

RELATORIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA GERAL – 2022

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), Página da Ouvidoria, 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 e WhatsApp / Fone: 433371-4405. No caso dos serviços de Ouvidoria existentes no Hospital Universitário - HU o contato pode ser por e-mail: ouvidoriahu@uel.br, WhatsApp / Fone: 433371-2706 e na Ouvidoria do Ambulatório de Especialidades do AEHU no e-mail: ouvidoriaahc@uel.br, e WhatsApp / Fone: 433371-5790.

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 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 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 2022 foram:

2.1 - Ouvidoria Geral da UEL

- 314 recebimento de ocorrências via SIGO (Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias/PR) junto a Controladoria Geral do Estado;
- 111 atendimentos por E-mail (ouvidoria@uel.br);
- 315 atendimentos por telefone (solicitações de informações, reclamações, sugestões)
- 144 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

ANO	ATENDIMENTO
2015	3318
2016	2998
2017	3722
2018	2776
2019	2589
2020	2727
2021	2590
2022	2808

3- DETALHAMENTO DOS ATENDIMENTOS POR OUVIDORIA

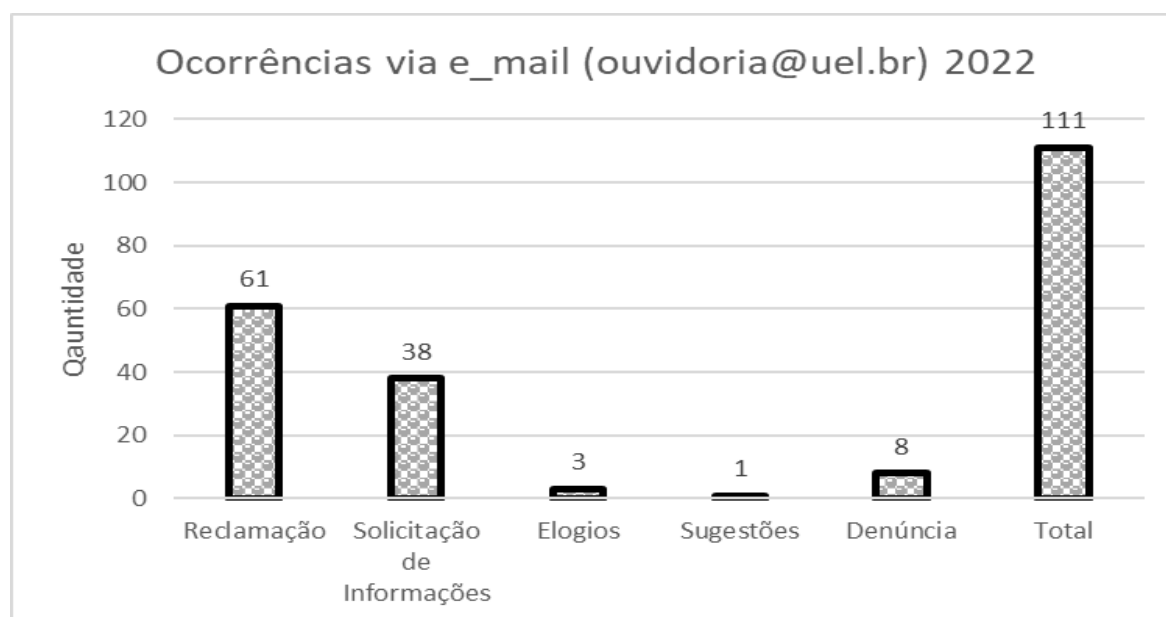
3.1– Ouvidoria Geral da UEL - CAMPUS

Quanto às demandas protocoladas na Ouvidoria Geral, os principais

Quadro – 1 Ocorrências via e-mail (ouvidoria@uel.br) 2022

	Nº	%
Reclamação	61	55,0%
Solicitação de Informações	38	34,2%
Elogios	3	3%
Sugestões	1	1%
Denúncia	8	7,2%
Total	111	100,0%

Gráfico – 1 Ocorrências via e-mail (ouvidoria@uel.br) 2022



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.

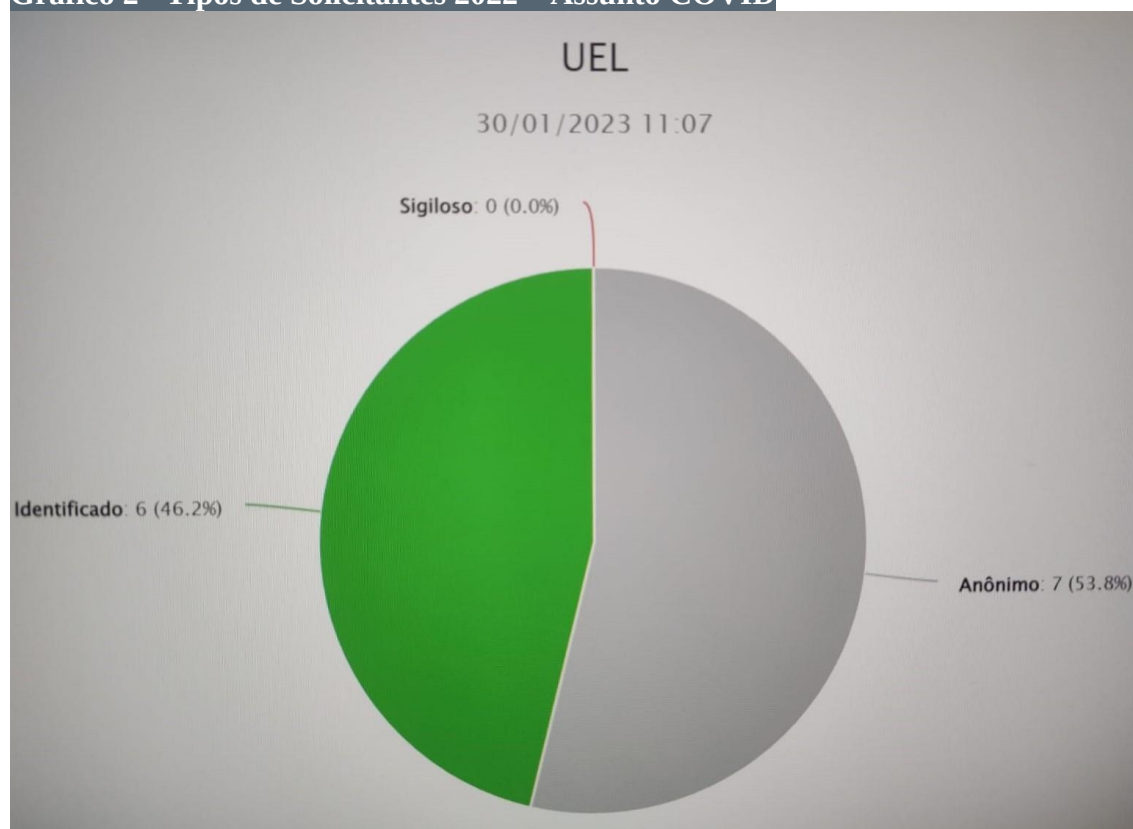
3.1.1 – OCORRÊNCIAS RECEBIDAS VIA SISTEMA - SIGO EM 2022

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

Quadro 2 - Tipos de Solicitantes 2022 - COVID

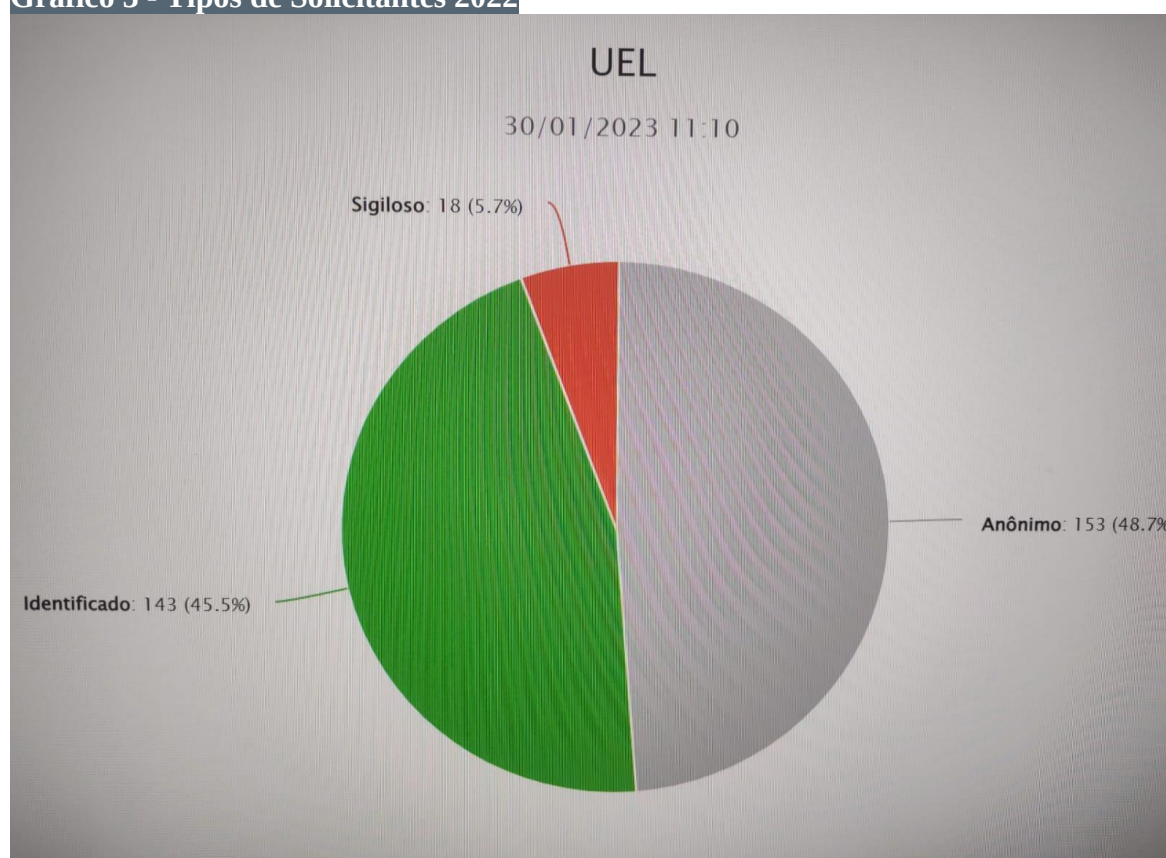
Órgão	Anônimo	Identificado	Sigiloso	Total
UEL	7	6	0	13
Total	7	6	0	

Gráfico 2 - Tipos de Solicitantes 2022 – Assunto COVID



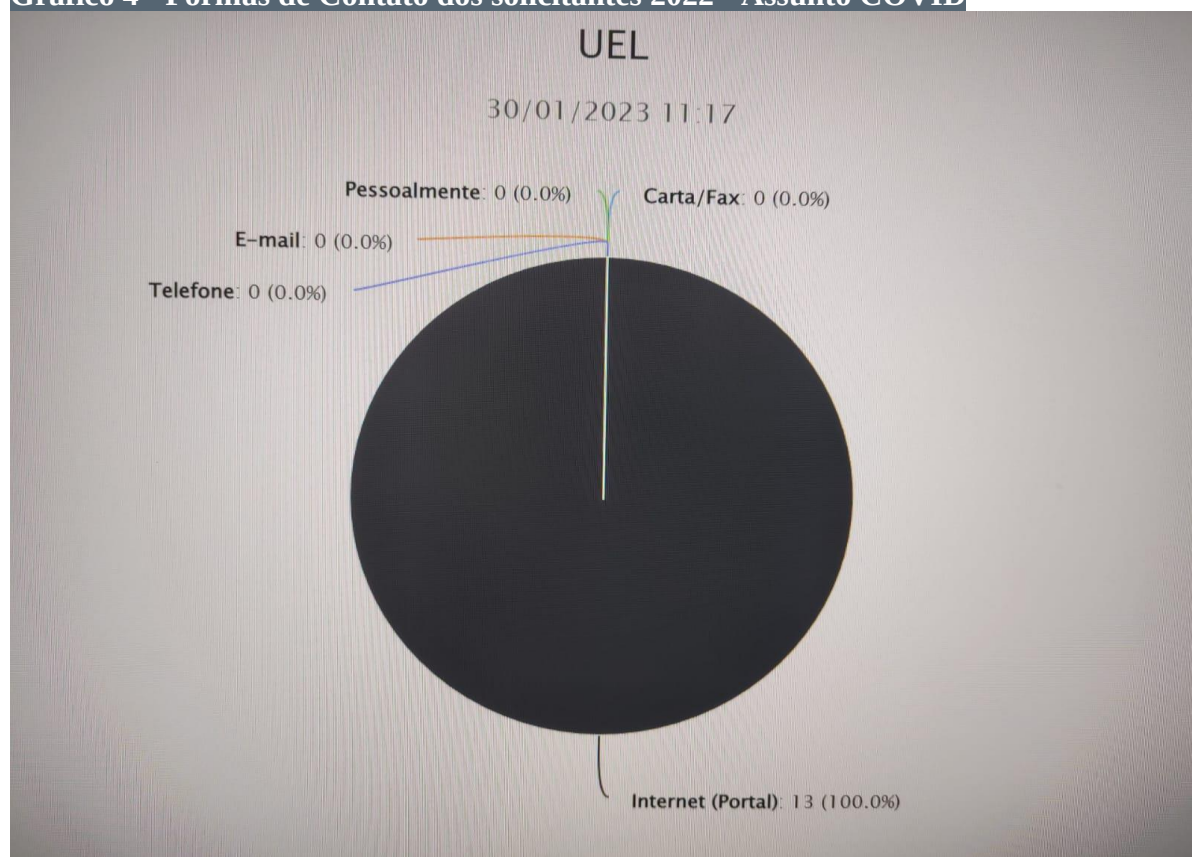
Quadro 3 - Tipos de Solicitantes 2022

Órgão	Anônimo	Identificado	Sigiloso	Total
UEL	153	143	18	314
Total	153	143	18	

Gráfico 3 - Tipos de Solicitantes 2022

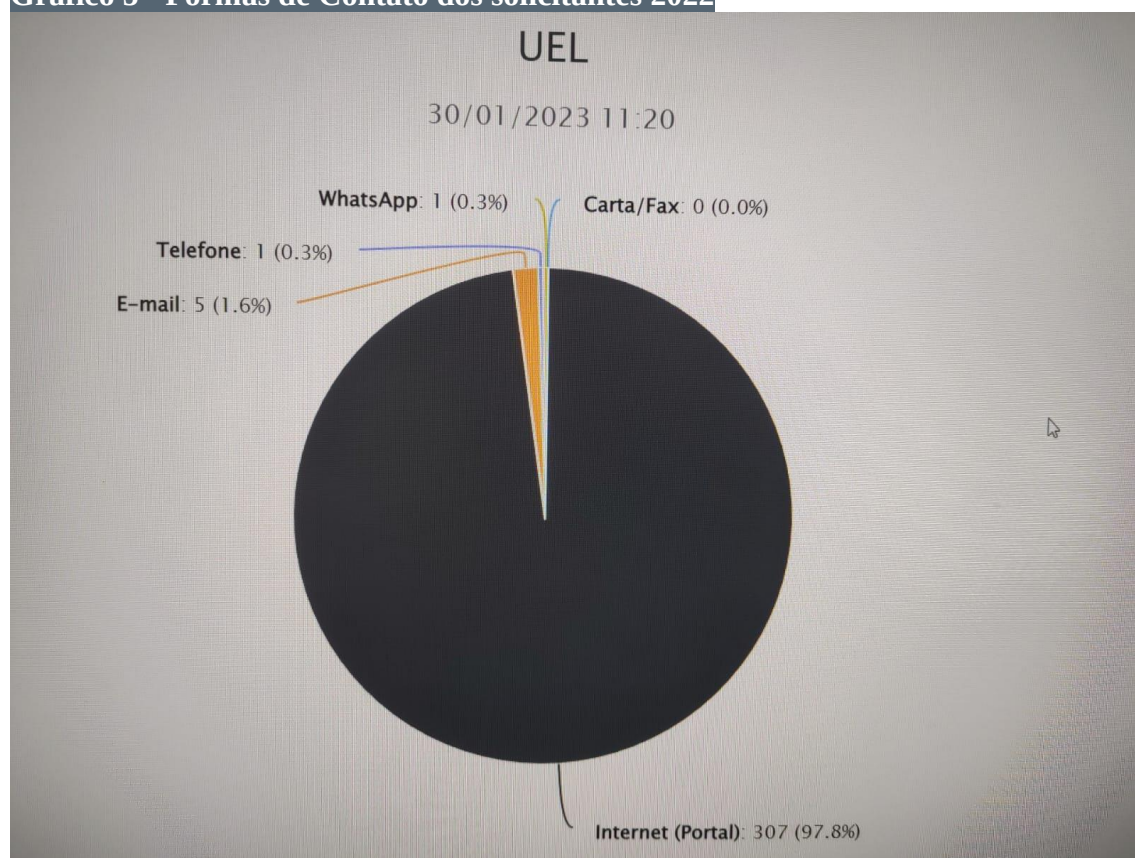
Quadro 4 - Formas de Contato dos solicitantes 2022 - Assunto COVID

Órgão	Carta/Fax	Internet (Portal)	Pessoalmente	E-mail	Telefone	Chat	WhatsApp	Total
UEL	0	13	0	0	0	0	0	13
Total	0	13	0	0	0	0	0	

Gráfico 4 - Formas de Contato dos solicitantes 2022 - Assunto COVID

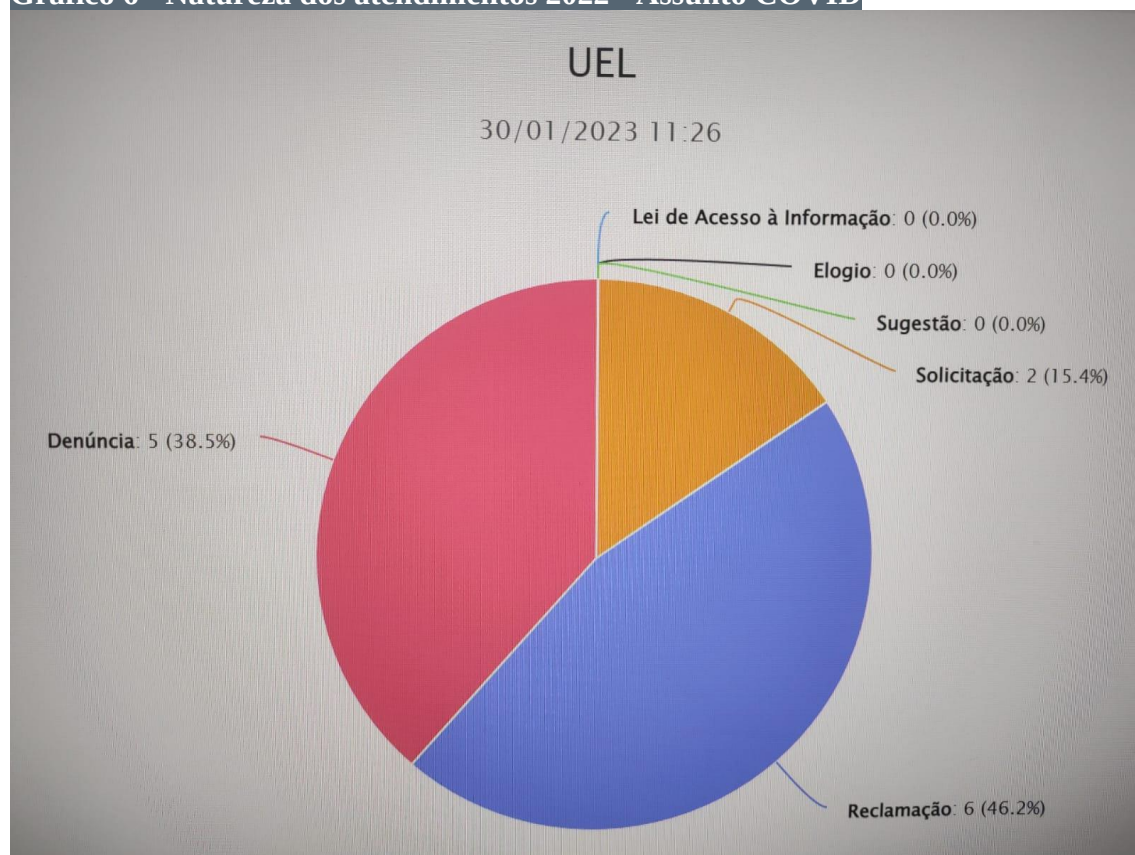
Quadro 5 - Formas de Contato dos solicitantes 2022

Órgão	Carta/Fax	Internet (Portal)	Pessoalmente	E-mail	Telefone	Chat	WhatsApp	Total
UEL	0	307	0	5	1	0	1	314
Total	0	307	0	5	1	0	1	

Gráfico 5 - Formas de Contato dos solicitantes 2022

Quadro 6 - Natureza dos atendimentos 2022 - Assunto COVID

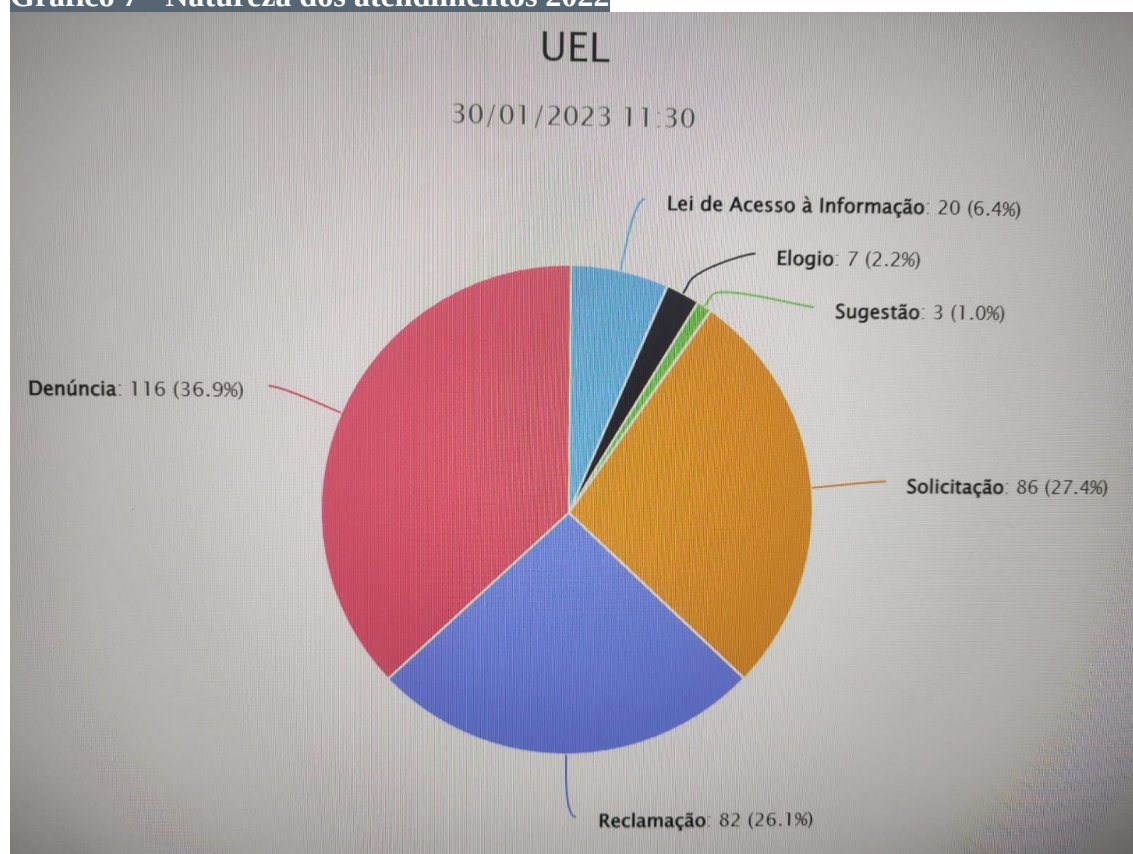
Órgão	Lei de Acesso à Informação	Elogio	Sugestão	Solicitação	Reclamação	Denúncia	Total
UEL	0	0	0	2	6	5	13
Total	0	0	0	2	6	5	

Gráfico 6 - Natureza dos atendimentos 2022 - Assunto COVID

Quadro 7 - Natureza dos atendimentos 2022

Órgão	Lei de Acesso à Informação	Elogio	Sugestão	Solicitação	Reclamação	Denúncia	Total
UEL	20	7	3	86	82	116	314
Total	20	7	3	86	82	116	

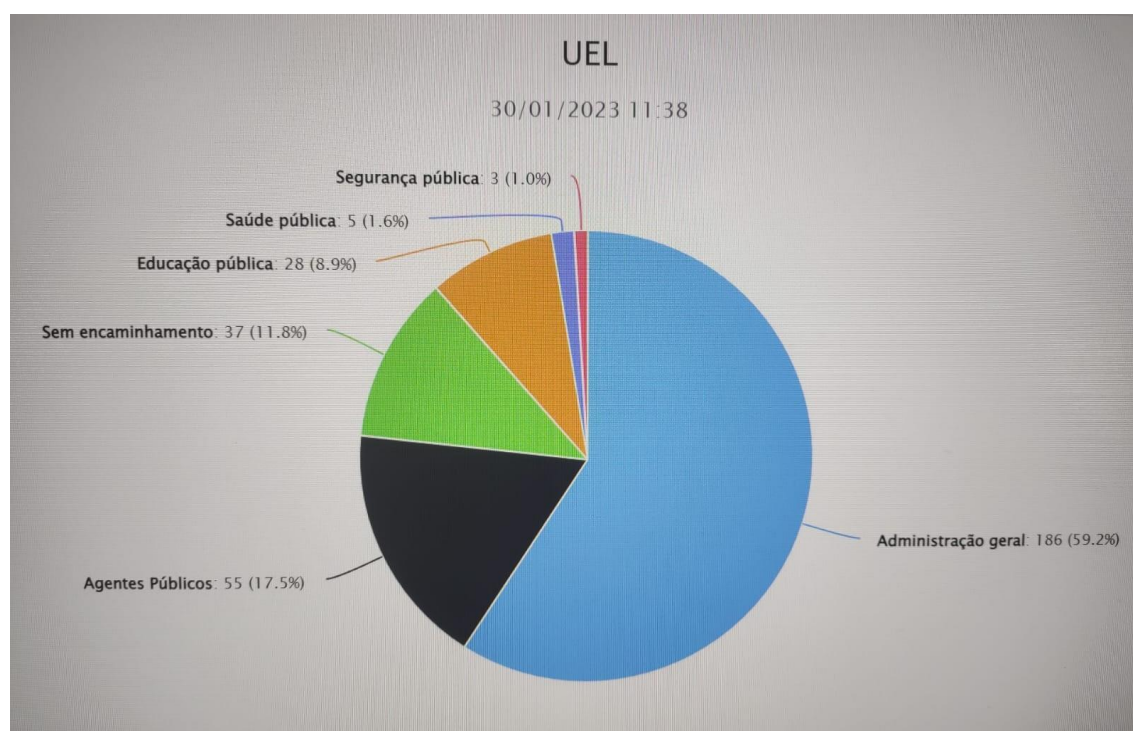
Gráfico 7 - Natureza dos atendimentos 2022



Quadro 8 - Áreas dos atendimentos 2022

UEL	Quantidade
Administração geral	186
Agentes Públicos	55
Sem encaminhamento	37
Educação pública	28
Saúde pública	5
Segurança pública	3
Total	314

Gráfico 8 - Áreas dos atendimentos 2022



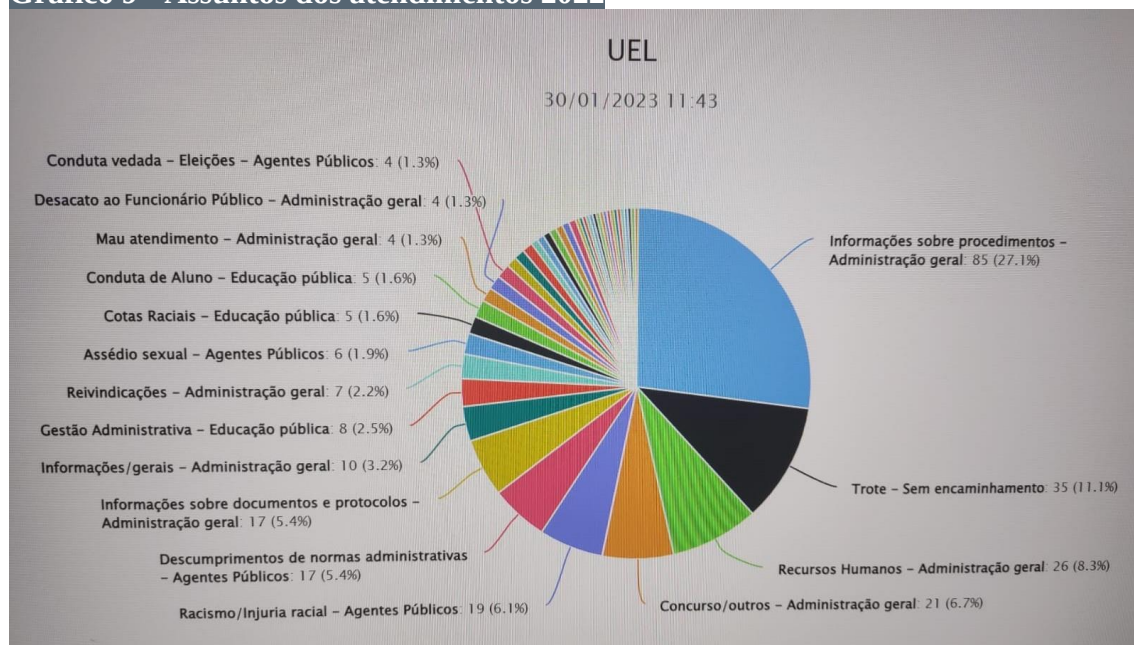
Quadro 9 - Assuntos dos atendimentos 2022

UEL	Quantidade
Informações sobre procedimentos - Administração geral	85
Trote - Sem encaminhamento	35
Recursos Humanos - Administração geral	26
Concurso/outros - Administração geral	21
Racismo/Injúria racial - Agentes Públicos	19
Descumprimentos de normas administrativas - Agentes Públicos	17
Informações sobre documentos e protocolos - Administração geral	17
Informações/gerais - Administração geral	10
Gestão Administrativa - Educação pública	8
Reivindicações - Administração geral	7
Assédio sexual - Agentes Públicos	6
Cotas Raciais - Educação pública	5
Conduta de Aluno - Educação pública	5
Mau atendimento - Administração geral	4
Desacato ao Funcionário Público - Administração geral	4
Conduta vedada - Eleições - Agentes Públicos	4

Concurso/professores - Administração geral	3
POLÍCIA CIVIL - Boletim de Ocorrência – Informações/Procedimentos - Segurança pública	3
Elogio a serviços prestados pela adm. em geral - Administração geral	3
assédio moral - Agentes Públicos	2
Instituições de Ensino Superior - IES - Educação pública	2
Bullying - Educação pública	2
Infraestrutura - Administração geral	2
Sem conteúdo - Sem encaminhamento	2
Elogio a serviços prestados pelos Agentes Públicos - Agentes Públicos	2
Má qualidade na prestação do serviço - Agentes Públicos	2
Homofobia - Agentes Públicos	1
Salário - Administração geral	1
Informações/ legislação - Administração geral	1
Mau atendimento - Agentes Públicos	1
Acúmulo de cargos ou funções públicas - Agentes Públicos	1
Divulgação e publicidade governamental - Administração geral	1
Desacato ao Funcionário Público - Educação pública	1

Conduta de Agente Educacional - Educação pública	1
Informações/troca de senha - Administração geral	1
Estágios/Estagiários - Educação pública	1
Conduta de Professor - Educação pública	1
Recursos Humanos - Questões funcionais - Saúde pública	1
Gestão de recursos humanos - Nível municipal - Saúde pública	1
Transferência de pacientes - Saúde pública	1
Conduta de servidor - Educação pública	1
Demora no agendamento de consultas - Saúde pública	1
Atendimento - Saúde pública	1
ASSÉDIO SEXUAL - Educação pública	1
Total	314

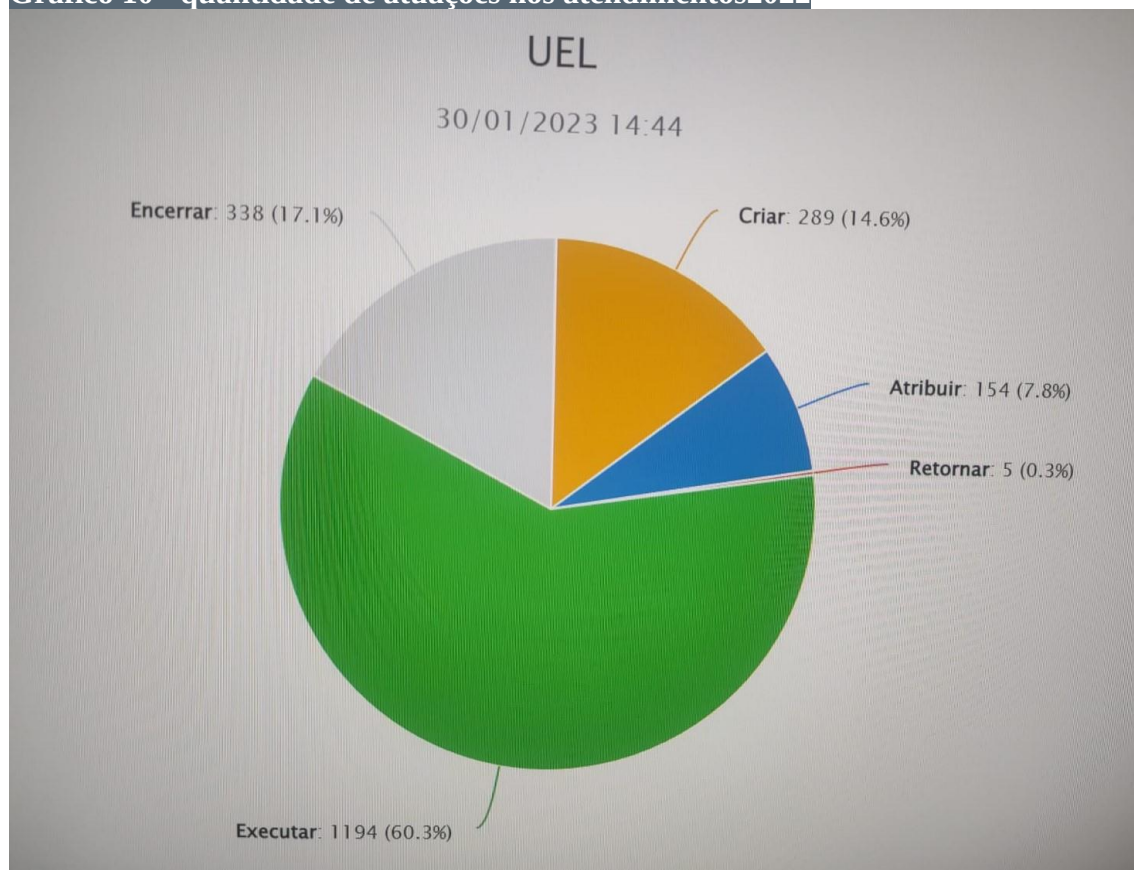
Gráfico 9 - Assuntos dos atendimentos 2022



Quadro 10 - quantidade de atuações nos atendimentos 2022

UEL	Quantidade
Criar	289
Atribuir	154
Retornar	5
Executar	1194
Encerrar	338
Total	1980

Gráfico 10 - quantidade de atuações nos atendimentos 2022



2.3 - Ouvidoria Auxiliar - AEHU

Relatório do Anual de 2022:

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

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

No período de janeiro a dezembro 2022, registramos 892 atendimentos no Serviço de Ouvidoria do AEHU, entre sugestões, reclamações, elogios e solicitações.

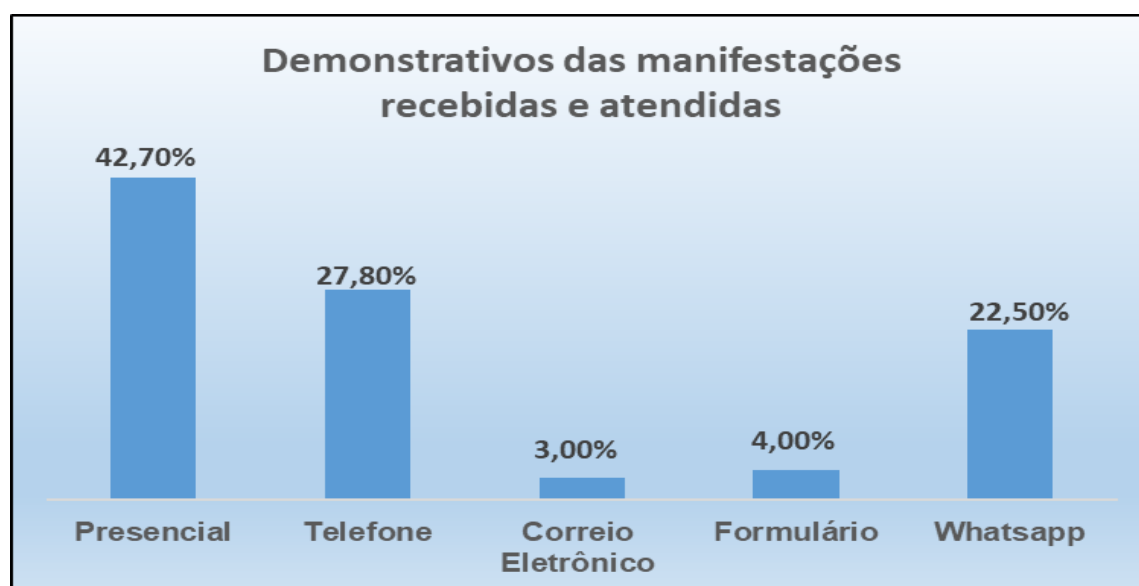
Cada manifestação registrada requer busca de dados in loco através de vários contatos com os setores envolvidos ate a resolução do caso.

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

Quadro 1- Manifestações recebidas e atendidas a partir do tipo de contato no Serviço de Ouvidoria AEHU- UEL 2022.

Tipo de Atendimento	Nº	Percentual %
Presencial	381	42,7%
Telefone	248	27,8%
Correio Eletrônico	26	3,0%
Formulário	36	4,0%
Whatsapp	201	22,5%
TOTAL	892	100%

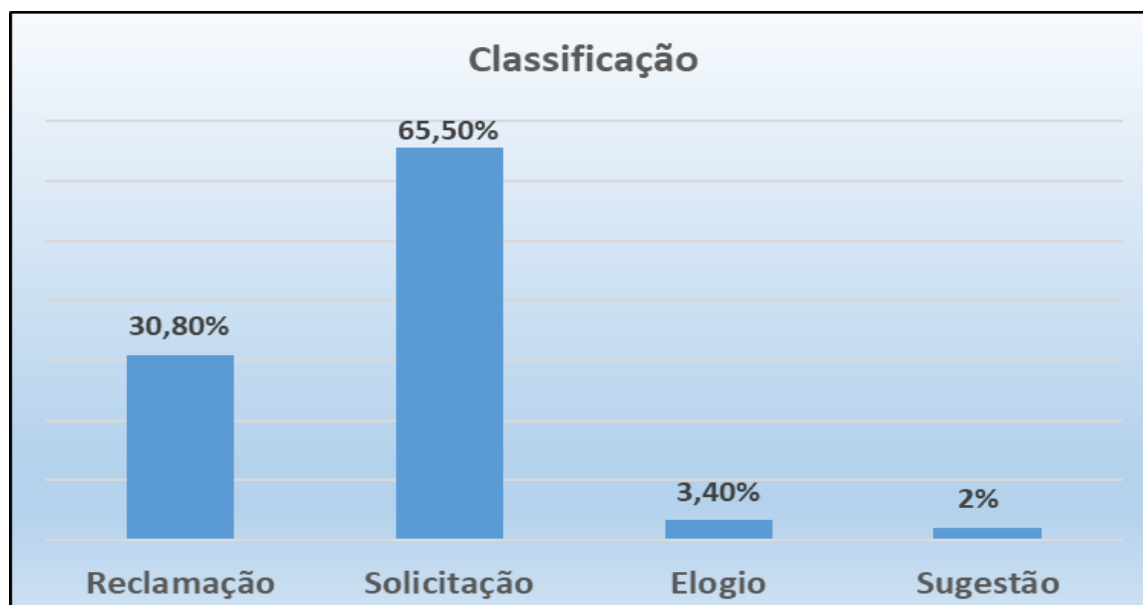
Gráfico 1 - Demonstrativos das manifestações recebidas e atendidas a partir do tipo de contato no Serviço de Ouvidoria AEHU- UEL 2022.



Classificação	Nº	Percentual
Reclamação	275	30,8%
Solicitação	585	65,5%
Elogio	30	3,4%
Sugestão	02	02%
TOTAL	892	100%

Quadro 2 - Classificação das reclamações, solicitações, sugestões e elogios, recebidos no Serviço de Ouvidoria AEHU- UEL 2022.

Gráfico 2 - Demonstrativo das reclamações, solicitações, sugestões e elogios, recebidos no Serviço de Ouvidoria AEHU- UEL 2022.



Quadro 3 – Demonstrativo das reclamações registradas por assunto no Serviço de Ouvidoria AEHU- UEL 2022.

	Reclamações	Quant.
4.1	Queixa da conduta medica	42
4.2	Demora na convocação de cirurgia	107
4.3	Serviço de Apoio AEHU demora enviar relatorios /copias	17
4.4	Queixa Cancelamento cirurgia	08
4.5	Demora no Atendimento	10
4.6	Queixa da conduta do servidor.	16
4.7	Queixa conduta paciente	03
4.8	Queixa consulta agendada muito distante dia horário errado	06
4.9	Queixa atendimento recebido na Ouvidoria AEHU	01
4.10	Queixa demora em agendar/ realizar obter resultado exames	26
4.11	Queixa falta injeção e lente para paciente da oftalmologia	07
4.12	Queixa falta docente/medico: Cardiologia, ortopedia, ginecologia e fonoaudiologo no AEHU	13
4.13	Queixa consulta desmarcada sem avisar paciente	02
4.14	Queixa falta de álcool gel nos setores do AEHU	01
4.15	Queixa falta material para cirurgias “prótese”	26
4.16	Queixa ninguém atende telefone PABX 3371-5000	01
4.17	Queixa atendimento recebido no setor de coleta no AEHU	01
	TOTAL	275

Gráfico 3 – Tipificação das reclamações registradas por assunto no Serviço de Ouvidoria AEHU- UEL 2022.



Destacamos as Reclamações mais citados nelas foram:

Destacamos demora na convocação para realizar cirurgias eletivas, por falta de médico anestesista e horário cirúrgico e falta de material "prótese".

Destacamos docente, médico e residente esquece-se de assinar e carimbar receitas, demora nos preenchimentos de documentos aos pacientes.

Destacamos docente chega muito tarde ao ambulatório em algumas especialidades.

Destacamos pouca oferta de interconsultas entre as várias especialidades.

Destacamos os usuários nem sempre é avisado quando consultas são desmarcadas.

Em relação às remarcações de consultas, têm clínicas que somente o docente ou residente que reagendar, muitas vezes o paciente fica aguardando no final do atendimento.

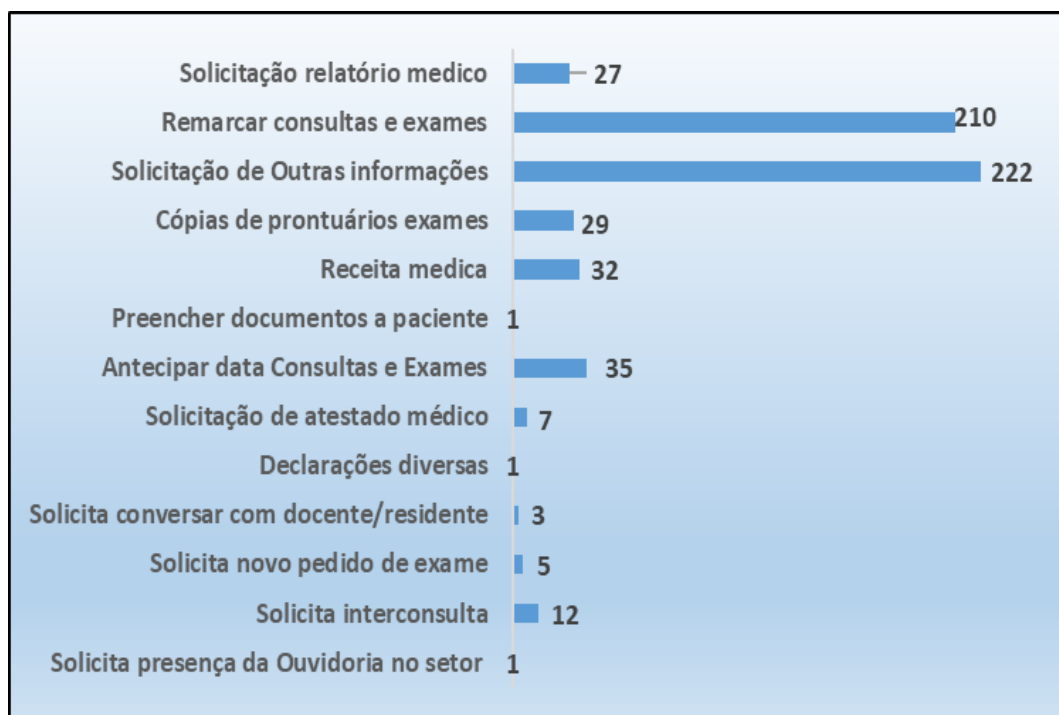
“Com relação à ‘Outras Informações’ refere - se a atendimentos de baixa complexidade como respostas rápidas de locais, ramais dos setores, dias e horários de atendimentos das clínicas do AEHU e informações gerais do fluxo de atendimento no Ambulatório e no Hospital.

Quadro 4 – Demonstrativo das solicitações registradas por assunto no Serviço de Ouvidoria AEHU- UEL 2022.

Ord.	Solicitações	Quant.
5.1	Solicitação relatório médico	27
5.2	Remarcar consultas e exames	210
5.3	Solicitação de Outras informações	222
5.5	Solicitação cópias de prontuários exames	29
5.5	Solicitação receita medica	32
5.6	Solicitação preencher documentos a paciente	01
5.7	Solicitação antecipar data Consultas e Exames	35
5.8	Solicitação de atestado médico	07
5.9	Solicitação declarações diversas	01
5.10	Solicitação conversar com docente/residente	03
5.11	Solicitação novo pedido de exame	05
5.12	Solicitação de Inter consulta	12
5.13	Solicitação presença da Ouvidoria no setor	01
	TOTAL	585

01.	Elogios/Agradecimentos	30
02.	Sugestões	02
	TOTAL	32
	TOTAL GERAL	892

Gráfico 4 – Tipificação das solicitações registradas por assunto no Serviço de Ouvidoria AEHU- UEL. e Ouvidoria AEHU- UEL 2022.

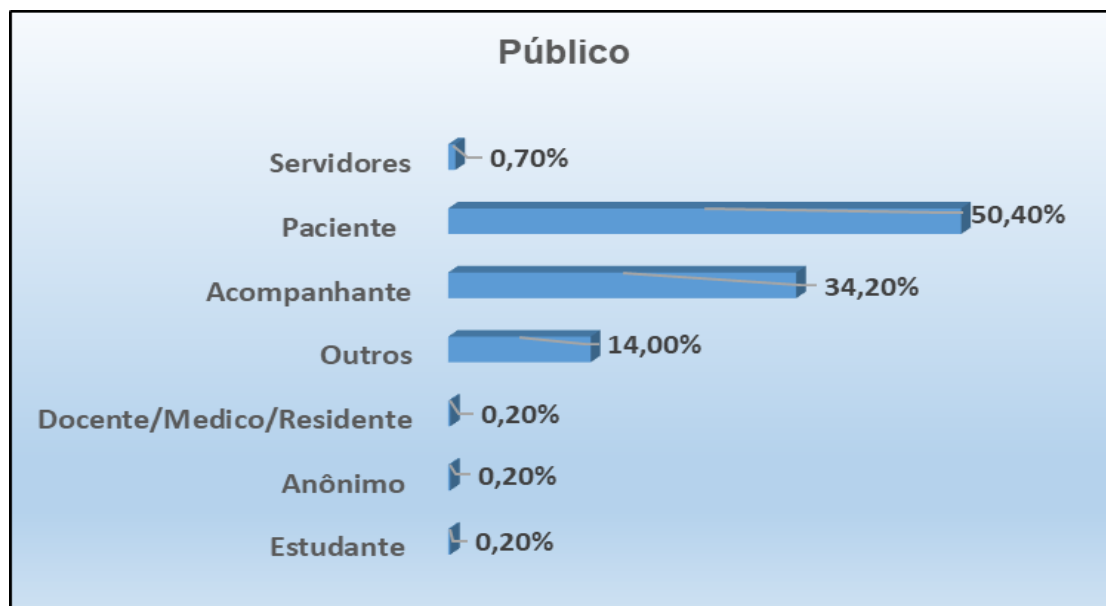


Quadro 5 - Classificação do usuário atendido no Serviço de Ouvidoria AEHU- UEL 2022.

PÚBLICO	Nº	Percentual
Servidores	06	0,7%
Paciente	450	50,4%
Acompanhante	305	34,2%
Outros	125	14%
Docente/Medico/Residente	02	0,2%
Anônimo	02	0,2%
Estudante	02	0,2%
TOTAL	892	100%

OBS: Na tipificação classificada como “Outros”, estamos referindo a atendimentos e ou informações prestadas pelo Serviço de Ouvidoria do AEHU a outros órgãos ou pessoas de outras instituições.

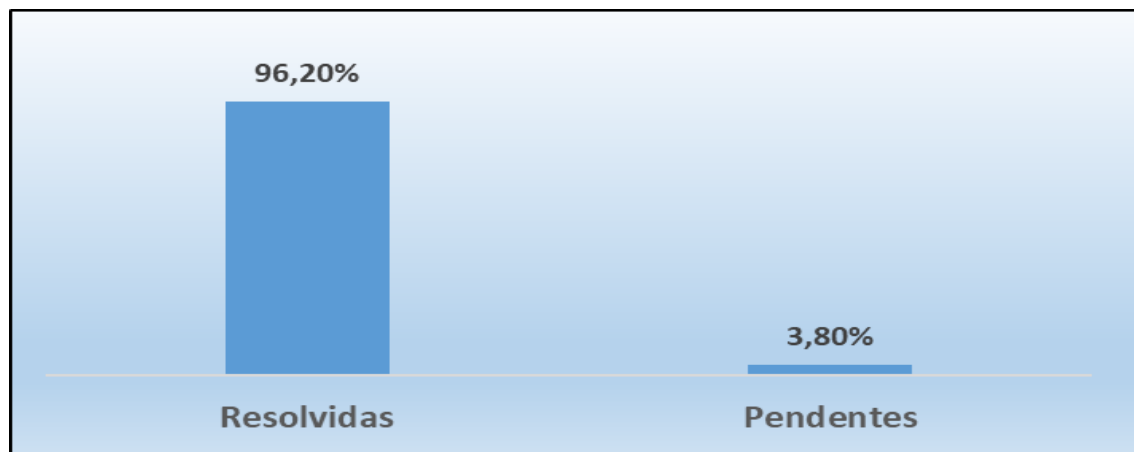
Gráfico 5 - Classificação do usuário atendido no Serviço de Ouvidoria AEHU- UEL 2022



Quadro 6 - Demonstrativo por Status das manifestações registradas no Serviço de Ouvidoria AEHU- UEL 2022.

Manifestações	Nº	Percentual
Resolvidas	858	96,20%
Pendentes	34	3,80%
Total	892	100%

Gráfico 6 - Demonstrativo por Status das manifestações registradas no Serviço de Ouvidoria AEHU- UEL 2022.



Das manifestações registradas na Ouvidoria do AEHU, por status 858 já foram encerradas, ou respondidas. 34 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.

Destacamos a necessidade da designação de um servidor técnico administrativo para recepcionar os paciente e comunidade interna, atendimento ao telefone e apoio administrativo na sala da ouvidoria.

Destacamos apoio e parceria que Ouvidora recebe dos diversos setores de atendimento, coleta, central de exames, serviço social e dos servidores, docentes, medico e residente do AEHU.

A Ouvidoria mantém no corredor de entrada do AEHU mural de elogio e agradecimento aos servidores e profissionais aos serviços prestados no AEHU.

A Ouvidoria recolhe semanalmente os formulários das caixas distribuídas nos pisos do Ambulatório de sugestões, elogios, queixas, reclamações e solicitações de usuários para registro, resolução e retorno aos manifestantes.

Ana Maria da Cruz
Ouvidora

AEHU – Ambulatório de Especialidades
do Hospital Universitário de Londrina

3.3- Ouvidoria Auxiliar - HU

Relatório Ouvidoria do HU em 2022.

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

Tem como função acolher, interpretar, examinar e 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 2022, registramos na Ouvidoria do HU **1112** atendimentos.

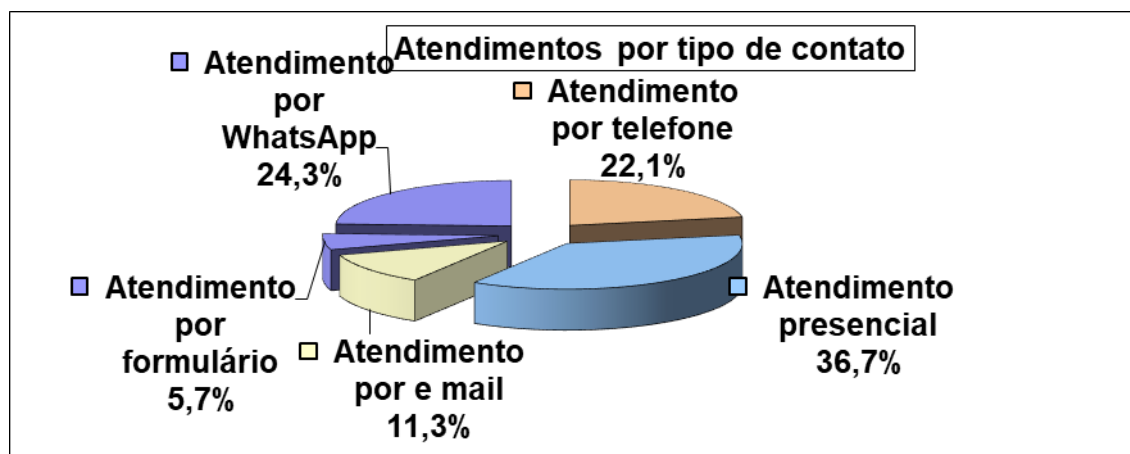
Importante citar que cada manifestação aberta requer busca de dados in loco e também inúmeros contatos realizados com equipe médica, equipe de enfermagem, unidades, setores, diretorias, serviços e com o manifestante até a solução do caso sendo que os mesmos não são computados na totalidade dessa busca de dados.

Os atendimentos acontecem presencialmente, por telefone, por formulários específicos, e-mails e WhatsApp.

Quadro 1- Manifestações recebidas e atendidas por tipo de contato na Ouvidoria do HU/Uel 2022.

Atendimentos por tipo de contato	Resolvido	Pendente	Total	%
Atendimento por telefone	235	10	245	22,1%
Atendimento presencial	391	17	408	36,7%
Atendimento por e mail	119	06	125	11,3%
Atendimento por formulário	63	00	63	5,7%
Atendimento por WhatsApp	263	07	270	24,3%
Total geral de ocorrências	1071	40	1111	100,0%

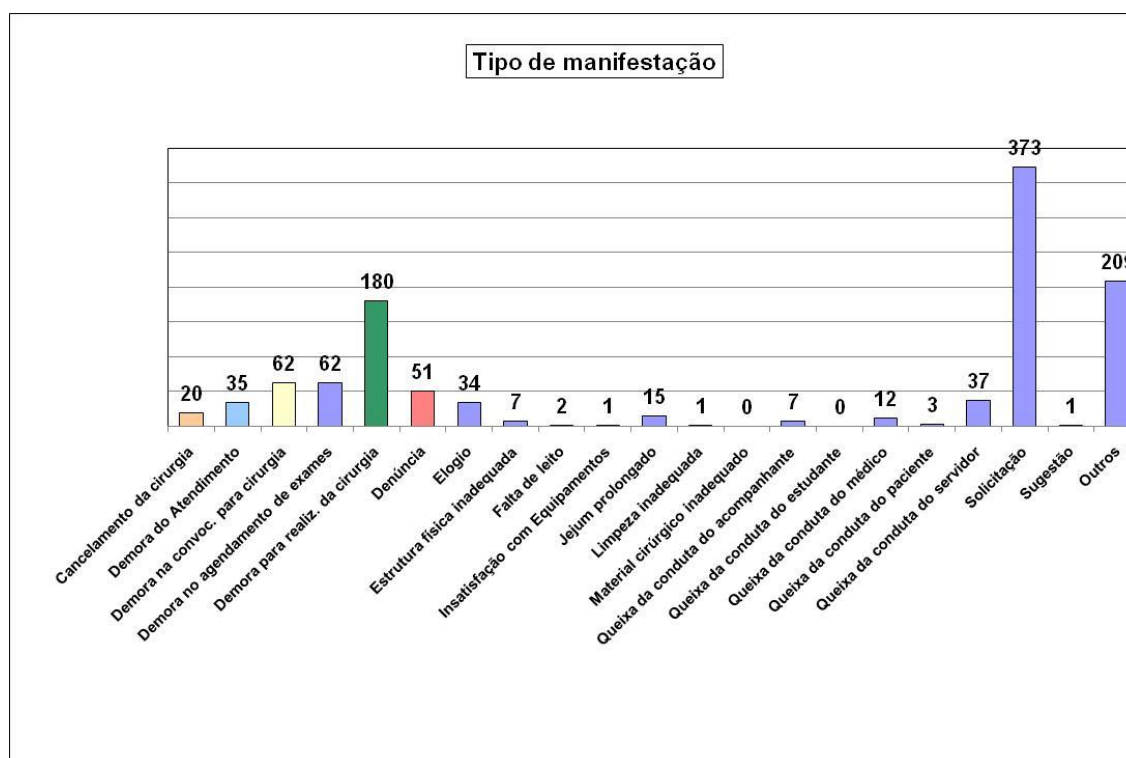
Gráfico 1 – Demonstrativo das manifestações recebidas e registradas na Ouvidoria HU/UEL 2022.



Quadro 2 – Classificação das manifestações recebidas e registradas na Ouvidoria HU/UEL 2022.

Tipo de manifestação	Resolvido	Pendente	Total	%
Cancelamento da cirurgia	18	2	20	1,8%
Demora do Atendimento	35	0	35	3,1%
Demora na convoc. para cirurgia	53	9	62	5,6%
Demora no agendamento de exames	60	2	62	5,6%
Demora para realiz. da cirurgia	175	5	180	16,2%
Denúncia	50	1	51	4,6%
Elogio	34	0	34	3,1%
Estrutura física inadequada	6	1	07	0,6%
Falta de leito	2	0	02	0,2%
Insatisfação com Equipamentos	1	0	01	0,1%
Jejum prolongado	12	3	15	1,3%
Limpeza inadequada	1	0	01	0,1%
Material cirúrgico inadequado	0	0	00	0,0%
Queixa da conduta do acompanhante	7	0	07	0,6%
Queixa da conduta do estudante	0	0	00	0,0%
Queixa da conduta do médico	12	0	12	1,1%
Queixa da conduta do paciente	03	0	03	0,3%
Queixa da conduta do servidor	35	2	37	3,3%
Solicitação	368	5	373	33,5%
Sugestão	01	0	01	0,1%
Outros	199	10	209	18,8%
Total	1072	40	1112	100,0%

Gráfico 2 – Demonstrativo da classificação das manifestações recebidas registradas na Ouvidoria HU/Uel 2022.

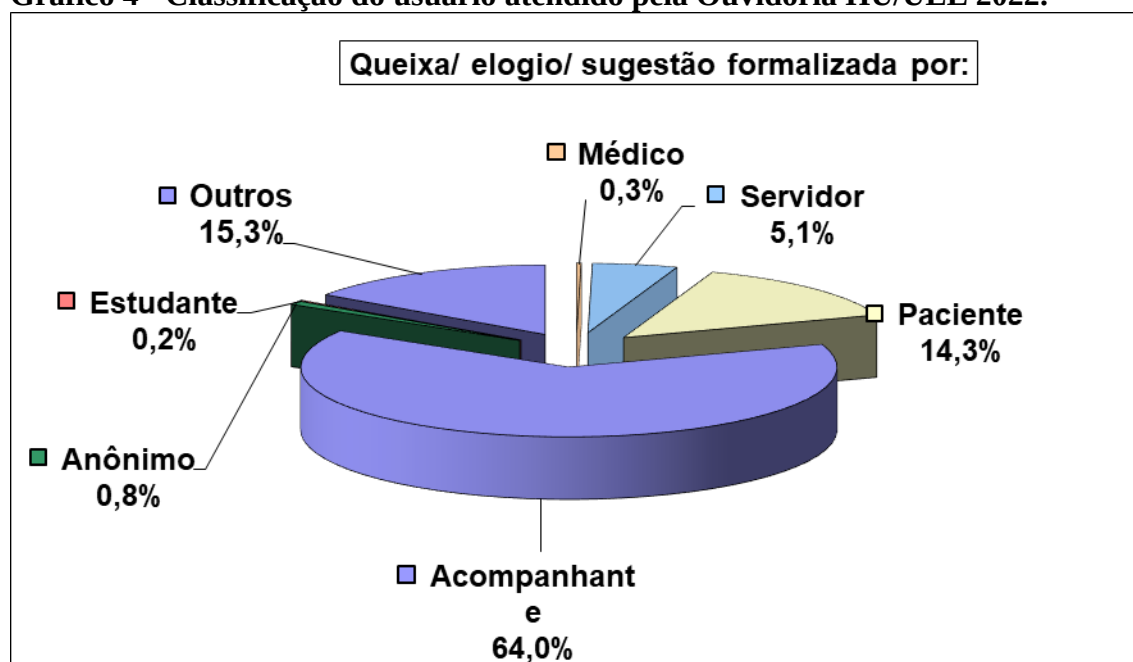


OBS: A tipificação classificada como “outros” trata se de atendimentos de baixa complexidade com respostas rápidas ex: informações por telefone da localização dos pacientes internados, acompanhamento das prioridades junto à classificação de risco do Pronto Socorro, informações gerais de setores, diretorias, 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 envolvam outras áreas do hospital.

Quadro 4 – Classificação dos usuários atendidos pela Ouvidoria HU/Uel 2022.

Queixa/ elogio/ sugestão formalizada por:	Resolvido	Pendente	Total	%
Médico	3	0	3	0,3%
Servidor	53	4	57	5,1%
Paciente	149	10	159	14,3%
Acompanhante	689	23	712	64,0%
Anônimo	9	0	9	0,8%
Estudante	2	0	2	0,2%
Outros	167	3	170	15,3%
Total	1072	40	1112	100,0%

Gráfico 4 - Classificação do usuário atendido pela Ouvidoria HU/Uel 2022.



Quadro 5 – Demonstrativo por Status das manifestações registradas na Ouvidoria HU/UEL 2022.

Status	Nº	Percentual %
Resolvidas	1071	96%
Pendentes	40	4%
Total	1111	100,0%

Gráfico 5 – Demonstrativo por Status das manifestações registradas na Ouvidoria HU/UEL 2022.



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), Serviço Social, Psicologia, Enfermagem, Equipes Médicas, Divisões e Setores no atendimento ao paciente desde sua internação até sua alta hospitalar atendendo todas as necessidades do mesmo. A Ouvidoria realiza inúmeros atendimentos 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 registrados na intranet

para conhecimento da comunidade interna do HU e AEHU, registros estes que permitem aprimoramento constante da qualidade dos serviços prestados.

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, fato este que melhorou muito a agilidade do atendimento deste serviço.

Maurênia Nielsen
Ouvidora HU/UEL

4 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

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 2022, percebeu-se um aumento nas demandas, comparado a 2021. Foram registradas ao todo 2808 demandas em 2022.

Ao longo de 2022, quase que na totalidade das situações em que a utilização dos serviços da Ouvidoria e/ou sua atuação contribuíram para o encaminhamento de soluções às demandas apresentadas, seja de forma individualizada e/ou coletiva, assim como auxiliaram no desenvolvimento de ações da gestão, seja pela apresentação de relatórios anuais de gestão ou mais especificamente pelo encaminhamento das demandas aos setores administrativos e centro de estudos, com vistas à melhoria dos serviços oferecidos 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 indicação de melhorias pela administração através de relatórios de 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