

RELATORIO DE ATIVIDADES DOS SERVIÇOS DE OUVIDORIA – 2023

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 (<https://sites.uel.br/ouvidoria/>), 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: (43)3371-4405. No caso dos serviços de Ouvidoria existentes no Hospital Universitário - HU o contato pode ser por e-mail: ouvidoriahu@uel.br, WhatsApp / Fone: (43)3371-2706

e na Ouvidoria do Ambulatório de Especialidades do AEHU no e-mail: ouvidoriaahc@uel.br, e WhatsApp / Fone: (43)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 2023 totalizaram 3178 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 2023 foram:

2.1 - Ouvidoria Geral da UEL

- 610 recebimento de ocorrências via SIGO (Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias/PR) junto a Controladoria Geral do Estado;
- 143 atendimentos por E-mail (ouvidoria@uel.br);
- 291 atendimentos por telefone (solicitações de informações, reclamações, sugestões)
- 253 Atendimentos de WhatsApp

2.2 - Ouvidoria do HU

- 465 atendimentos presenciais e nas diversas unidades da instituição;
- 191 Atendimentos de WhatsApp
- 199 atendimentos por telefone;
- 242 por correios eletrônicos;
- 64 usuários utilizaram os formulários da ouvidoria.

2.3 - Ouvidoria do AEHU

- 296 atendimentos presenciais e nas diversas unidades da instituição
- 144 atendimentos de WhatsApp
- 213 atendimentos por telefone;
- 45 por correio eletrônico;
- 22 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 |
| 2023 | 3178 |

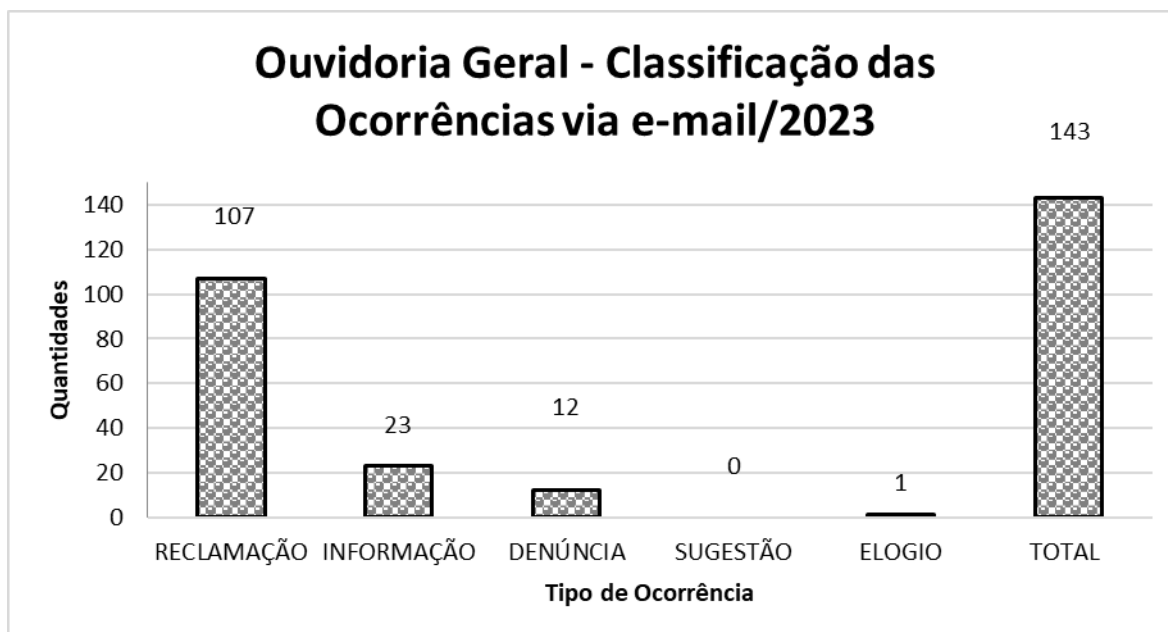
3- DETALHAMENTO DOS ATENDIMENTOS POR OUVIDORIA

3.1– Ouvidoria Geral da UEL - CAMPUS

**Quadro – 1 Ocorrências via e-mail (ouvidoria@uel.br)
2023**

| | Nº | % |
|----------------------------|-----------|----------|
| Reclamação | 107 | 55,0% |
| Solicitação de Informações | 23 | 34,2% |
| Elogios | 1 | 3% |
| Sugestões | 0 | 1% |
| Denúncia | 12 | 7,2% |
| Total | 143 | 100,0% |

Gráfico – 1 Ocorrências via e-mail (ouvidoria@uel.br) 2023



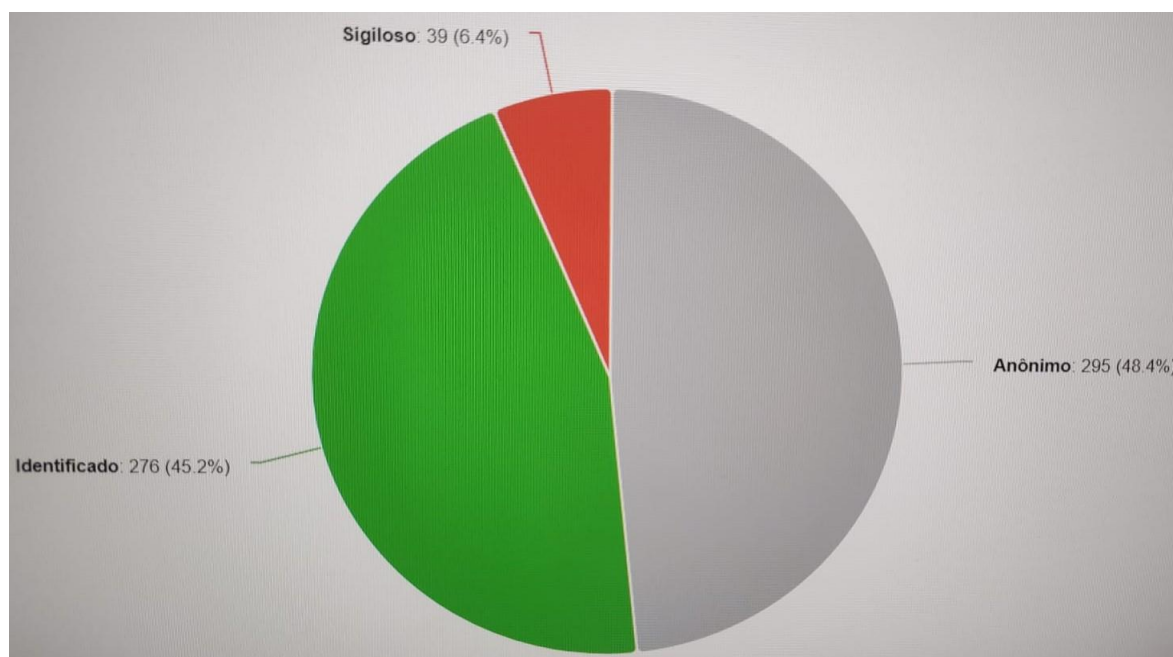
Outro aspecto importante a ser analisado é o tipo de público que acessa a Ouvidoria Geral. Entre as diversas categorias de público estão docentes, técnico-administrativos, discentes, público externo e anônimo, este último, utilizado para os casos em que não é possível identificar a categoria do autor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

3.1.1 – OCORRÊNCIAS RECEBIDAS VIA SISTEMA - SIGO EM 2023

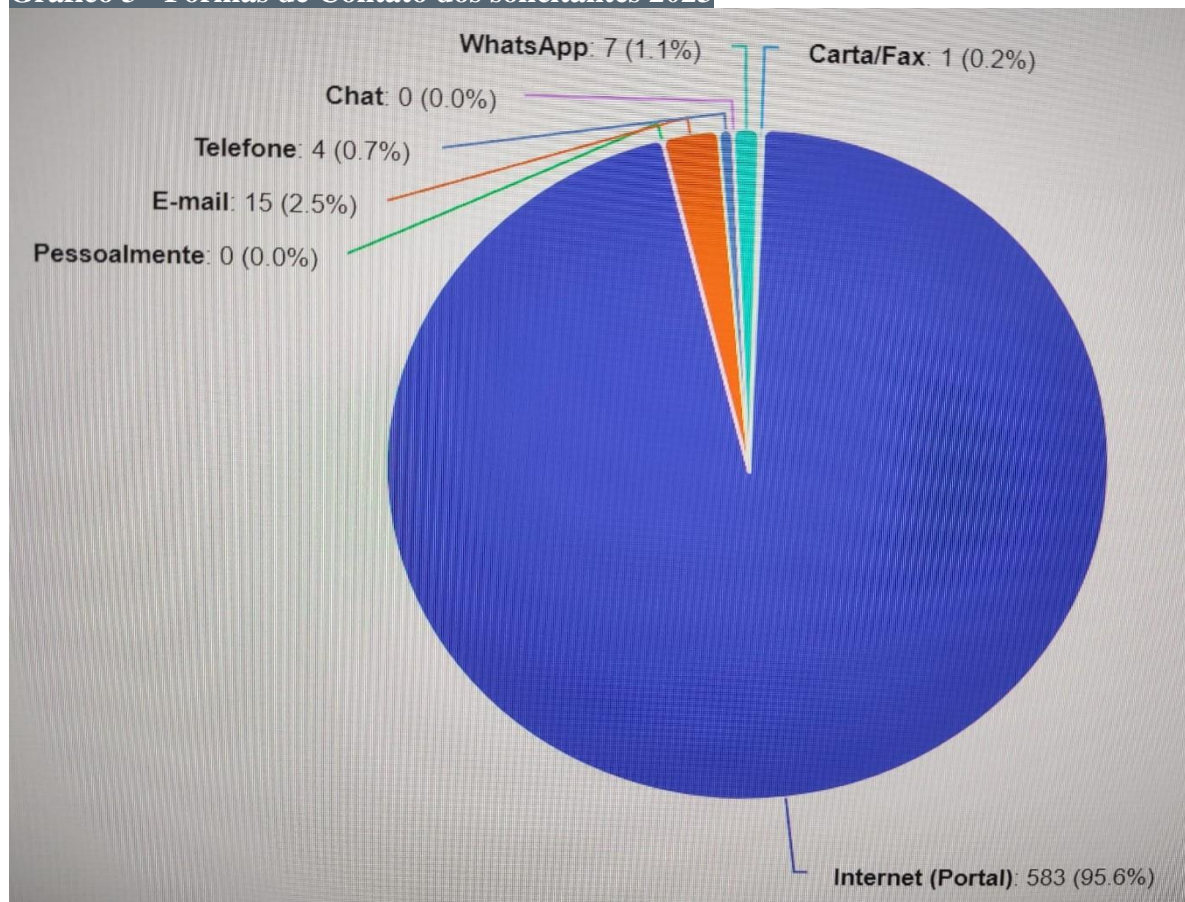
SIGO (Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias/PR) junto a Controladoria Geral do Estado)

Quadro 2 - Tipos de Solicitantes 2023

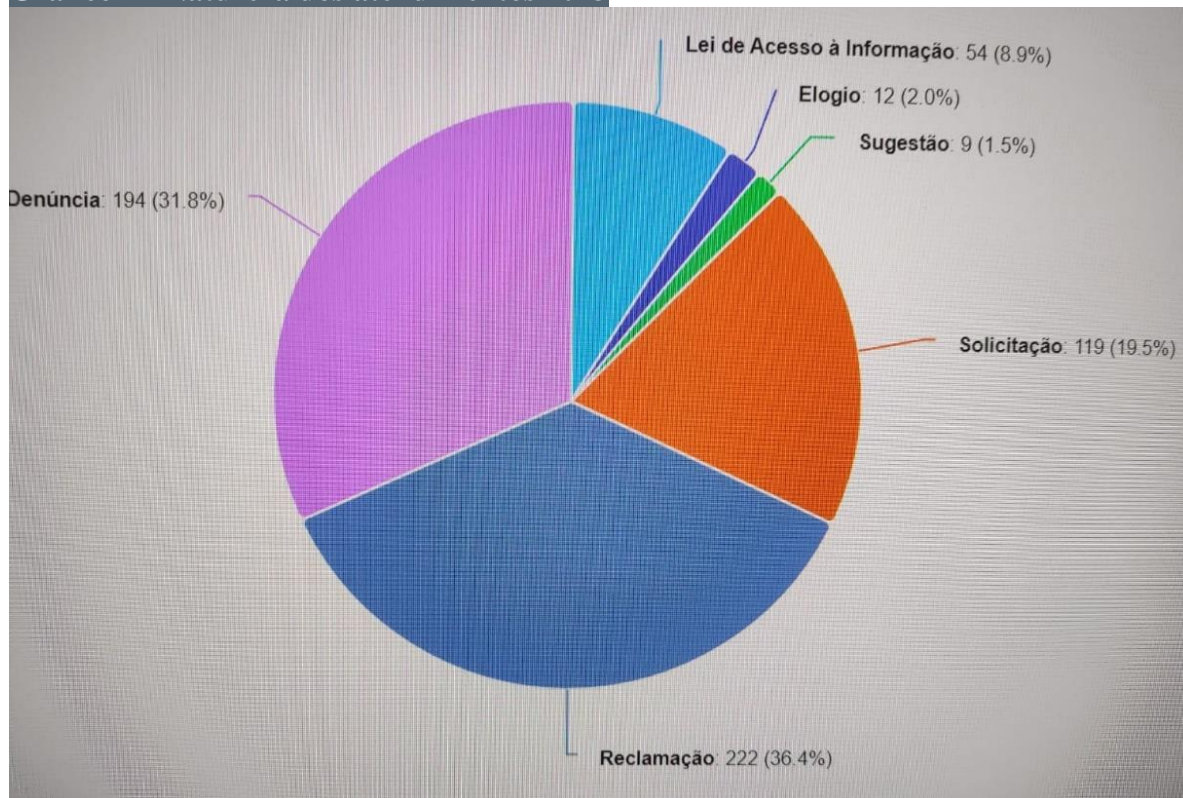
| Órgão | Anônimo | Identificado | Sigiloso | Total |
|-------|---------|--------------|----------|------------|
| UEL | 295 | 276 | 39 | 610 |

Gráfico 2 - Tipos de Solicitante 2023**Quadro 3 - Formas de Contato dos solicitantes 2023**

| Órgão | Carta/Fax | Internet (Portal) | Pessoalmente | E-mail | Telefone | Chat | WhatsApp | Total |
|-------|-----------|-------------------|--------------|--------|----------|------|----------|------------|
| UEL | 1 | 583 | 0 | 15 | 4 | 0 | 7 | 610 |

Gráfico 3 - Formas de Contato dos solicitantes 2023**Quadro 4 - Natureza dos atendimentos 2023**

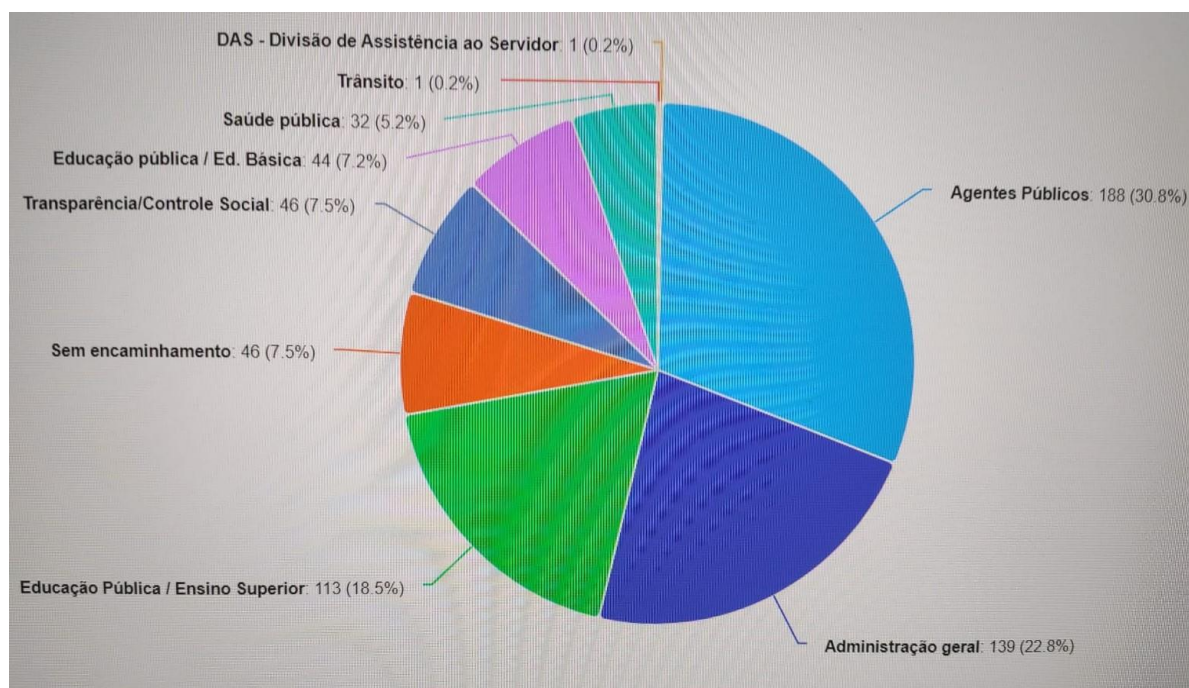
| Órgão | Lei de Acesso à Informação | Elogio | Sugestão | Solicitação | Reclamação | Denúncia | Total |
|-------|----------------------------|--------|----------|-------------|------------|----------|------------|
| UEL | 54 | 12 | 9 | 119 | 222 | 194 | 610 |

Gráfico 4 - Natureza dos atendimentos 2023**Quadro 5 - Áreas de atuação dos atendimentos 2023**

| UEL | Quantidade |
|------------------------------------|------------|
| Agentes Públicos | 188 |
| Administração geral | 139 |
| Educação Pública / Ensino Superior | 113 |
| Sem encaminhamento | 46 |
| Transparência/Controle Social | 46 |

| | |
|--|-----|
| Educação pública / Ed. Básica | 44 |
| Saúde pública | 32 |
| Trânsito | 1 |
| DAS - Divisão de Assistência ao Servidor | 1 |
| Total | 610 |

Gráfico 5 - Áreas de atuação dos atendimentos 2023

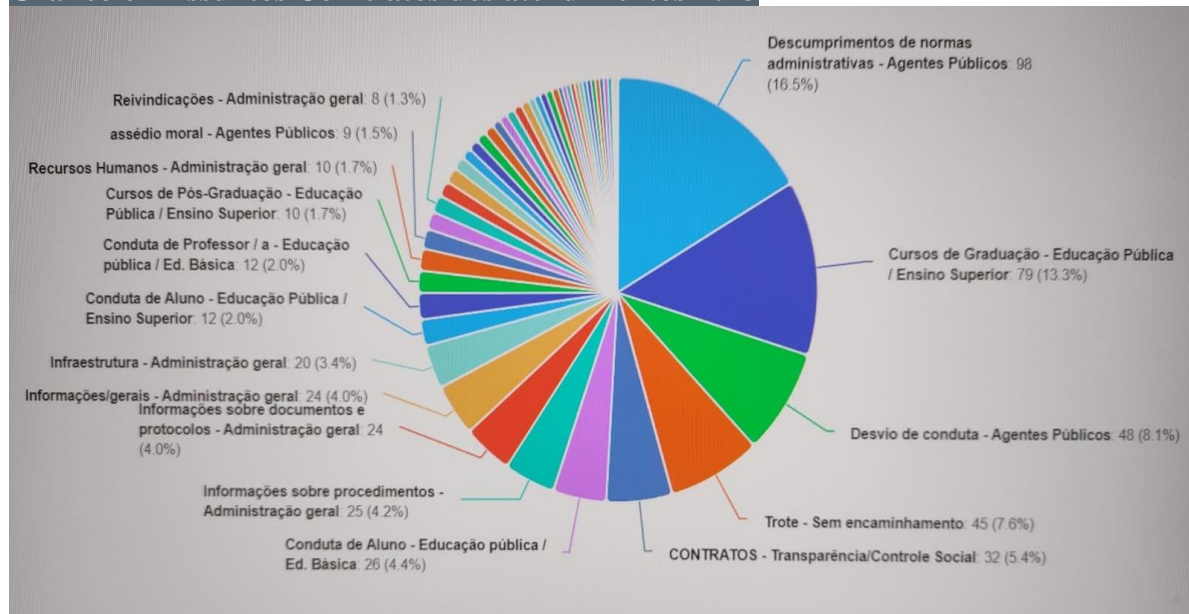


Quadro 6 - Assuntos Correlatos dos atendimentos 2023

| UEL | Quantidade |
|---|-------------------|
| Descumprimentos de normas administrativas - Agentes Públicos | 98 |
| Cursos de Graduação - Educação Pública / Ensino Superior | 79 |
| Desvio de conduta - Agentes Públicos | 48 |
| Trote - Sem encaminhamento | 45 |
| CONTRATOS - Transparência/Controle Social | 32 |
| Conduta de Aluno - Educação pública / Ed. Básica | 26 |
| Informações sobre procedimentos - Administração geral | 25 |
| Informações sobre documentos e protocolos - Administração geral | 24 |
| Informações/gerais - Administração geral | 24 |
| Infraestrutura - Administração geral | 20 |
| Conduta de Aluno - Educação Pública / Ensino Superior | 12 |
| Conduta de Professor / a - Educação pública / Ed. Básica | 12 |
| Cursos de Pós-Graduação - Educação Pública / Ensino Superior | 10 |
| Recursos Humanos - Administração geral | 10 |
| assédio moral - Agentes Públicos | 9 |
| Concurso/outros - Administração geral | 8 |

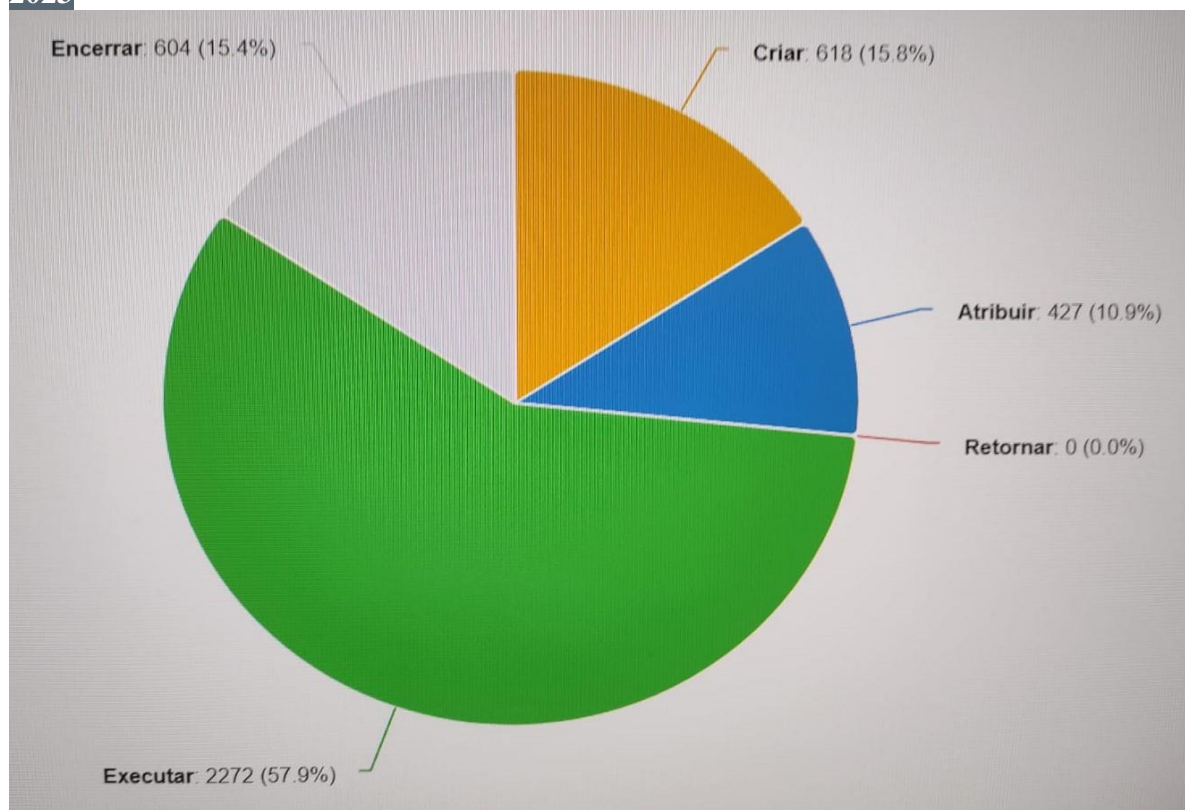
| | |
|--|---|
| Reivindicações - Administração geral | 8 |
| Epidemia/Surto - Saúde pública | 7 |
| DADOS ESTATÍSTICOS - Transparência/Controle Social | 7 |
| Mau atendimento prestado por servidores - Agentes Públicos | 6 |
| Mau atendimento - Agentes Públicos | 5 |
| Conduta de Professor / a - Educação Pública / Ensino Superior | 5 |
| Informações/ legislação - Administração geral | 5 |
| Informações na área da saúde - Esfera Estadual - Saúde pública | 5 |
| Cotas Raciais - Educação Pública / Ensino Superior | 4 |
| Elogio a serviços prestados pela adm. em geral - Administração geral | 4 |
| Racismo/Injúria racial - Agentes Públicos | 4 |
| Assédio moral de chefia - Agentes Públicos | 4 |
| Mau atendimento - Administração geral | 4 |
| Mau atendimento de profissional de saúde - Esfera Estadual - Saúde pública | 3 |
| PROCESSOS ADMINISTRATIVOS - Transparência/Controle Social | 3 |
| Elogio a serviços prestados pelos Agentes Públicos - Agentes Públicos | 3 |
| Informações/documentos - Agentes Públicos | 3 |
| Atendimento - Saúde pública | 3 |

| | |
|---|-----|
| Conduta de agente administrativo - Educação Pública / Ensino Superior | 2 |
| Informações/inscrições - Administração geral | 2 |
| Acordos, Contratos e Convênios - Administração geral | 2 |
| Má qualidade na prestação do serviço - Agentes Públicos | 2 |
| Falta de Professor - Educação pública / Ed. Básica | 2 |
| Licitação - Administração geral | 2 |
| Recursos Humanos - Questões funcionais - Saúde pública | 2 |
| Demora/espera no atendimento - Saúde pública | 2 |
| Demora/espera no Atendimento - Esfera Estadual - Saúde pública | 2 |
| Conduta de servidor - Educação pública / Ed. Básica | 2 |
| Assédio sexual - Agentes Públicos | 2 |
| AÇÕES DE GOVERNO - Transparência/Controle Social | 2 |
| Atendimento prestado - Agentes Públicos | 2 |
| Gestão em Recursos Humanos - Educação pública / Ed. Básica | 1 |
| Concurso Público - Educação Pública / Ensino Superior | 1 |
| Concurso publico - Administração geral | 1 |
| Total | 594 |

Gráfico 6 - Assuntos Correlatos dos atendimentos 2023**Quadro 7 – Relatório sobre a quantidade de atuações da Ouvidoria nos atendimentos 2023**

| UEL | Quantidade |
|----------|------------|
| Criar | 618 |
| Atribuir | 427 |
| Retornar | 0 |
| Executar | 2272 |
| Encerrar | 604 |
| Total | 3921 |

Gráfico 7 – Relatório sobre a quantidade de atuações da Ouvidoria nos atendimentos 2023



2.3 - Ouvidoria Auxiliar - AEHU

Relatório do Anual de 2023:

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 2023, registramos 720 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 até a resolução do caso.

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

Serviço de Ouvidoria do Ambulatório de Especialidades AEHU/UEL, tem como atribuição promover o exercício da cidadania: acolher, receber, registrar, verificar e encaminhar para providências necessárias às reclamações, solicitações, sugestões, elogios e denúncias dos cidadãos usuários da nossa instituição, relativos aos serviços prestados.

O atendimento é realizado de forma presencial, através do telefone e WhatsApp – 3371-5790 e-mails ouvidoriaaha@uel.br, formulários, caixa de sugestões em pontos estratégicos no ambulatório e desde outubro contamos com Link (Qr-code) da Ouvidoria AEHU/UEL compartilhado direto pela Controladoria Geral do Estado de forma a garantir transparência à manifestação do usuário.

No Ano 2023 recebemos na Ouvidoria recebeu 720 manifestações de usuários pacientes, acompanhantes, familiares e pessoas da sociedade incluindo advogados, agendamento dos municípios, vereadores, deputados estaduais, federais, ouvidorias municipais acionadas por familiares e muitas vezes pelo próprio paciente e comunidade interna: alunos, docentes, residentes e servidores.

Com manifestações que vão desde elogios/agradecimentos como também reclamações, denúncias, sugestões representando neste número acima referido apenas o primeiro atendimento dos casos abertos e registrados.

Lembrando que não é computada neste relatório a verificação in loco e os contatos realizados com as equipes médicas e outros profissionais na mediação durante o atendimento ao paciente e familiar nas consultas, esclarecimentos de horário e dia de atendimento das várias especialidades médicas e exames que se fazem necessários até a resolubilidade da manifestação e posterior devolução ao manifestante.

Tabela 1 – Manifestações recebidas, registradas e atendidas por tipo de contato na Ouvidoria do AEHU/UEL.

| Tipo de atendimento | Nº | Percentual % |
|----------------------------|------------|---------------------|
| Presencial | 296 | 41,10% |
| Telefone | 213 | 29,54% |
| WhatsApp | 144 | 20,0 0% |
| Formulário | 22 | 3,00% |
| E-mail | 45 | 6,23% |
| TOTAL | 720 | 100% |

Gráfico 1 – Demonstrativo das manifestações recebidas, registradas e atendidas por tipo de contato na Ouvidoria do AEHU/UEL.

Os atendimentos presenciais e telefone é o meio mais utilizado para registrar manifestações na Ouvidoria do AEHU, seguido do WhatsApp, e-mail e formulário.

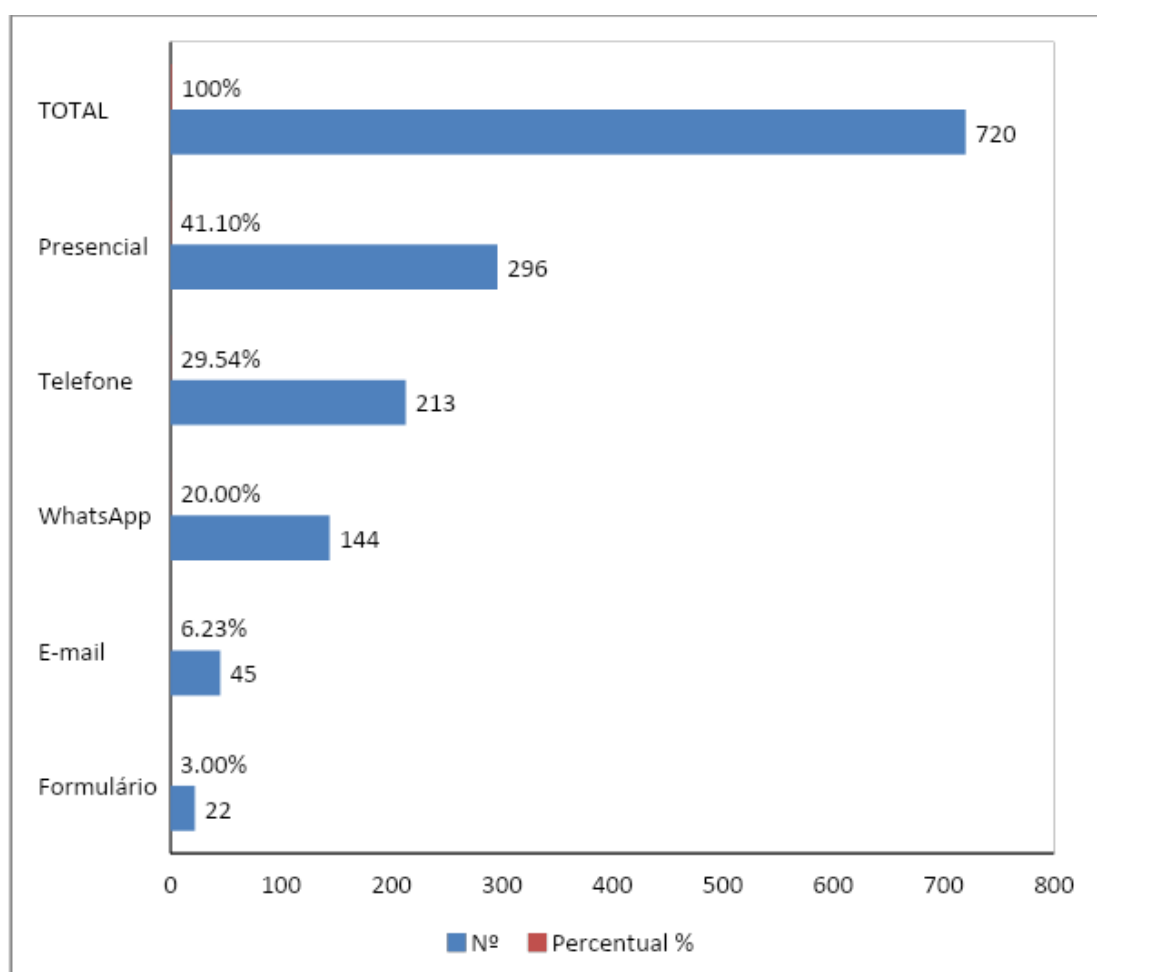
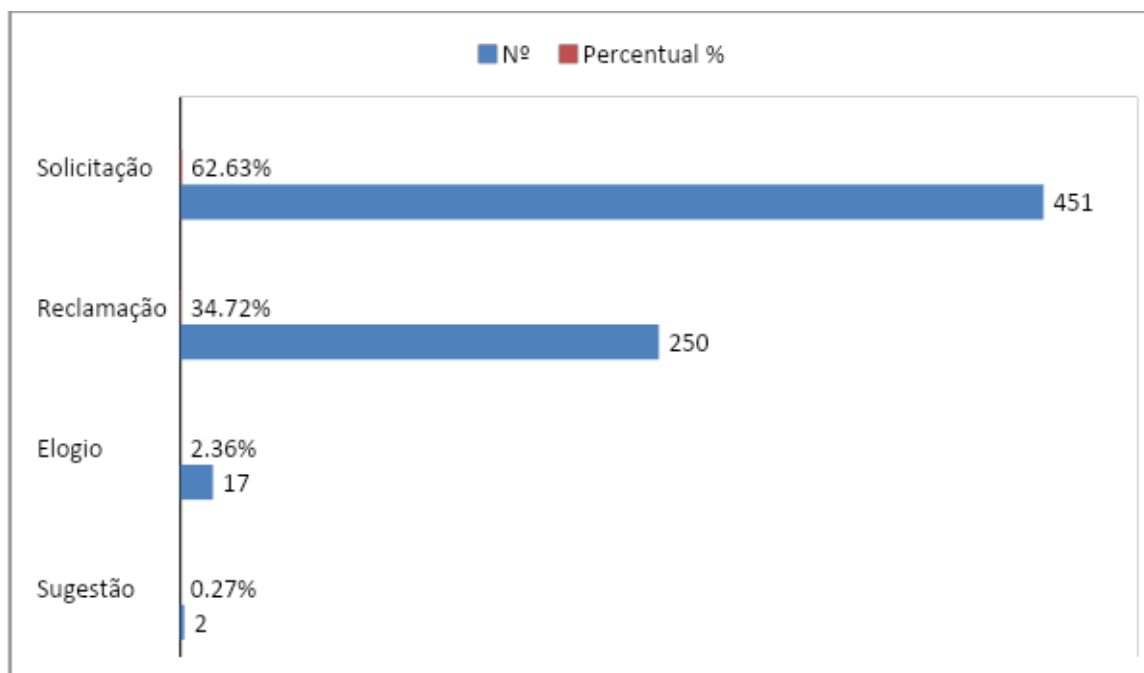


Tabela 2 – Classificação das reclamações, solicitações, elogios e sugestões recebidas e registradas na Ouvidoria AEHU/UEL.

| Classificação | Nº | Percentual % |
|----------------------|------------|---------------------|
| Reclamação | 250 | 34,72% |
| Solicitação | 451 | 62,63% |
| Elogio | 17 | 2,36% |
| Sugestão | 02 | 0,27% |
| TOTAL | 720 | 100% |

Gráfico 2 – Demonstrativo das reclamações, solicitações, elogios e sugestões recebidas e registradas na Ouvidoria AEHU/UEL.



As manifestações registradas na Ouvidoria do AEHU são tipificadas, classificadas e analisadas. Após análise, são definidos os prazos para conclusão, sempre garantido transparência, humanização, ética, credibilidade e respeito com o reclamante.

Tabela 3 - Tipificação das reclamações registradas na Ouvidoria do AEHU.

| | <i>Classificação</i> | Quant. |
|-----|---|---------------|
| 01 | Demora na convocação para realizar cirurgia | 135 |
| 02 | Queixa da conduta médica | 11 |
| 03 | Setor de Apoio demora enviar relatórios /cópias | 25 |
| 0.4 | Demora em agendar, realizar consultas e exames. | 25 |
| 0.5 | Queixa conduta servidora | 06 |
| 0.6 | Queixa falta de lente e aparelho quebrado da oftalmologia | 03 |
| 0.7 | Queixa cancelamento cirurgia | 07 |
| 0.8 | Queixa consulta desmarcada sem avisar paciente | 05 |
| 0.9 | Queixa demora no atendimento | 03 |
| 10 | Queixa conduta de acompanhante | 02 |
| 11 | Queixa consulta agendado dia horário errado/distante | 07 |
| 12 | Queixa conduta de paciente | 04 |
| 13 | Queixa falta médico ginecologista | 01 |
| 14 | Insatisfação com equipamento | 02 |
| | TOTAL | 250 |

Tabela 4 – Tipificação das solicitações registradas na Ouvidoria do AEHU.

| | Classificação | Quant. |
|----|------------------------------------|---------------|
| 01 | Solicitar informação | 190 |
| 02 | Solicita remarcar consultas/exames | 124 |
| 03 | Solicita relatório médico | 34 |
| 04 | Solicita antecipar consulta/exames | 28 |
| 05 | Solicita atestado médico | 26 |
| 06 | Solicita receita médica | 22 |
| 07 | Solicita cópia de prontuário | 11 |
| 08 | Solicita interconsulta | 06 |

| | | |
|-----------|---------------------------------------|------------|
| 09 | Solicita declaração de comparecimento | 06 |
| 10 | Solicita falar com docente/Residente | 02 |
| 11 | Solicitar novo pedido exame | 02 |
| | TOTAL | 451 |
| 01 | Elogios/Agradecimentos | 17 |
| 02 | Sugestões | 02 |
| | TOTAL GERAL | 720 |

As reclamações mais recorrentes na Ouvidoria do no ano de 2023 estão relacionadas à:

- a - Demora na convocação e suspensão das cirurgias eletivas,
- b - Demora no atendimento, longo tempo de espera, em algumas especialidades o docente ou residente chega muito tarde ao ambulatório.
- c- Insatisfação com médico (falta clareza nas explicações na consulta)
- d- Demora para agendar consultas, tem especialidade docente e residente que reagenda,
- e- Demora setor de apoio enviar cópias de prontuários (inativos ou muito antigo)

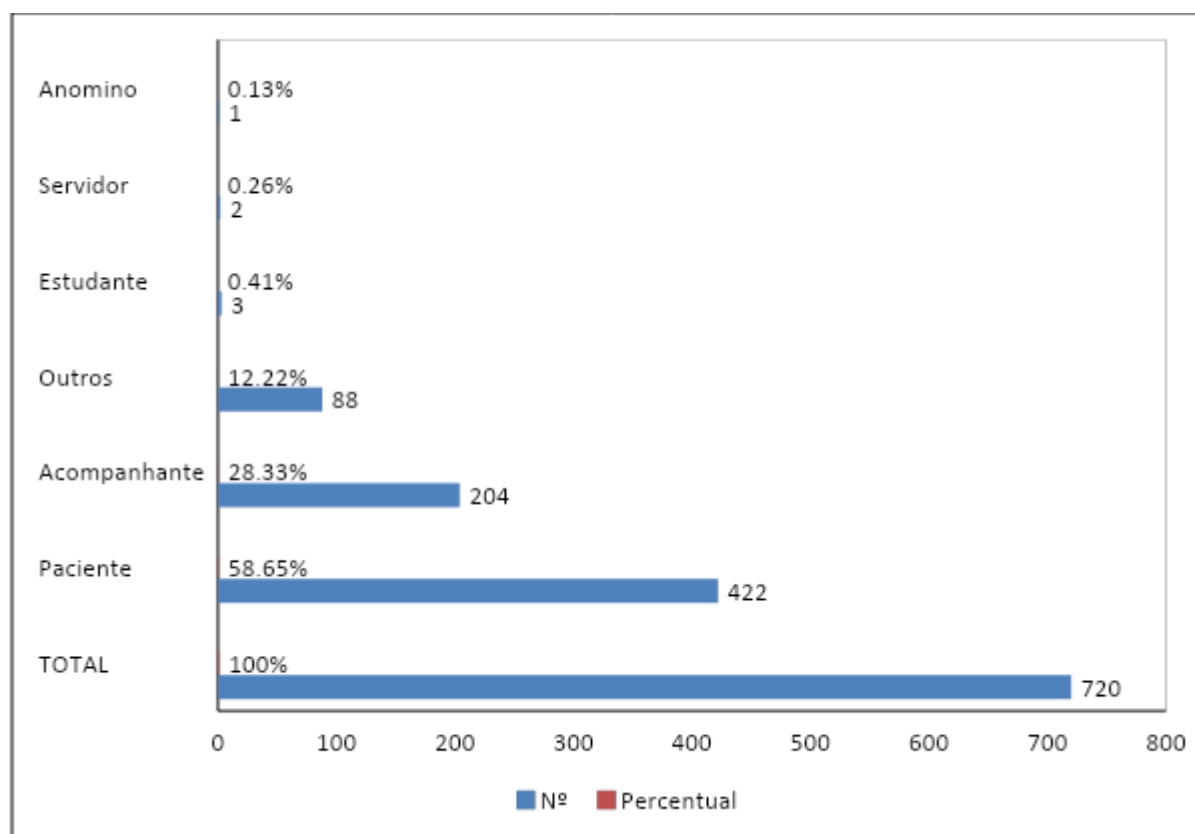
As reclamações são bons indicadores de avaliação dos serviços e um termômetro sobre o funcionamento dos mesmos

Tabela 4 – Classificação do público atendido pela Ouvidoria AEHU.

| PÚBLICO | Nº | Percentual |
|----------------|-----------|-------------------|
| Paciente | 422 | 58,65% |
| Acompanhante | 204 | 28,33% |
| Outros | 88 | 12,22% |
| Anônimo | 01 | 0,13% |
| Estudante | 03 | 0,41% |
| Servidor | 02 | 0,26% |

| | | |
|--------------|------------|-------------|
| TOTAL | 720 | 100% |
|--------------|------------|-------------|

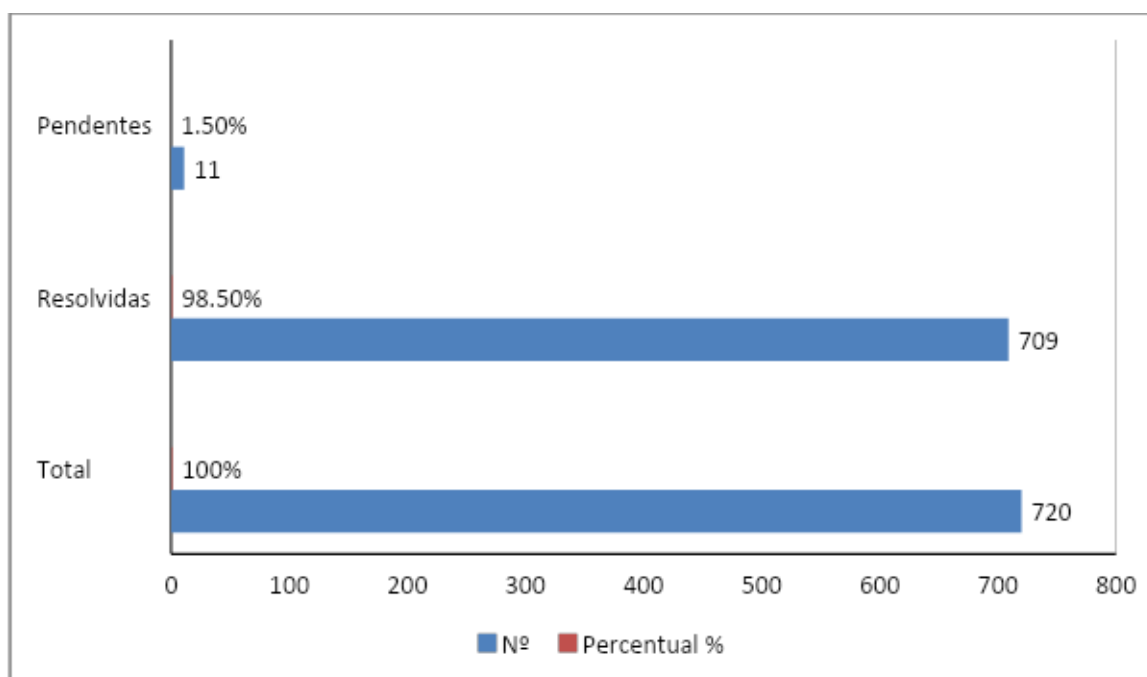
Gráfico 4 - Classificação do público atendido pela Ouvidoria AEHU.



Demonstraremos na tabela abaixo, as manifestações registradas no Serviço de Ouvidoria do AEHU, por status, onde 709 já foram encerradas e respondidas para os usuários representando 98.50%. As demais 11 manifestações continuam em análise nos setores responsáveis, representando 1.50%, lembrando que é estabelecido prazos para cada demanda registrada no serviço de ouvidoria.

TABELA 5 – Manifestações registradas na Ouvidoria AEHU POR status.

| Manifestações | Nº | Percentual % |
|----------------------|------------|---------------------|
| Resolvidas | 709 | 98,50% |
| Pendentes | 11 | 1,50% |
| Total | 720 | 100% |

Gráfico 5 – Demonstrativo por Status das manifestações registradas na Ouvidoria AEHU.**Eventos:**

Em 2023 participa das Conferências Municipais de Londrina, Estadual e Conferência Nacional de Saúde e informa anualmente no Conselho Estadual de Saúde garantindo a efetivação e fortalecimento da política Nacional do SUS. Foram realizadas visitas técnicas nas Ouvidorias da Universidade Estadual e Hospital Universitário de Maringá, Congresso de Governança Pública da CGE-PR / 4º Simpósio Paranaense de Combate à Corrupção – 10 anos da LAC: reflexões e desafios e 2ª Semana de ouvidoria, realizado palestras com pacientes acompanhantes nas salas de espera e reunião de trabalho com ouvidoria geral da UEL e hospital.

Conclusões:

A qualificação da Ouvidoria do AEHU e sua estruturação ainda dependem de investir em capacitações para ouvidoria cursos, palestras, seminário e congresso no intuito prestar um atendimento mais humanizado e respeitoso: Participar de mais eventos apresentando o papel da Ouvidoria AEHU Realizar eventos com a temática ouvidoria comunidade interna da instituição, usuários e gestores como forma de sensibilizar para o uso deste importante instrumento de participação.

Por fim, ser ouvidora é um compromisso ético e com os direitos humanos, é o profissional que ouve sobre o não acesso, o atendimento não respeitoso, sem ética e sem humanização. Podemos considerar que, ser ouvidora é dar atenção a tudo que envolve a queixa, bem como desenvolver um trabalho que vai além de OUVIR, encaminhar e acompanhar.

É uma escuta qualificada que exige habilidade e sensibilidade, além de saber interpretar e entender os sentimentos dos usuários para que possamos intervir da melhor forma possível para a defesa do acesso aos direitos do paciente ou seu familiar.

Ana Maria da Cruz
Ouvidora AEHU/HU/UEL

3.3- Ouvidoria Auxiliar - HU**RELATÓRIO FINAL DA OUVIDORIA/HU 2023.**

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 2023, registramos na Ouvidoria do HU 1161 atendimentos.

Importante citar que cada manifestação aberta requer busca de dados in loco

e inúmeros contatos realizados com Equipe Médica, Equipe de Enfermagem, Unidades, Setores, Diretorias, e demais serviços e com o manifestante quantas vezes se fizerem necessários após a manifestação aberta até a solução do caso, lembrando que os mesmos não são computados na totalidade dessa busca de dados.

Os atendimentos da Ouvidoria acontecem presencialmente, por telefone, por formulários específicos, e-mails, whatsapp e desde outubro do referido ano registrada via Formulário – SIGO (Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias/PR) junto a Controladoria Geral do Estado,

Tabela 1 - Manifestações recebidas e registradas na Ouvidoria/HU/UEL por tipo de atendimento

| TIPO DE CONTATO | Nº | % |
|-----------------------------------|-------------|---------------|
| Atendimento por telefone | 199 | 17,1% |
| Atendimento presencial | 465 | 40,1% |
| Atendimento por e mail | 242 | 20,8% |
| Atendimento por formulário | 64 | 5,5% |
| Atendimento por WhatsApp | 191 | 16,5% |
| Total | 1161 | 100,0% |

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

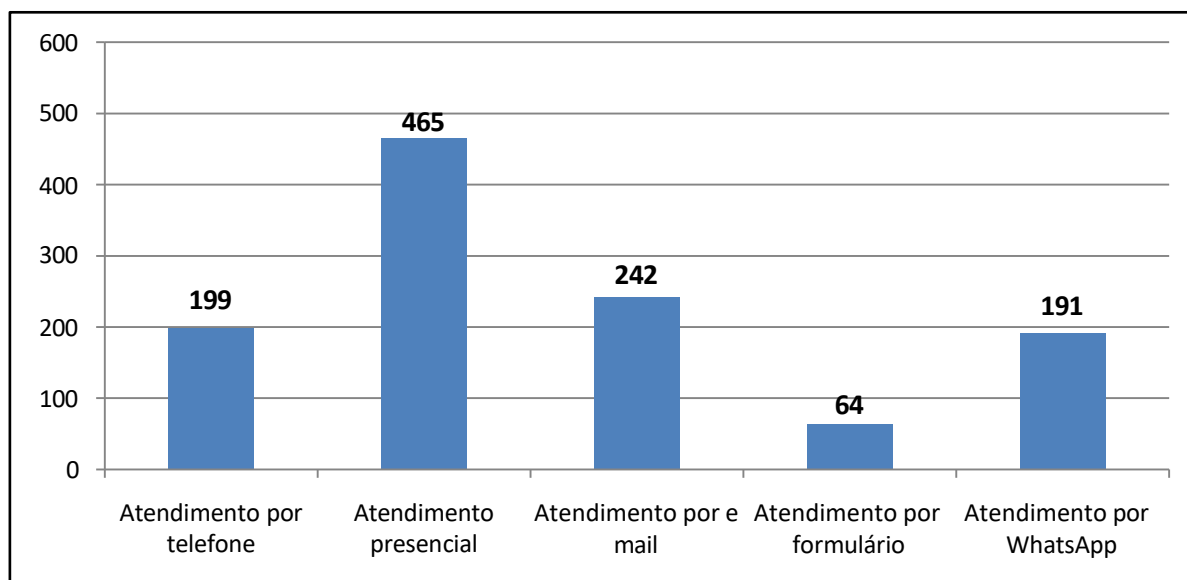
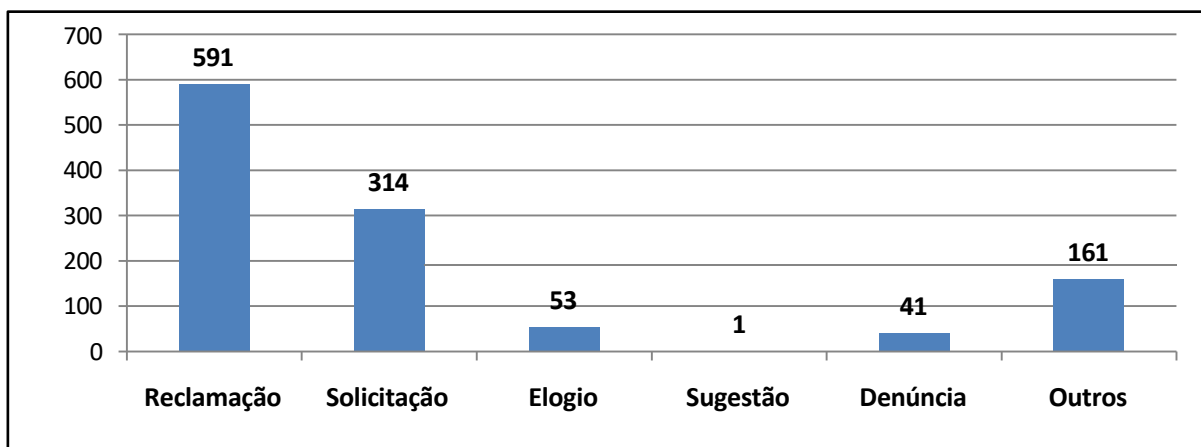


Tabela 2 – Classificação das manifestações recebidas e registradas na Ouvidoria/HU/UEL

| CLASSIFICAÇÃO | Nº | % |
|----------------------|-------------|---------------|
| Reclamação | 591 | 50,9% |
| Solicitação | 314 | 27,0% |
| Elogio | 53 | 4,6% |
| Sugestão | 1 | 0,1% |
| Denúncia | 41 | 3,5% |
| Outros | 161 | 13,9% |
| Total | 1161 | 100,0% |

Gráfico 2 - Demonstrativo da classificação das manifestações recebidas e registradas na Ouvidoria/HU/UEL



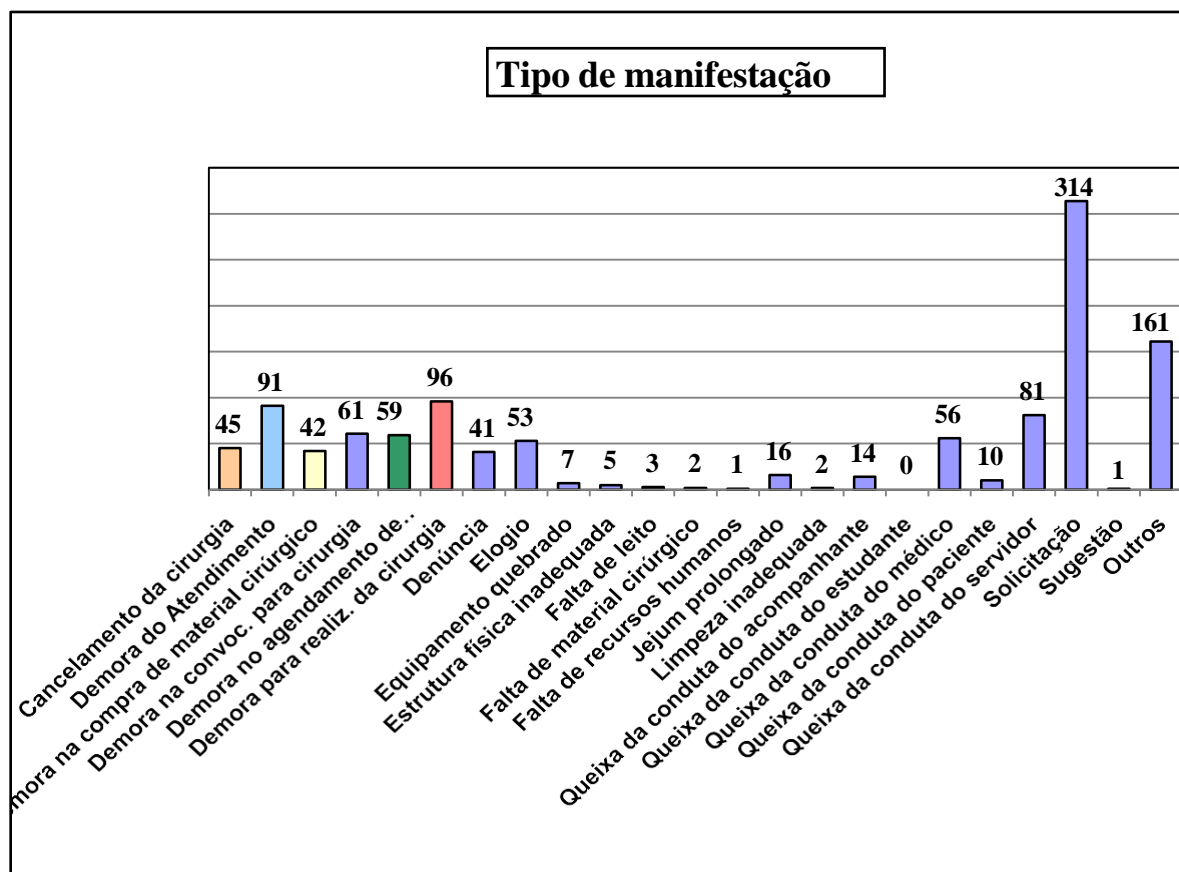
As manifestações registradas na Ouvidoria/HU/UEL são tipificadas, classificadas e analisadas. Após a análise, os prazos para conclusão de cada demanda são definidos previamente, de forma a garantir transparência, ética, credibilidade, humanização buscando aprimorar o processo de prestação do serviço público.

Tabela 3 – Tipificação das manifestações registradas na Ouvidoria/HU/UEL.

| CLASSIFICAÇÃO | Nº | % |
|---|----|------|
| Cancelamento da cirurgia | 45 | 3,9% |
| Demora do atendimento | 91 | 7,8% |
| Demora na compra de material cirúrgico | 42 | 3,6% |
| Demora na convocação p/ cirurgia | 61 | 5,3% |
| Demora no agendamento de exames/consultas | 59 | 5,1% |
| Demora p/ realização da cirurgia | 96 | 8,3% |
| Denúncia | 41 | 3,5% |
| Elogio | 53 | 4,6% |
| Equipamento quebrado | 07 | 0,6% |
| Estrutura física inadequada | 05 | 0,4% |

| | | |
|-----------------------------------|-------------|---------------|
| Falta de leito | 03 | 0,3% |
| Falta de material cirúrgico | 02 | 0,2% |
| Falta de recursos humanos | 01 | 0,1% |
| Jejum prolongado | 16 | 1,4% |
| Limpeza inadequada | 02 | 0,2% |
| Queixa da conduta do acompanhante | 14 | 1,2% |
| Queixa da conduta do médico | 56 | 4,8% |
| Queixa da conduta do paciente | 10 | 0,9% |
| Queixa da conduta do servidor | 81 | 7,0% |
| Solicitação | 314 | 27,0% |
| Sugestão | 01 | 0,1% |
| Outros | 161 | 13,9% |
| Total | 1161 | 100,0% |

Gráfico 3 – Tipificação das manifestações registradas na Ouvidoria/HU/UEL.

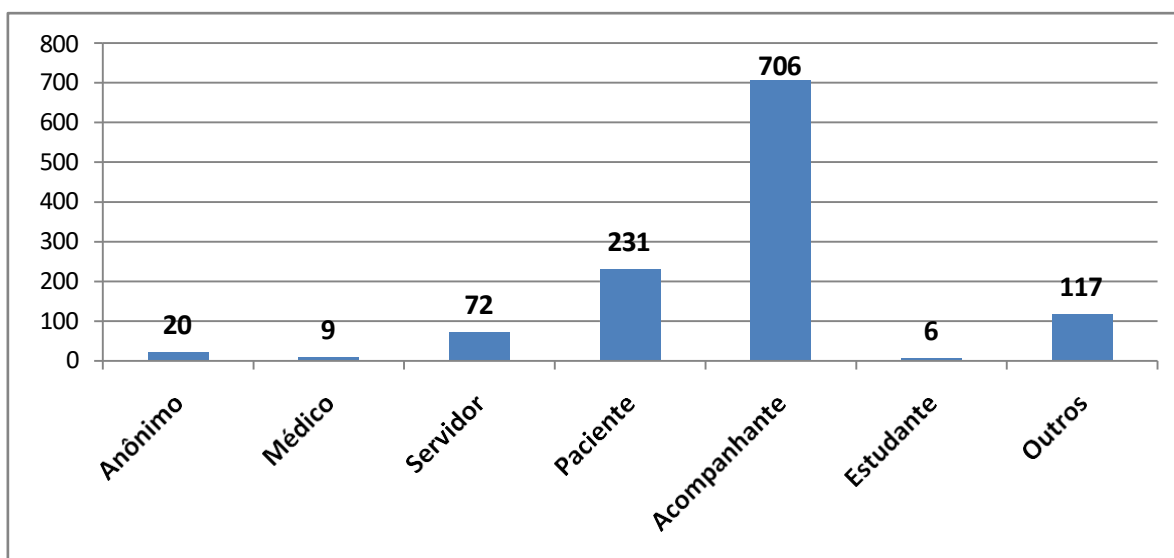


O público atendido pela Ouvidoria/HU/UEL é classificado de acordo com a tabela abaixo:

Tabela 4 – Classificação do público atendido pela Ouvidoria/HU/UEL

| PÚBLICO | Nº | % |
|---------------------|-------------|---------------|
| Anônimo | 20 | 1,7% |
| Médico | 09 | 0,8% |
| Servidor | 72 | 6,2% |
| Paciente | 231 | 19,9% |
| Acompanhante | 706 | 60,8% |
| Estudante | 06 | 0,5% |
| Outros | 117 | 10,1% |
| Total | 1161 | 100,0% |

Gráfico 4 – Classificação do público atendido pela Ouvidoria/HU/UEL



Obs: A classificação denominada “outros” são manifestações de anônimos ou pessoas da sociedade que não tem grau de parentesco com paciente,

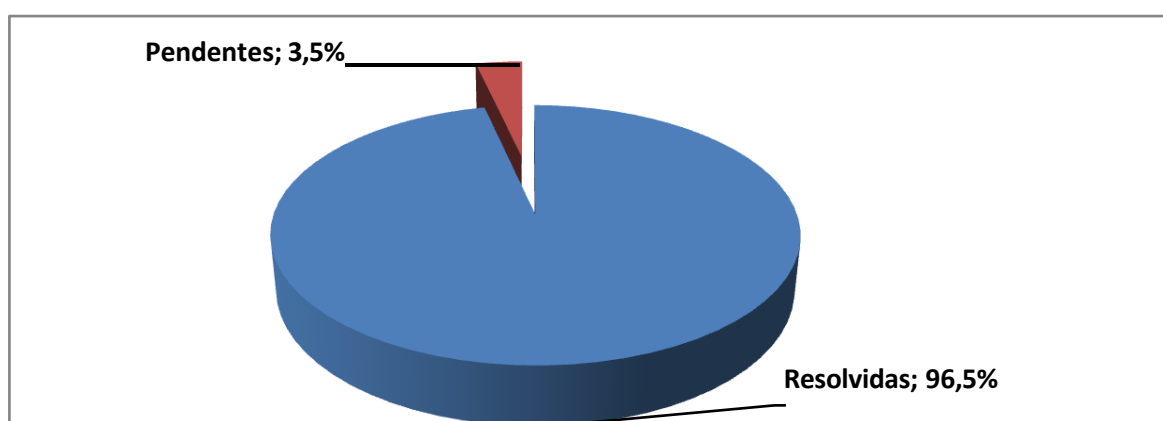
entretanto, se apresentam em nome dos pacientes e são: (políticos, assessores, advogados, secretarias de saúde, ouvidorias do município e de outros serviços).

Na tabela abaixo segue o quantitativo de manifestações registradas na Ouvidoria/HU/UEL, por status, onde 95,5% das manifestações já foram encerradas, ou seja, já foram respondidas para os usuários que protocolaram suas manifestações. As demais que compõem 4,5% continuam em análise nos setores responsáveis, lembrando que é estabelecido um prazo para cada tipo de demanda registrada.

Tabela 5 – Manifestações registradas na OUVIDORIA/HU/UEL, por status.

| STATUS | Nº | % |
|------------|------|--------|
| Resolvidas | 1120 | 96,5% |
| Pendentes | 41 | 3,5% |
| Total | 1161 | 100,0% |

Gráfico 5 – Demonstrativo das Manifestações registradas na Ouvidoria/HU/UEL, por status.



Obs: Importante citar que a Ouvidoria faz o que chamaremos de atendimentos de baixa complexidade, com respostas imediatas ex: mediação nas dúvidas e esclarecimentos dos pacientes, acompanhantes e familiares em relação a conduta Médica. Mediação do atendimento da equipe médica com familiares no sentido de garantir

esclarecimento quanto ao tratamento realizado no hospital. Informações quanto ao tempo de espera para um procedimento cirúrgico junto ao NIR (Núcleo Interno de Regulação) e também no Centro Cirúrgico, a usuários presenciais ou por telefone, WhatsApp, acompanhamento junto à classificação de risco das prioridades Médicas e acompanhamento no tempo de espera do atendimento do Pronto Socorro, parceria com o Serviço Social e Psicologia no atendimento ao paciente, participação em reuniões de serviço com as Equipes Multiprofissionais e familiares de pacientes, participação em palestras de informação, formação e treinamento com a equipe jurídica e outros órgãos de Controle interno da UEL para servidores, atendimento in loco aos pacientes solicitantes em leito, enfim, e estes atendimentos têm um considerável impacto no serviço da Ouvidoria, e não são lançados na planilha por se tratarem de assuntos pontuais de rápida resolução.

A Ouvidoria HU divulga mensalmente na página da intranet/HU o número de atendimentos, sua tipificação e os atendimentos de baixa complexidade, tornando transparente os atendimentos realizados para a comunidade interna do hospital, possibilitando aprimoramento da qualidade dos serviços prestados pelo HU ao cidadão usuário.

Maurênia Nielsen
Ouvidoria/HU/UEL

Compromissos cumpridos em 2023 – Contínuo em 2024

- 1) Construção da nova página da ouvidoria <https://sites.uel.br/ouvidoria/> - no site da UEL!
- 2) Geração de links de acesso específicos para denúncias sobre Violência Sexual e de Gênero e Racismo!
- 3) Maior divulgação de acessos aos serviços de ouvidoria através do lançamento do Projeto – Ouvidoria Ativa!
- 4) Maior divulgação da ouvidoria junto comunidade universitária através de cartazes com qr-code de acesso!
- 5) Confecção e divulgação de vídeos institucionais (Racismo, Assédio Sexual e

Moral, Sindicância e Processo Disciplinar etc.) de assuntos relacionados à Ouvidoria para auxiliar a comunidade universitária.

- 6) Maior participação da ouvidoria juntos aos órgãos fiscalizadores da UEL através do NIC, Núcleo de Integridade e Compliance e CGE – Controladoria geral da Estado!
- 7) Geração de relatórios mensais de Denúncias ao Agente de Compliance!
- 8) Participação e encaminhamentos de demandas da ouvidoria junto à Agente Mediação e Conciliação!
- 9) Direcionamento de acolhimento Psicológico junto à Divisão de Serviço Social e Saúde Mental do SEBEC nos casos exigidos!
- 10) Transformação dos serviços de ouvidoria como serviços modelos na busca de excelência relacionada a prevenção de conflitos!
- 11) Maior capacitação, cursos, viagens e visitas institucionais de integração a fim de qualificar para prestar o melhor serviço de Ouvidoria entre as IES – Paraná.

Principais Reclamações registradas na Ouvidoria AEHU

| | |
|---|-----|
| Demora na convocação para realizar cirurgia | 135 |
| Queixa da conduta médica | 11 |
| Setor de Apoio demora enviar relatórios /cópias | 25 |
| Demora em agendar, realizar consultas e exames. | 25 |

Principais Reclamações registradas na Ouvidoria HU

| | |
|---|-----------|
| Cancelamento da cirurgia | 45 |
| Demora do atendimento | 91 |
| Demora na compra de material cirúrgico | 42 |
| Demora na convocação p/ cirurgia | 61 |
| Demora no agendamento de exames/consultas | 59 |
| Demora p/ realização da cirurgia | 96 |

4 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

O público atendido consiste em: docentes, técnicos-administrativos, discentes e público externo. Em 2023, percebeu-se um aumento nas demandas, comparado a 2022. Foram registradas ao todo 3178 demandas em 2023.

Ao longo de 2023, 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 e Compliance, 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