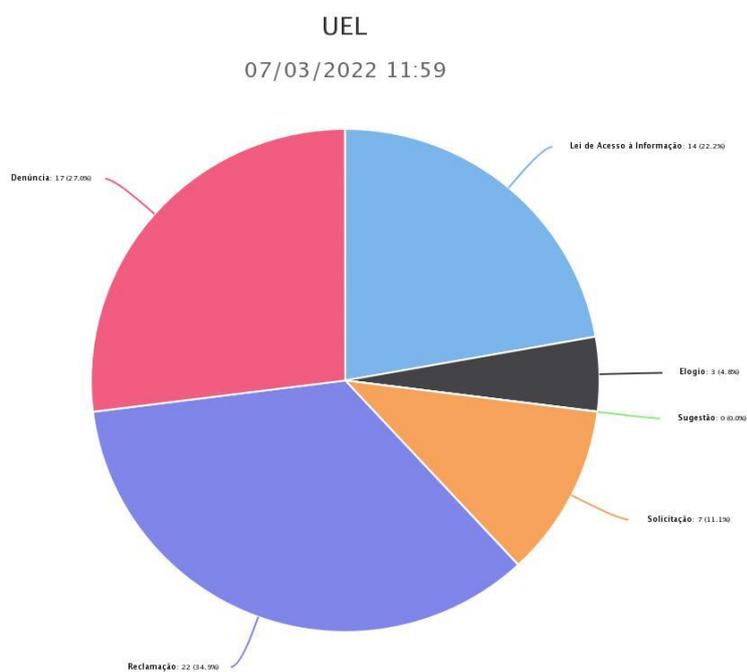
07/03/2022 14:15



## Atendimento SIGO 2021 por Tipo de Contato



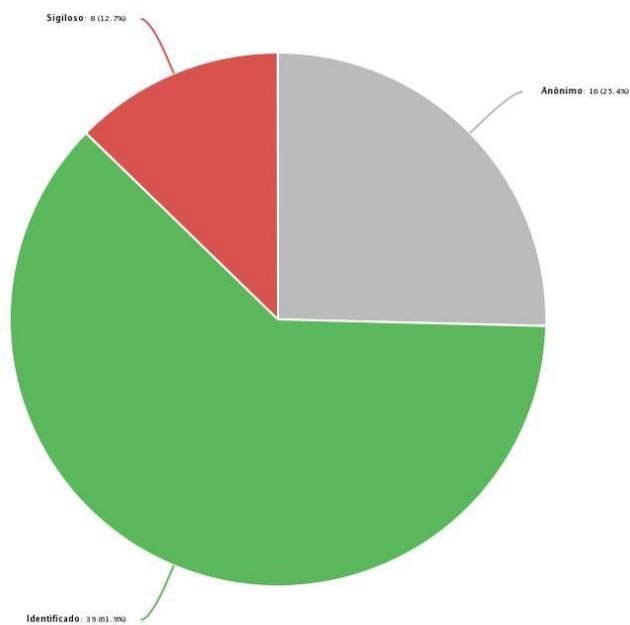
## Atendimento SIGO 2021 por Tipo de Natureza



## Atendimento SIGO 2021 por Tipo de Solicitante

UEL

07/03/2022 14:08



### 2.3 - Ouvidoria Auxiliar - AEHU

#### **Relatório do Anual de 2021:**

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

No período de janeiro a dezembro 2021, registramos 757 atendimentos no Serviço de Ouvidoria do AEHU, entre sugestões, reclamações, elogios e solicitações.

Estes atendimentos estão classificados em presenciais, por telefone, WhatsApp, por formulários e E-mail.

Devido à pandemia da COVID-19 durante o ano 2021, tivemos restrição nos atendimentos em todas as especialidades atendidas no Ambulatório.

**WhatsApp / Fone - 3371-5790**

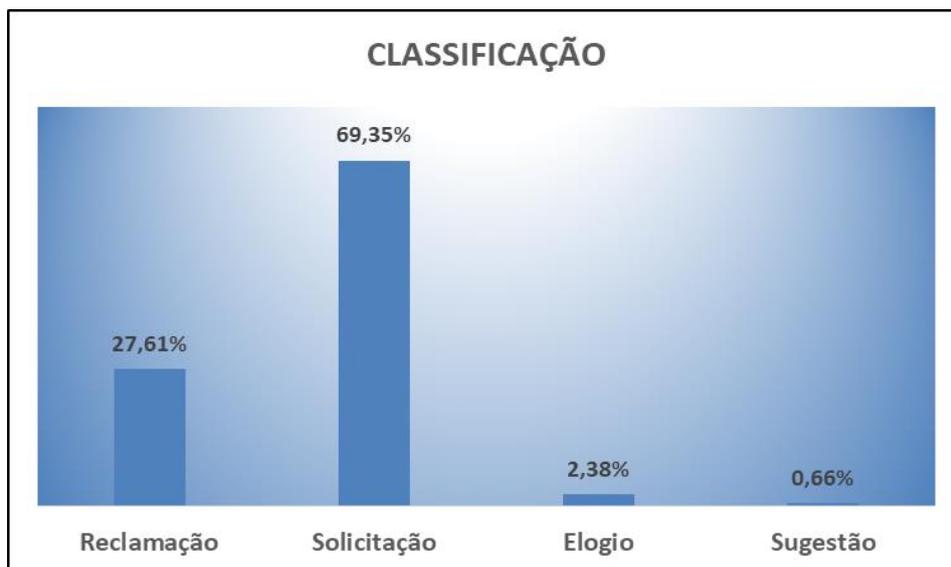
**E- mail – [ouvidoriaahc@uel.br](mailto:ouvidoriaahc@uel.br)**

#### **Demonstrativos dos Atendimentos Registrados a partir da Forma de Contato no Ano de 2021.**

<b>Tipo de Atendimento</b>	<b>Nº</b>	<b>Percentual %</b>
Presencial	271	35,80%
Telefone	262	34,61%
E-mail	19	2,51%
Formulário	19	2,051%
Whatsapp	186	24,57%
<b>TOTAL</b>	<b>757</b>	<b>100%</b>

**Classificação das Reclamações, Solicitações, Sugestões e Elogios, Recebidos no Serviço de Ouvidoria.**

<b>Classificação</b>	<b>Nº</b>	<b>Percentual</b>
Reclamação	209	27,61%
Solicitação	525	69,35%
Elogio	18	2,38%
Sugestão	05	0,66%
<b>TOTAL</b>	<b>757</b>	<b>100,00%</b>



### Classificação das Reclamações Registradas por Assunto Durante No Ano de 2021.

	Reclamações	Quant.
4.1	Queixa da conduta médica	38
4.2	Demora na convocação de cirurgia	54
4.3	Serviço de Apoio AEHU demora enviar relatorios /copias	30
4.4	Queixa Cancelamento cirurgia	01
4.5	Demora no Atendimento	09
4.6	Queixa da conduta do servidor.	16
4.7	Prontuário/exame não estava na clínica no dia da consulta	02
4.8	Queixa de consulta agendada muito distante/dia/horário errado	03
4.9	Queixa de consulta não agendada no sistema	03
4.10	Queixa demora em agendar/ realizar obter resultado exames	32
4.11	Queixa falta injeção para paciente da oftalmologia	06
4.12	Queixa falta docente/medico em algumas especialidas no AEHU	06
4.13	Queixa demora transporte do AEHU Para HU	01
4.14	Queixa terceiros teve acesso ao seu prontuário sem autorização	01
4.15	Queixa estrutura física inadequada/Insatisfação com equipamento	01
4.16	Queixa atendem telefone PABX 3371-50.00	02
4.17	Queixa atendimento recebido no setor de coleta no AEHU	01
4.18	Queixa de outros serviços	03
	<b>TOTAL</b>	<b>209</b>



Com relação às solicitações, muitas vezes o paciente ou acompanhante já passou por vários setores e não foi orientado ou não teve solucionado seu problema, então, busca o serviço da Ouvidoria como acolhida, orientação, encaminhamento ou solução para o seu problema.

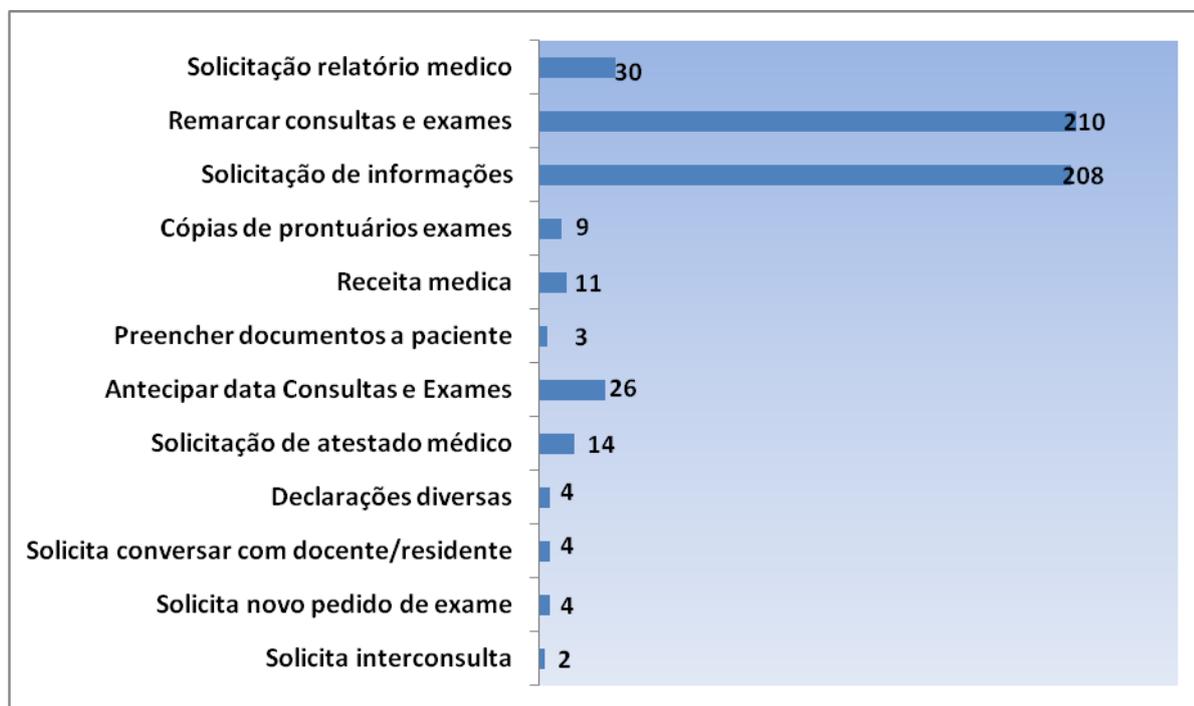
Destacamos deficiência na comunicação, paciente fica perdido no AEHU, melhorar o setor de informação com servidores treinados e com conhecimento da rotina do Ambulatório.

Em relação às remarcações de consultas, têm clínicas que somente o docente ou residente podem remarcar, muitas vezes o paciente fica aguardando no final do atendimento e longas filas se forma pela demora em recepcionar o paciente na entrada do AEHU.

### Classificação das Solicitações Registradas por Assunto Durante o Ano de 2021.

<b>Ord.</b>	<b>Solicitações</b>	<b>Quant.</b>
5.1	Solicitação relatório médico	30
5.2	Remarcar consultas e exames	210
5.3	Solicitação de informações	208
5.5	Cópias de prontuários exames	09
5.5	Receita médica	11
5.6	Preencher documentos a paciente	03
5.7	Antecipar data Consultas e Exames	26
5.8	Solicitação de atestado médico	14
5.9	Declarações diversas	04
5.10	Solicita conversar com docente/residente	04
5.11	Solicita novo pedido de exame	04
5.12	Solicita interconsulta	02
	<b>TOTAL</b>	<b>525</b>

## SOLICITAÇÕES

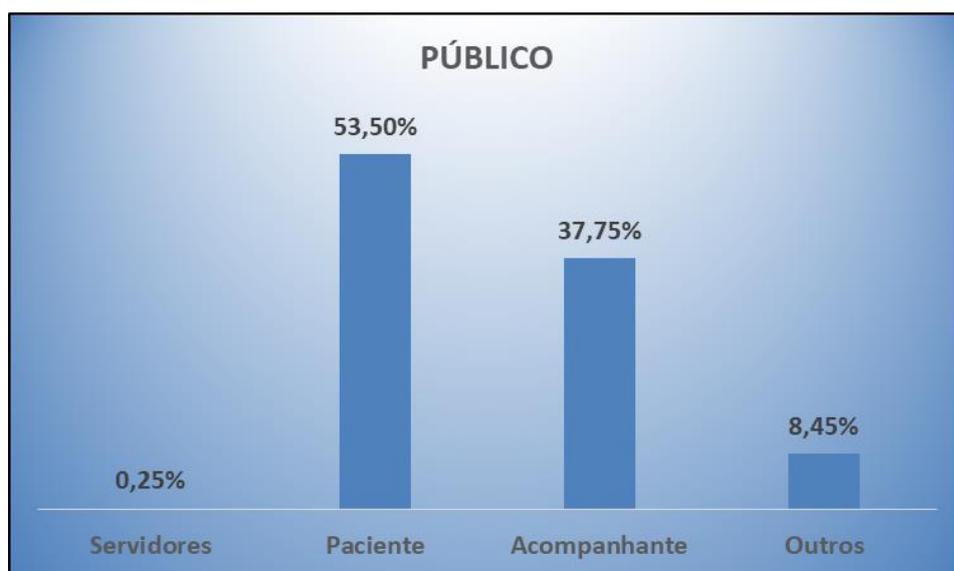


<b>01.</b>	Elogios/Agradecimentos	18
<b>02.</b>	Sugestões	05
	<b>TOTAL</b>	<b>23</b>

<b>TOTAL GERAL</b>	<b>757</b>
--------------------	------------

### Classificação do Público Atendido no Serviço de Ouvidoria.

<b>PÚBLICO</b>	<b>Nº</b>	<b>Percentual</b>
Servidores	02	0,25%
Paciente	405	53,50%
Acompanhante	286	37,75%
Outros	64	8,45%
<b>TOTAL</b>	<b>757</b>	<b>100%</b>



### Número de Manifestações Registradas de Acordo com "Status" no Ano de 2021.

<b>Manifestações</b>	<b>Nº</b>	<b>Percentual</b>
Resolvidas	755	99,74%
Pendentes	02	0,26%
<b>Total</b>	<b>757</b>	<b>100%</b>



Das manifestações registradas na Ouvidoria do AEHU, por status 99,74% já foram encerradas, ou respondidas. 0,26% continuam em análise nos setores responsável, lembrando que acordo com Ordem de Serviço da Direção Superintendente do HU nº 048/2014 e Ato Executivo do Gabinete do Reitor nº 054/2016 é estabelecido prazo para cada tipo de demanda registrada.

Ana Maria da Cruz

Ouvidora

AEHU – Ambulatório de Especialidades  
do Hospital Universitário de Londrina

### 3.3- Ouvidoria Auxiliar - HU

#### **Relatório Final da Ouvidoria referente aos meses de janeiro a dezembro de 2021.**

O Serviço de Ouvidoria do Hospital Universitário (HU) de Londrina foi implantado em 09 de fevereiro de 2009.

Tem como função acolher, interpretar, examinar, encaminhar aos setores responsáveis todas as sugestões, reclamações, elogios, denúncias e solicitações, manifestas pela comunidade interna da instituição e comunidade externa usuária do Serviço de Ouvidoria.

No período de janeiro a dezembro de 2021, registramos na Ouvidoria do HU 1167 atendimentos.

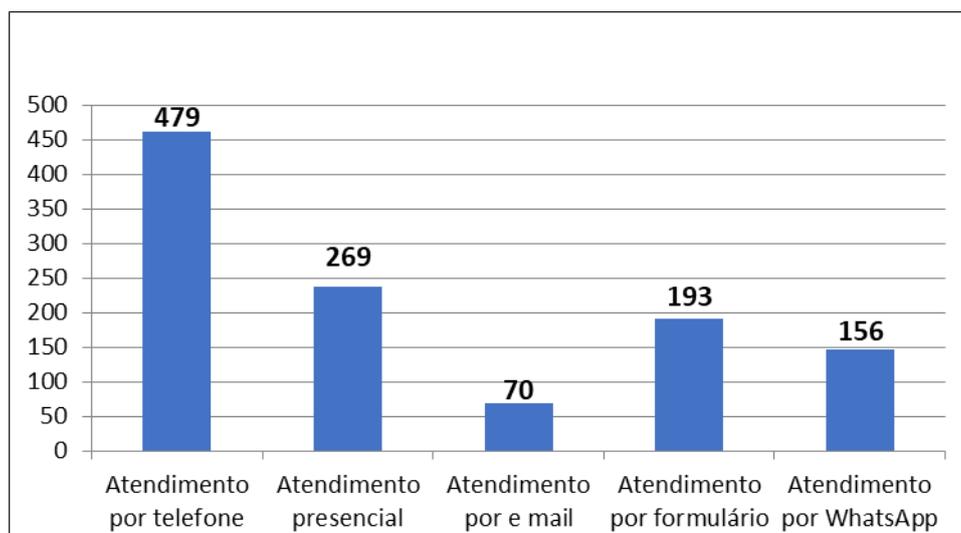
Importante citar que cada manifestação aberta requer busca de dados in loco e inúmeros contatos realizados com setores, diretorias, serviços e com o manifestante até a solução do caso e esses não são computados.

Os atendimentos são classificados em presenciais, por telefone, por formulários, e-mails e WhatsApp.

**Tabela 1- Manifestações recebidas e atendidas por tipo de contato na Ouvidoria do HU/UEL.**

<b>Tipo de atendimento</b>	<b>Nº</b>	<b>Percentual %</b>
Presencial	269	21,5%
Telefone	479	41%
Correio Eletrônico	70	5,9%
Formulário	193	16,5%
Whatsapp	156	13,3%
<b>Total</b>	<b>1167</b>	<b>100,0%</b>

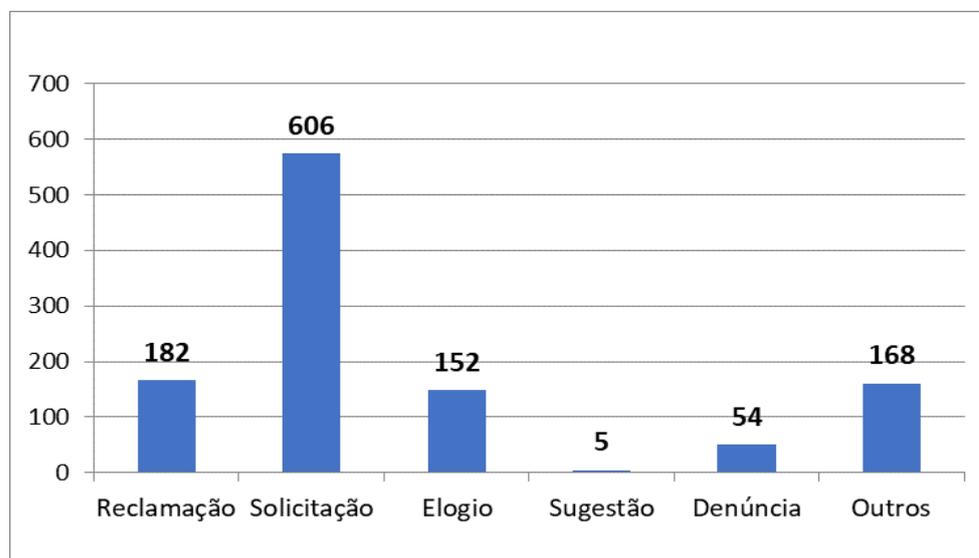
**Gráfico 1 – Demonstrativo das manifestações recebidas e registradas na Ouvidoria HU/UEL.**



**Tabela 2 – Classificação das manifestações recebidas e registradas na Ouvidoria HU/Uel.**

<b>Classificação</b>	<b>Nº</b>	<b>Percentual</b>
Reclamação	182	15,5%
Solicitação	606	51,9%
Elogio	152	13%
Sugestão	05	0,4%
Denúncia	54	4,6%
Outros	168	14,3%
<b>TOTAL</b>	<b>1167</b>	<b>100,0%</b>

**Gráfico 2 – Demonstrativo da classificação das manifestações recebidas registradas na Ouvidoria HU/UEL.**



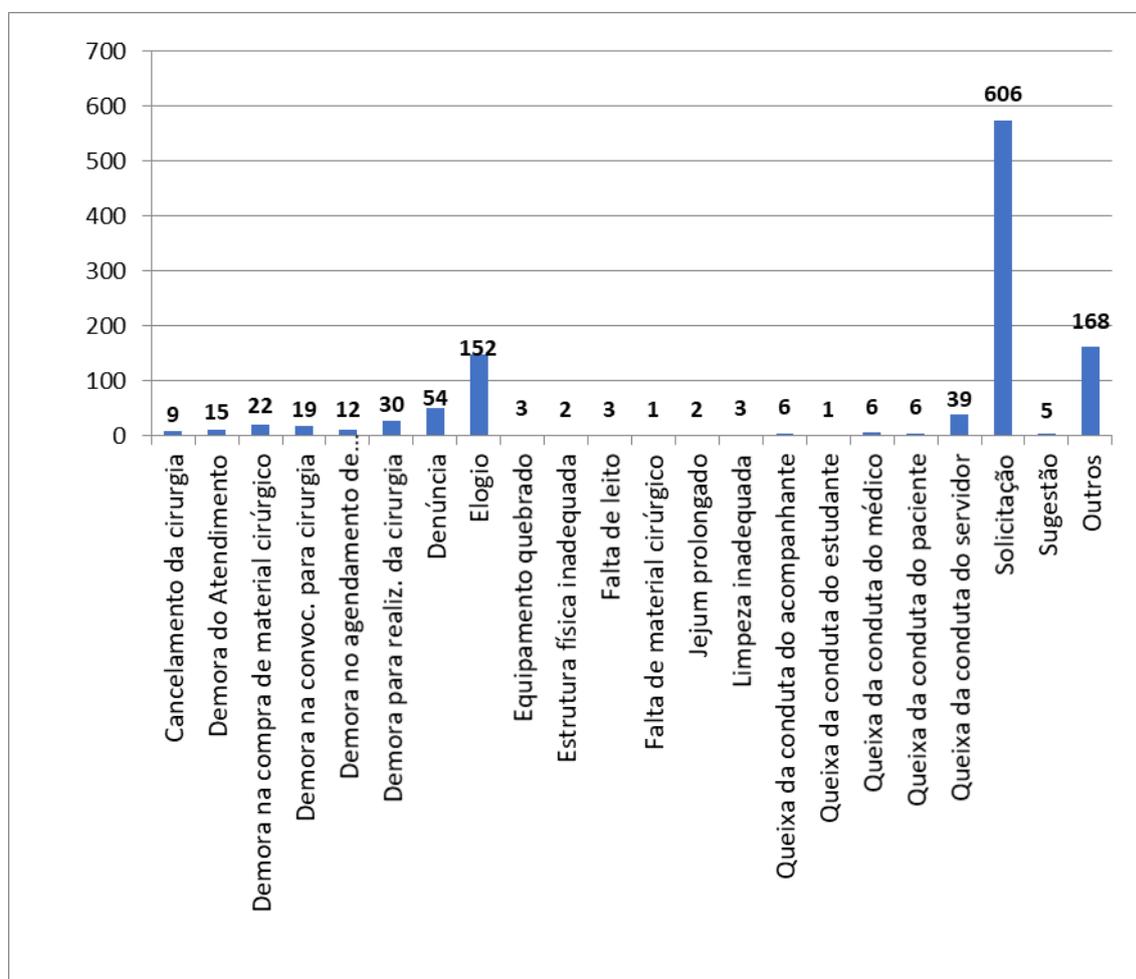
**Tabela 3 - Tipificação das reclamações registradas na Ouvidoria do HU/UEL.**

<b>Tipo de manifestação</b>	<b>Total</b>
Cancelamento da Cirurgia	<b>09</b>
Demora do Atendimento	<b>15</b>
Demora na compra de material cirúrgico	<b>22</b>
Demora na Convocação para Cirurgia	<b>19</b>
Demora no agendamento de exames/consultas	<b>12</b>
Demora para realização de cirurgia	<b>30</b>
Denúncia	<b>54</b>
Elogio	<b>152</b>
Equipamento quebrado	<b>03</b>
Estrutura física inadequada	<b>02</b>
Falta de leito	<b>02</b>
Falta de material cirúrgico	<b>01</b>
Falta de recursos humanos	<b>00</b>
Jejum prolongado	<b>02</b>

Limpeza inadequada	<b>03</b>
Queixa da conduta do acompanhante	<b>06</b>
Queixa da conduta do estudante	<b>01</b>
Queixa da conduta do médico	<b>06</b>
Queixa da conduta do paciente	<b>06</b>
Queixa da conduta do servidor	<b>39</b>
Solicitação	<b>606</b>
Sugestão	<b>05</b>
Outros	<b>168</b>
<b>Total</b>	<b>1167</b>

**OBS:** A tipificação classificada como “outros” trata se de atendimentos de baixa complexidade com respostas rápidas ex: informações por telefone da localização dos pacientes internados, acompanhamento das prioridades junto à classificação de risco do Pronto Socorro, informações gerais de setores, diretorias, serviços e os respectivos atendimentos aos pacientes, dúvidas quanto às formas de registro na ouvidoria, dúvidas quanto ao fluxo de entrada para atendimento no HU, fluxo de visitas às unidades e UTIs por telefone ou presencialmente nas portarias de entrada, acompanhamento e suporte à familiares de pacientes graves, paliativos ou limitação de suporte, dentre outras questões que são respondidas ou atendidas sem necessidade de encaminhamentos de CIs, ofícios e/ou protocolos que envolvem outras áreas do hospital.

**Gráfico 3 - Tipificação das solicitações registradas na Ouvidoria do HU/UEL.**

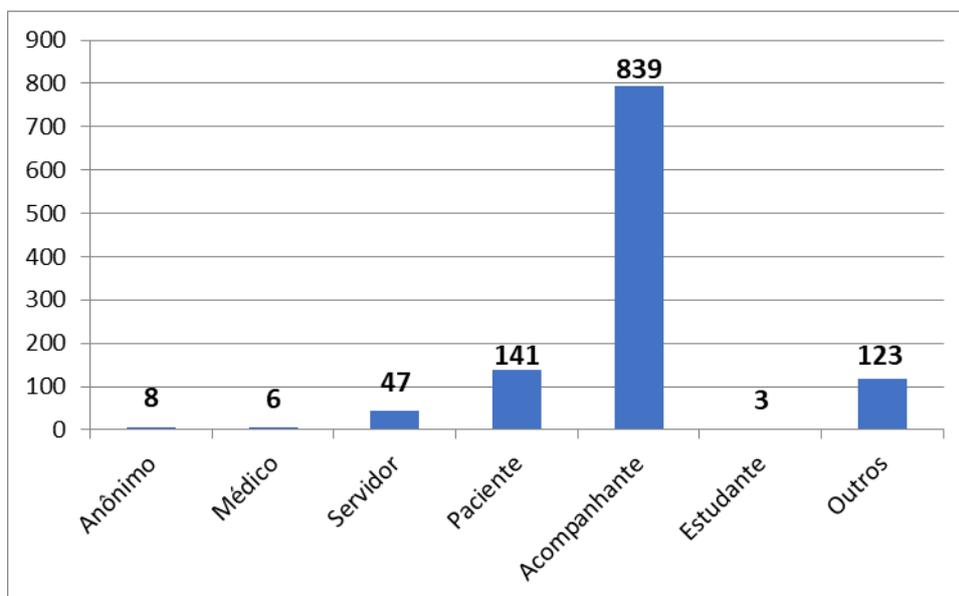


<b>Total Geral de Atendimentos no Ano de 2021</b>	<b>1167</b>
---	-------------

**Tabela 4 – Classificação dos usuários atendidos pela Ouvidoria HU/UEL.**

<b>PÚBLICO</b>	<b>Nº</b>	<b>Percentual %</b>
Docente/Médico/Residente	06	0,5%
Servidor	47	4,0%
Paciente	141	12%
Acompanhante	839	71,8%
Estudante	03	0,2%
Anônimo	08	0,6%
Outros	123	10,5%
<b>Total</b>	<b>1167</b>	<b>100,0%</b>

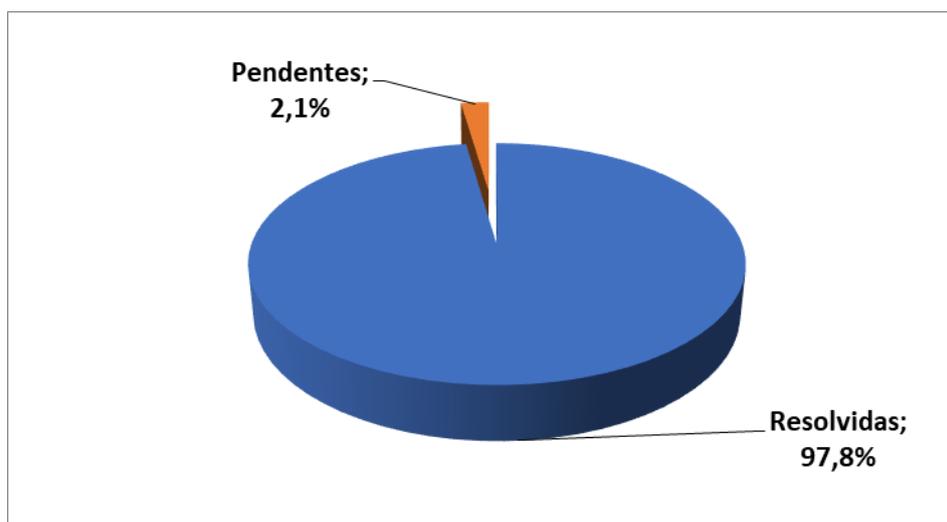
**Gráfico 4 - Classificação do usuário atendido pela Ouvidoria HU/UEL.**



**Tabela 5 – Demonstrativo por Status das manifestações registradas na Ouvidoria HU/UEL.**

Status	Nº	Percentual %
Resolvidas	1142	97,8%
Pendentes	25	2,1%
<b>Total</b>	<b>1167</b>	<b>100,0%</b>

**Gráfico 5 – Demonstrativo por Status das manifestações registradas na Ouvidoria HU/UEL.**



Em relação às manifestações registradas na Ouvidoria do HU/UEL, por status 97,8% já foram encerradas, ou respondidas aos requerentes, 2,1% continuam em análise nos setores responsáveis, lembrando que, de acordo com a Ordem de Serviço da Direção Superintendente do HU nº 048/2014 e Ato Executivo do Gabinete do Reitor nº 054/2016, é estabelecido prazo para cada tipo de demanda registrada.

Importante citar que a Ouvidoria é parceira do Núcleo de Internação (NIR), do Serviço Social e Psicologia no atendimento ao paciente desde sua internação até alta

hospitalar conforme as necessidades do mesmo. A Ouvidoria realiza também o atendimento ao paciente solicitante em leito, sendo que estes atendimentos tem um considerável impacto no atendimento da Ouvidoria e por serem resolvidos muitas vezes num primeiro contato nem sempre são lançados em planilha de atendimento mensal para efeito deste relatório, entretanto são lançados na intranet para conhecimento da comunidade interna do HU e AEHU, lançamentos estes que permitem aprimoramento da qualidade dos serviços prestados.

A Ouvidoria juntamente com a Documentação Científica mantém o Mural de elogios/agradecimentos aos servidores e aos serviços prestados no hospital.

A Ouvidoria recolhe semanalmente os formulários distribuídos nas caixas de sugestões, elogios, queixas, reclamações e solicitações de usuários para registro, resolução e retorno aos manifestantes.

Tendo em vista o aumento de leitos, de setores e de recursos humanos no hospital, a Ouvidoria conta com uma servidora auxiliar de 40h semanais desde julho de 2020.

Maurênia Nielsen  
Ouvidora HU/UEL

#### **4 – CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Outro 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 2021, percebeu-se uma diminuição nas demandas, comparado a 2020. Foram registradas ao todo 2.590 demandas em 2021.

Por fim, 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 Auxiliar – Hospital Universitário - HU

Ana Maria da Cruz

Ouvidora Auxiliar – Ambulatório de Especialidades do Hospital Universitário - AEHU