
RELATORIO DE ATIVIDADES DOS SERVIÇOS DE OUVIDORIA – 2024

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 2024, 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(43) 3371-2706 e telefone NOVO (43) 3371-2808 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 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 2024 totalizaram 4336 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 2024 foram:

2.1 - Ouvidoria Geral da UEL

- 699 recebimentos de ocorrências via SIGO (Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias/PR) junto a Controladoria Geral do Estado;
- 114 atendimentos por E-mail (ouvidoria@uel.br);
- 752 atendimentos por telefone (solicitações de informações, reclamações, sugestões)
- 509 Atendimentos de WhatsApp

2.2 - Ouvidoria do HU

- 432 atendimentos presenciais e nas diversas unidades da instituição;
- 182 Atendimentos de WhatsApp
- 104 atendimentos por telefone;
- 188 por correios eletrônicos;
- 368 Sistema SIGO

2.3 - Ouvidoria do AEHU

- 449 atendimentos presenciais e nas diversas unidades da instituição
- 180 atendimentos de WhatsApp
- 185 atendimentos por telefone;
- 69 por correio eletrônico;
- 60 Sistema SIGO

✓ 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 da relação paciente atendimento, 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).

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
2024	4336

3- DETALHAMENTO DOS ATENDIMENTOS POR OUVIDORIA

3.1 – Ouvidoria Geral da UEL - CAMPUS

3.1.1 – OCORRÊNCIAS RECEBIDAS VIA SISTEMA - SIGO EM 2024

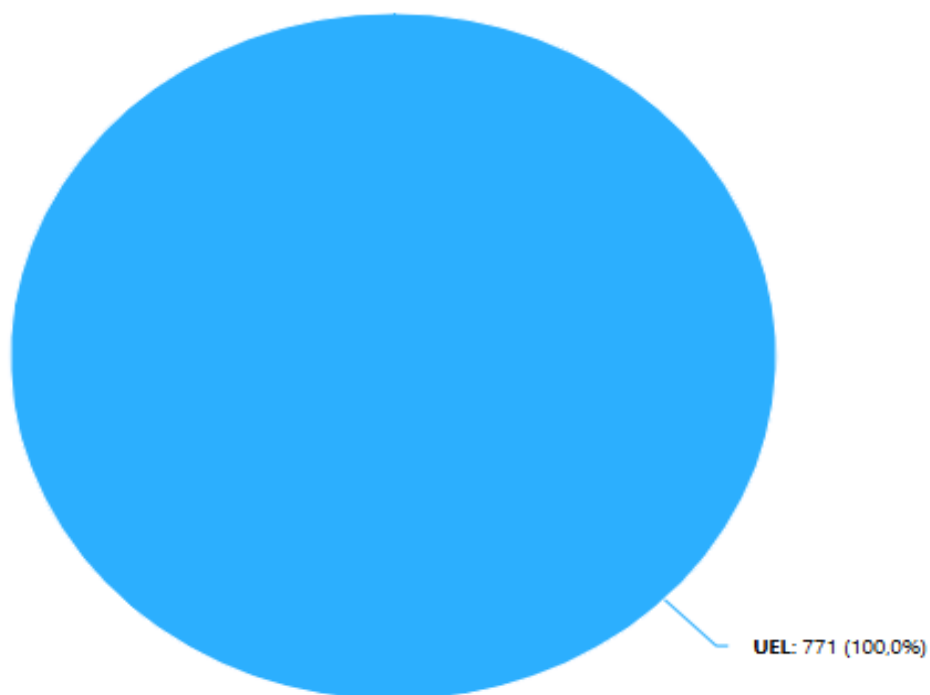
SIGO (Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias/PR) junto a Controladoria Geral do Estado)

Relatório sobre a quantidade de criação de atendimentos - 2024

# criação de atendimentos	Quantidade
UEL	771
Total	771

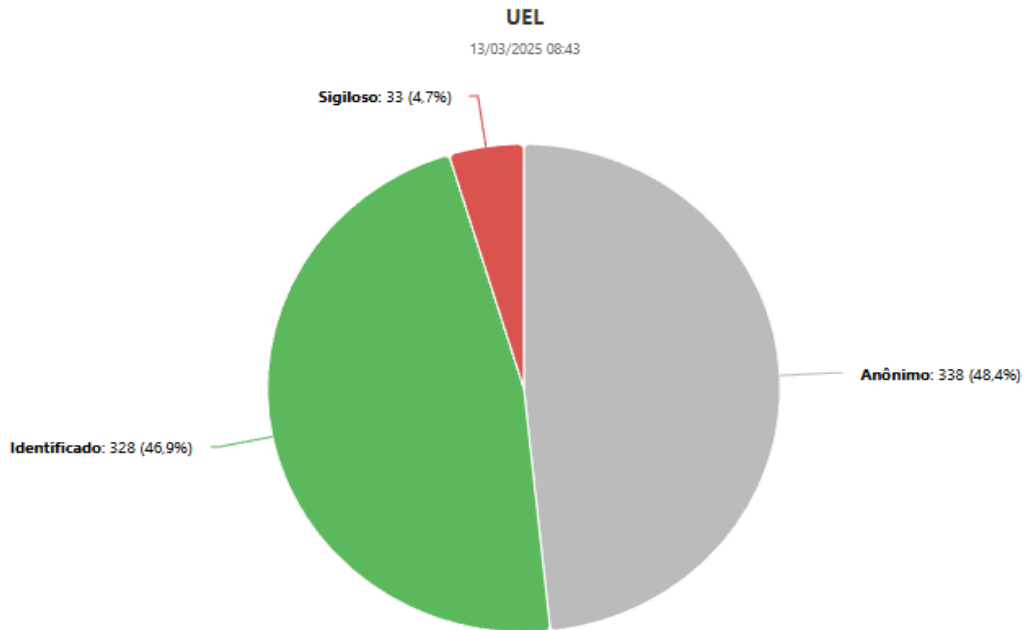
criação de atendimentos

13/03/2025 08:42



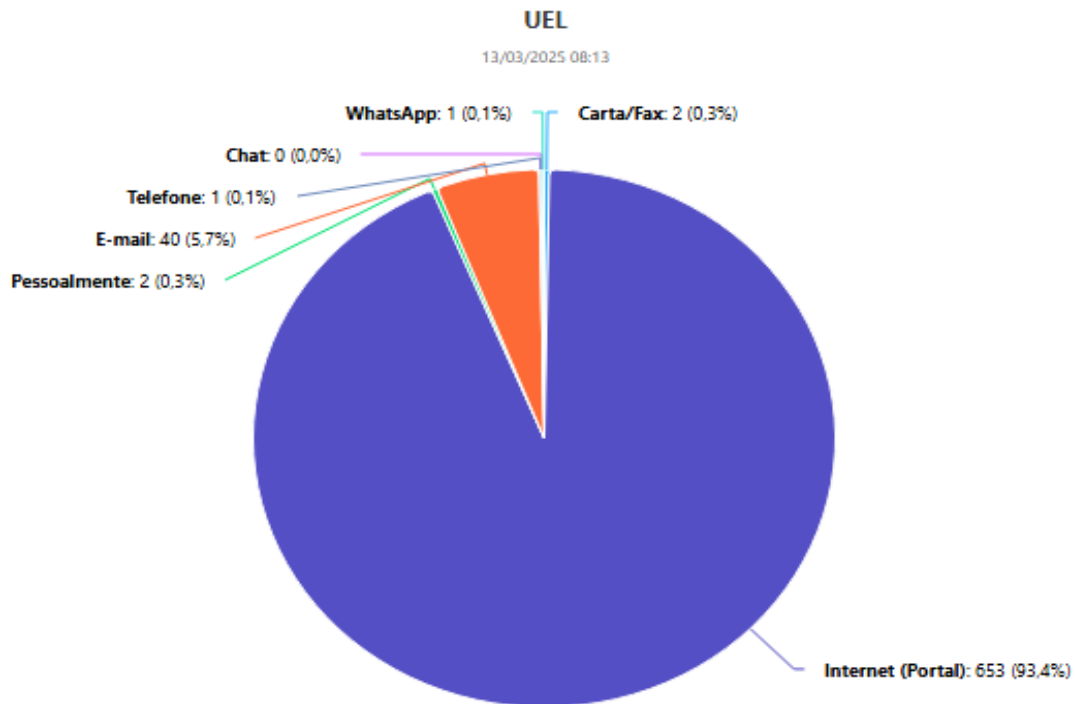
Relatório sobre os Tipos de Solicitantes - 2024

Órgão	Anônimo	Identificado	Sigiloso	Total
UEL	338	328	33	699
Total	338	328	33	



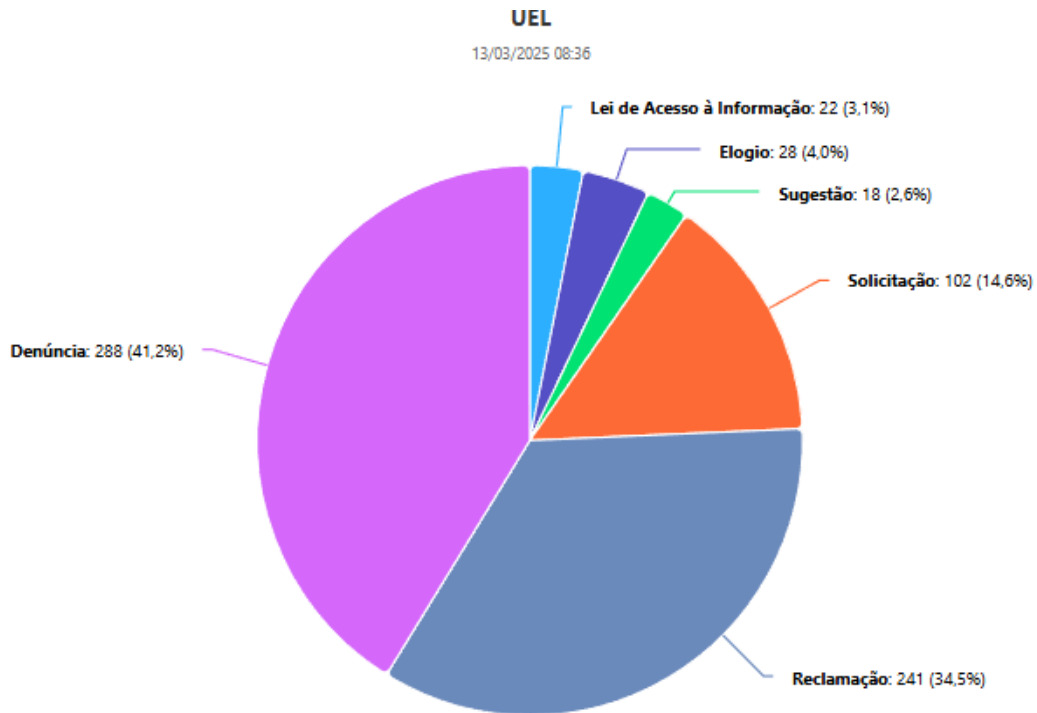
Relatório sobre as Formas de Contato dos solicitantes - 2024

Órgão	Carta/Fax	Internet (Portal)	Pessoalmente	E-mail	Telefone	Chat	WhatsApp	Total
UEL	2	653	2	40	1	0	1	699
Total	2	653	2	40	1	0	1	



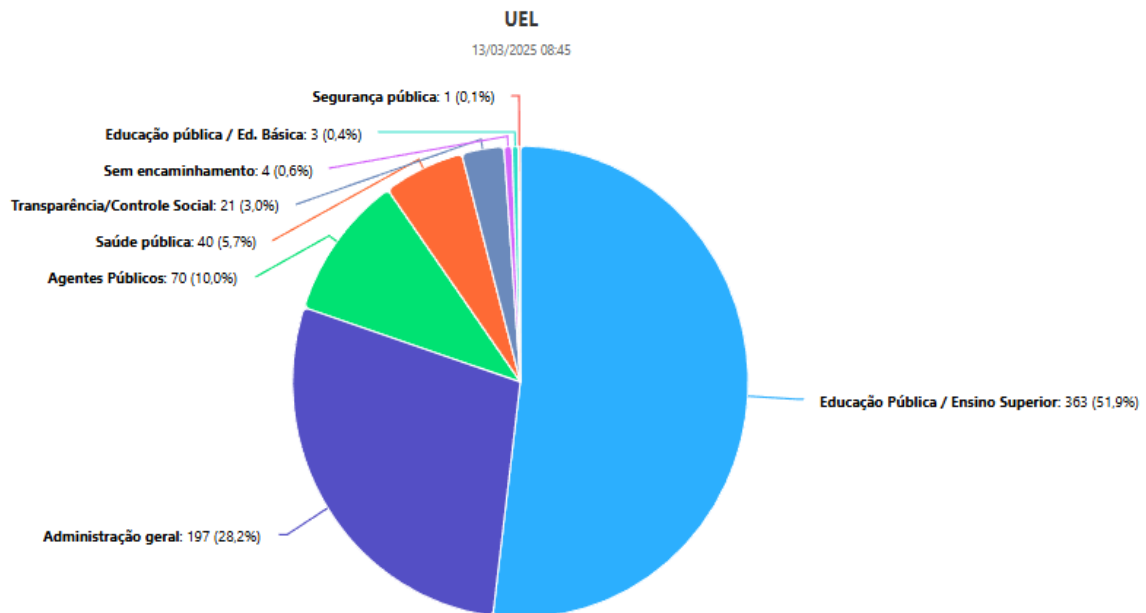
Relatório sobre os tipos de Naturezas dos atendimentos - 2024

Órgão	Lei de Acesso à Informação	Elogio	Sugestão	Solicitação	Reclamação	Denúncia	Total
UEL	22	28	18	102	241	288	699
Total	22	28	18	102	241	288	



Relatório sobre as Áreas dos atendimentos - 2024

UEL	Quantidade
Educação Pública / Ensino Superior	363
Administração geral	197
Agentes Públicos	70
Saúde pública	40
Transparência/Controle Social	21
Sem encaminhamento	4
Educação pública / Ed. Básica	3
Segurança pública	1
Total	699



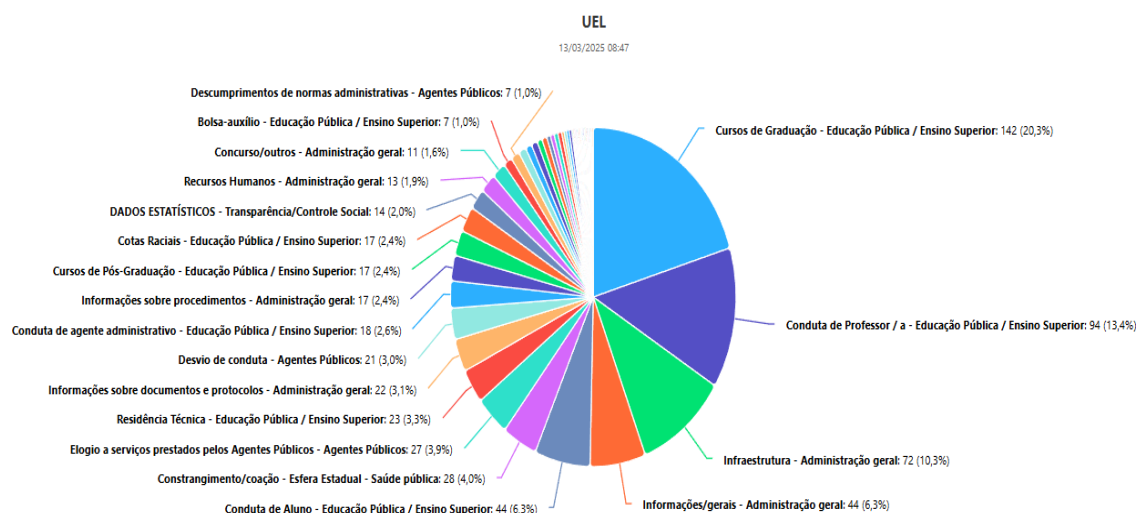
Relatório sobre os Assuntos dos atendimentos - 2024

UEL	Quantidade
Cursos de Graduação - Educação Pública / Ensino Superior	142
Conduta de Professor / a - Educação Pública / Ensino Superior	94
Infraestrutura - Administração geral	72
Informações/gerais - Administração geral	44
Conduta de Aluno - Educação Pública / Ensino Superior	44
Constrangimento/coação - Esfera Estadual - Saúde pública	28
Elogio a serviços prestados pelos Agentes Públicos - Agentes Públicos	27
Residência Técnica - Educação Pública / Ensino Superior	23

Informações sobre documentos e protocolos - Administração geral	22
Desvio de conduta - Agentes Públicos	21
Conduta de agente administrativo - Educação Pública / Ensino Superior	18
Informações sobre procedimentos - Administração geral	17
Cursos de Pós-Graduação - Educação Pública / Ensino Superior	17
Cotas Raciais - Educação Pública / Ensino Superior	17
DADOS ESTATÍSTICOS - Transparência/Controle Social	14
Recursos Humanos - Administração geral	13
Concurso/outros - Administração geral	11
Bolsa-auxílio - Educação Pública / Ensino Superior	7
Descumprimentos de normas administrativas - Agentes Públicos	7
Mau atendimento - Administração geral	6
Mau atendimento de profissional de saúde - Esfera Estadual - Saúde pública	5
Mau atendimento prestado por servidores - Agentes Públicos	5
CONTRATOS - Transparência/Controle Social	4
Trote - Sem encaminhamento	4
Violência: Racismo e Injúria Racial - Educação pública / Ed. Básica	3
Concurso publico - Administração geral	3
Reivindicações - Administração geral	3
Mau atendimento - Agentes Públicos	3

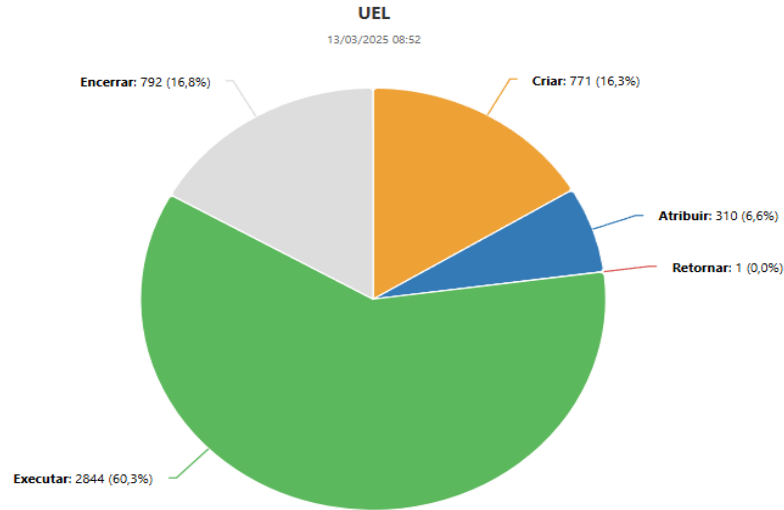
Racismo/Injúria racial - Agentes Públicos	2
Desacato ao Servidor - Saúde pública	2
Informações/inscrições - Administração geral	2
Informações na área da saúde - Esfera Estadual - Saúde pública	2
Assédio moral entre servidores - Agentes Públicos	1
Informações/ legislação - Administração geral	1
Instalações imob./ equipamentos e mat. de órgãos - Administração geral	1
Assédio moral de chefia - Agentes Públicos	1
Gestão dos Hospitais e Unidades Próprias do Estado. - Saúde pública	1
Acordos, Contratos e Convênios - Administração geral	1
Demora/espera no Atendimento - Esfera Estadual - Saúde pública	1
Controle social - Esfera Estadual - Saúde pública	1
CONCURSO PÚBLICO - Transparência/Controle Social	1
CONVÊNIOS - Transparência/Controle Social	1
PATRIMÔNIO IMÓVEL - Transparência/Controle Social	1
GERAL - Informações sobre pessoas suspeitas de prática de crimes - Segurança pública	1
Assédio moral - Agentes Públicos	1
Assédio sexual - Agentes Públicos	1
Conduta vedada - Eleições - Agentes Públicos	1

Teste seletivo - Educação Pública / Ensino Superior	1
Licitação - Administração geral	1
Total	699



Relatório sobre a quantidade de atuações nos atendimentos - 2024

UEL	Quantidade
Criar	771
Atribuir	310
Retornar	1
Executar	2844
Encerrar	792
Total	4718



Relatório sobre Pesquisa de Satisfação - 2024

Entrada

Órgão	Em uma escala de 1 a 5, qual o seu grau de satisfação com o atendimento prestado pela Ouvidoria no momento do registro da sua manifestação?	Em uma escala de 1 a 5, quanto você recomendaria o serviço da Ouvidoria?	Em uma escala de 1 a 5, quanto você utilizaria novamente os serviços da Ouvidoria?
UEL	4	4	4

Saída

Órgão	Em uma escala de 1 a 5, qual o seu grau de satisfação com o retorno obtido?	Em uma escala de 1 a 5, qual o grau de satisfação com o tempo de resposta?
UEL	3	3

2.3 - Ouvidoria Auxiliar - AEHU

Relatório do Anual de 2024:

Relatório Gerencial 2024

Ouvidoria AEHU

Serviço de Ouvidoria do Ambulatório de Especialidades AEHU/UEL, tem como atribuição de acordo com a lei nº 13.460 de 26 de junho de 2017 elaborar relatórios de gestão a direção da instituição.

O atendimento é realizado de forma presencial, através do telefone e whatsapp – 3371-5790 e-mails ouvidoriaahc@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.



Foram recebidas na Ouvidoria no período de janeiro a dezembro 2024 foram 943 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.

As manifestações vão desde reclamações, sugestões elogios/agradecimentos, não é computada 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.

	Nº	Percentual %
Presencial	449	47,61%
Telefone	185	19,61%
Whatsapp	180	19,08%
Formulário SIGO	60	6,36%
E-mail	69	7,31 %
TOTAL	943	100%

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

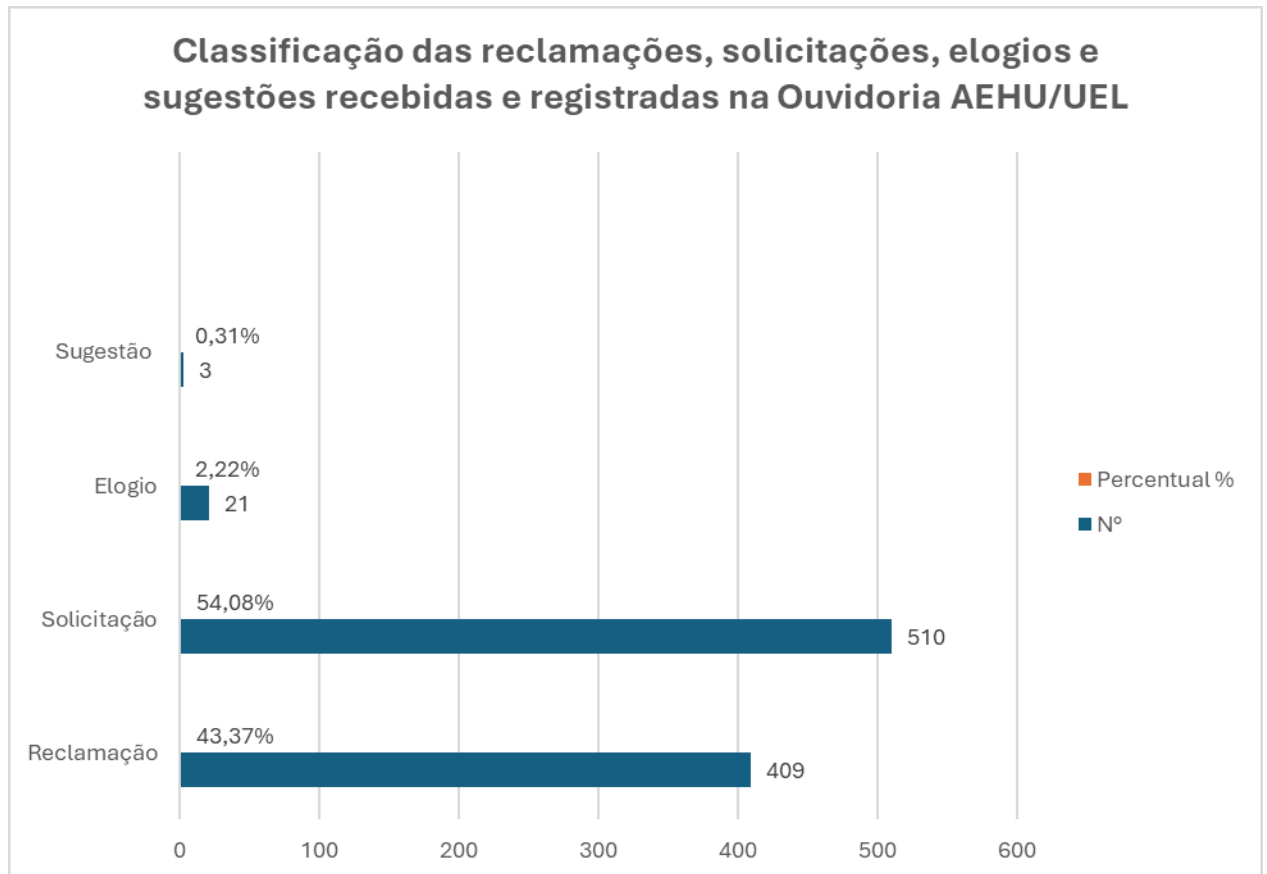
Os atendimentos presenciais e telefone é o meio mais utilizado para registrar manifestações na Ouvidoria do AEHU, seguido do whatsapp, e-mail e formulário.



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

Classificação	Nº	Percentual %
Reclamação	409	43,37%
Solicitação	510	54,08%
Elogio	21	2,22%
Sugestão	03	0,31%
TOTAL	943	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.

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

Classificação		Quant.
01	Demora na convocação para realizar cirurgia	169
02	Queixa da conduta médica	36
03	Setor de Apoio demora enviar relatórios /cópias	62
0.4	Demora em agendar, realizar consultas e exames.	36
0.5	Queixa conduta servidor	13



0.6	Queixa falta de lente e aparelho quebrado da oftalmologia	08
0.7	Queixa falta de prótese para cirurgia	09
0.8	Queixa consulta desmarcada sem avisar paciente	04
0.9	Queixa demora no atendimento	10
10	Queixa conduta de acompanhante	09
11	Queixa consulta agendado dia horário errado/distante	23
12	Queixa conduta de paciente	04
13	Queixa falta médico ginecologista	03
14	Insatisfação com equipamento	07
15	Queixa falta de kit de exames setor coleta	06
16	Queixa atendimento recebido na DASC	01
17	Queixa AEHU fechado e não atende telefone	04
18	Estrutura fica inadequada	04
19	Queixa demora transporte hospital buscar paciente AEHU	01
	TOTAL	409

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

	Classificação	Quant.
01	Solicitar informação	172
02	Solicita remarcar consultas/exames	146
03	Solicita relatório médico	28
04	Solicita antecipar consulta/exames	52
05	Solicita atestado médico	23
06	Solicita receita médica	30
07	Solicita cópia de prontuário	31
08	Solicita interconsulta	11
09	Solicita declaração de comparecimento	08
10	Solicita falar com docente/Residente	04

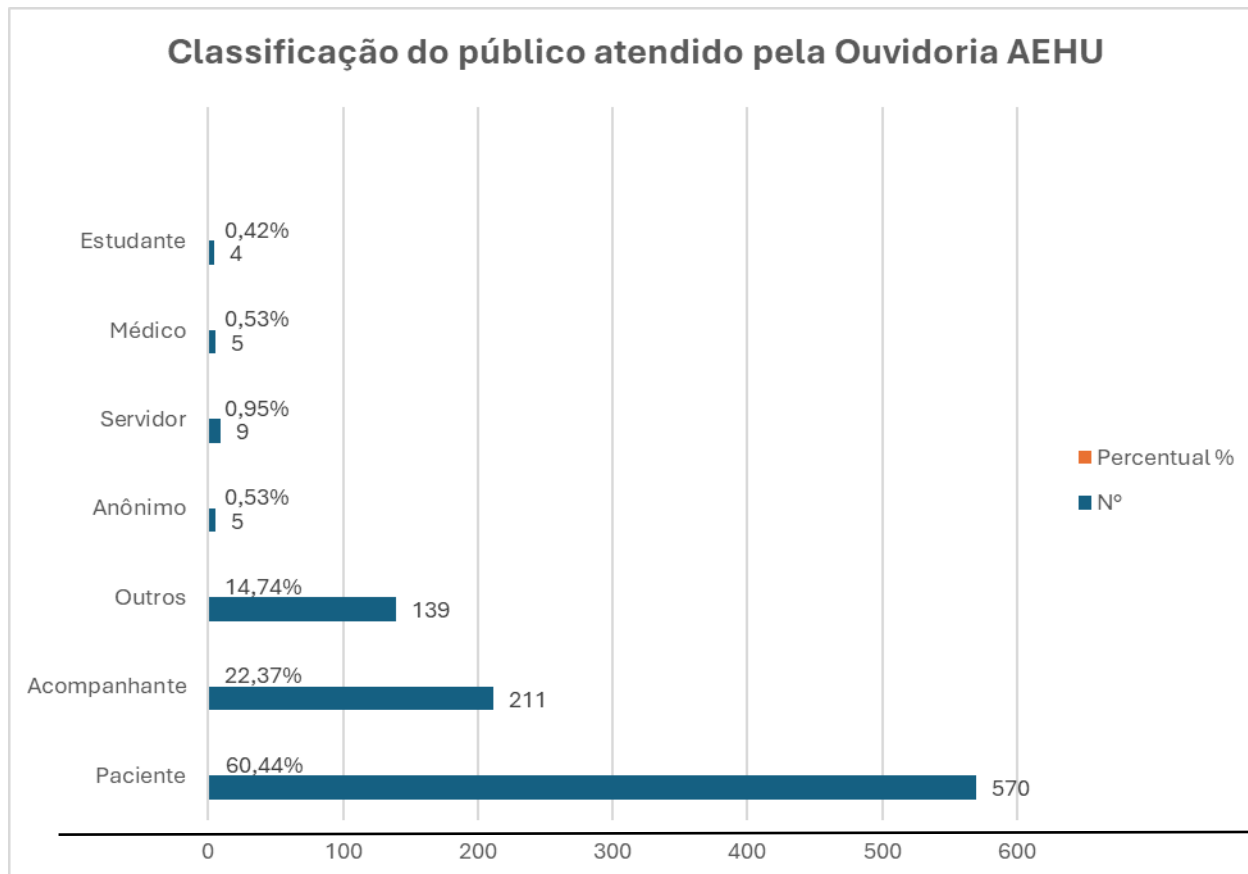


12	Solicita presença Ouvidoria nos setores	05
	TOTAL	510
01	Elogios/Agradecimentos	21
02	Sugestões	03
	TOTAL GERAL	534

Tabela 5 – Classificação do público atendido pela Ouvidoria AEHU.

PÚBLICO	Nº	Percentual
Paciente	570	60,44%
Acompanhante	211	22,37%
Outros	139	14,74%
Anônimo	05	0,53%
Servidor	09	0,95%
Médico	05	0,53%
Estudante	04	0,42%
TOTAL	943	100%

Gráfico 3 - Classificação do público atendido pela Ouvidoria AEHU.

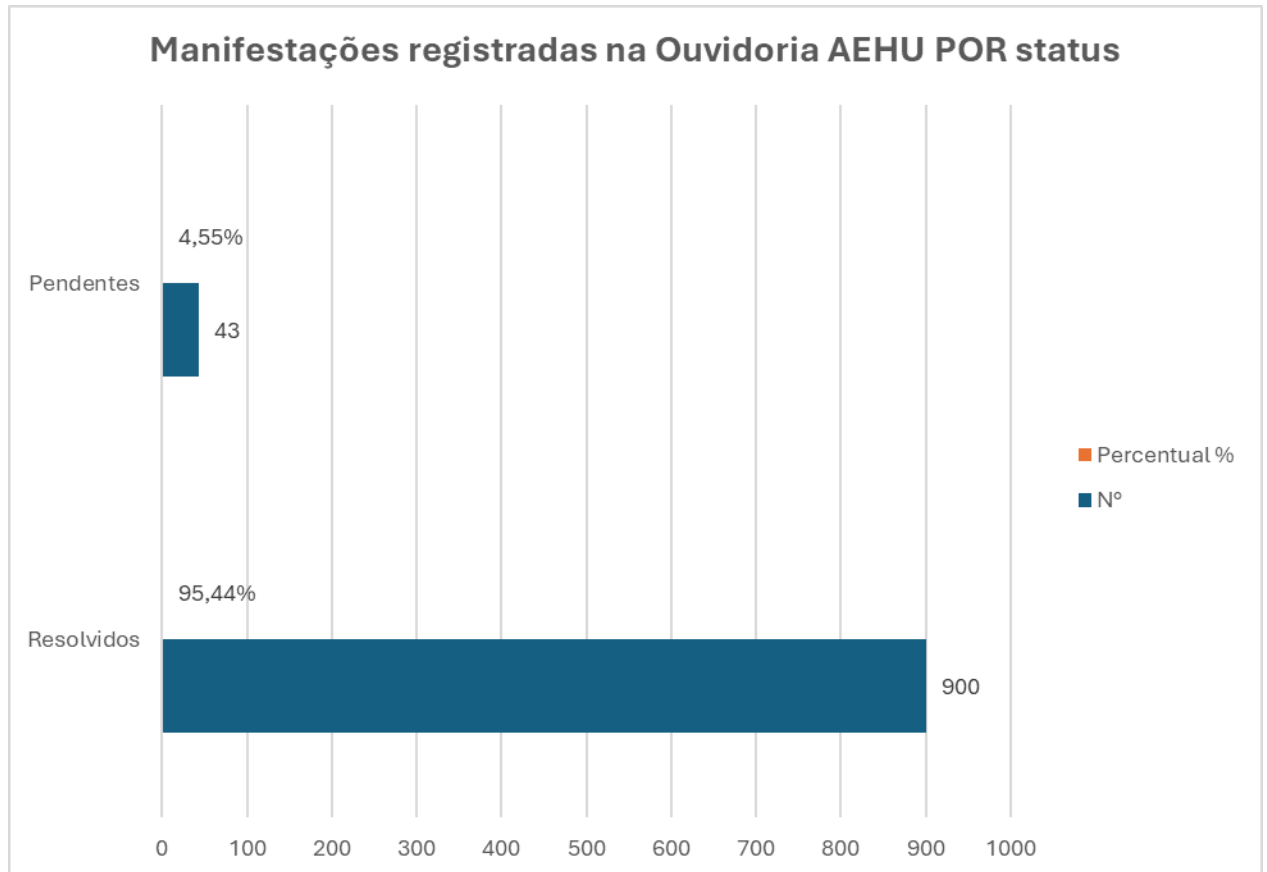


Demonstraremos na tabela abaixo, as manifestações registradas no Serviço de Ouvidoria do AEHU, por status, onde 900 já foram encerradas e respondidas para os usuários representando 95,44%. As demais 43 manifestações continuam em análise nos setores responsáveis, representando 4,55%, lembrando que é estabelecido prazos para cada demanda registrada no serviço de ouvidoria.

Tabela 6 – Manifestações registradas na Ouvidoria AEHU POR status.

Manifestações	Nº	Percentual %
Resolvidas	900	95,44%
Pendentes	43	4,55%
Total	943	100%

**Gráfico 4 – Demonstrativo por Status das manifestações registradas na Ouvidoria
AEHU.**





Conclusões:

A qualificação da Ouvidoria do AEHU e sua estruturação ainda dependem de alguns fatores primordiais: como a designação de um servidor técnico administrativo no apoio na sala da Ouvidoria, muitas são as ligações telefônicas atendimentos e presencial: Investir em capacitações cursos, palestras, seminário e congresso.

Ser ouvidora é 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.

Ana Maria da Cruz
Ouvidora AEHU/HU/UEL

3.3- Ouvidoria Auxiliar - HU

RELATÓRIO FINAL DA OUVIDORIA/HU 2024.

A Ouvidoria do Hospital Universitário de Londrina/UEL acolhe, recebe, registra, verifica e encaminha para providências necessárias às manifestações dos usuários do serviço. Deste modo, o atendimento é realizado de forma presencial, por telefone, por correios eletrônicos, formulário da CGE e whatsapp.



 UEL |  **Ouvitoria**
Ativa!

FORMULÁRIO - SIGO
OUVIDORIA
HU



Registre:

 ELOGIO Demonstrar satisfação ou agradecer por algum serviço	 SOLICITAÇÃO Requerer informações ou esclarecimento de dúvidas	 SUGESTÃO Propor ações úteis para melhoria da gestão	 RECLAMAÇÃO Relatar insatisfação com ações e serviços prestados	 DENÚNCIA Apontar falhas na gestão ou no atendimento recebido
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Ouvitoria - HU
Telefone e WhatsApp: (43)3371-2706
Email: ouvidoriahu@uel.br

No período de janeiro de 2024 a e dezembro de 2024, a Ouvidoria recebeu 1319 manifestações de usuários externos (pacientes, acompanhantes, familiares e pessoas da sociedade incluindo advogados, secretários de saúde, políticos dos órgãos Federais, Estaduais e Municipais sem grau de parentesco com paciente, entretanto,

acionados pelos familiares) e internos (docentes, residentes, enfermeiros, e demais servidores da instituição) com demandas que vão desde elogios/agradecimentos, reclamações, denúncias, sugestões e conflitos entre os pares no ambiente de trabalho representando neste número acima referido apenas o primeiro atendimento dos casos abertos e registrados.

Vale citar que não são computados neste relatório a verificação in loco das manifestações e os contatos realizados a partir da primeira manifestação com as Equipes Médicas, e os diversos profissionais, servidores, familiares, pacientes e outros que se fizerem necessários até a resolubilidade da manifestação e posterior devolução ao manifestante, conforme tabela abaixo.

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

Atendimentos por tipo de contato	Resolvido	Pendente	Total	%
Atendimento por telefone	104	6	110	8,3%
Atendimento presencial	432	9	441	33,4%
Atendimento por e mail	188	5	193	14,6%
Atendimento Formulário SIGO	368	21	389	29,5%
Atendimento por WhatsApp	182	4	186	14,1%
Total geral de ocorrências	1274	45	1319	100,0%

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

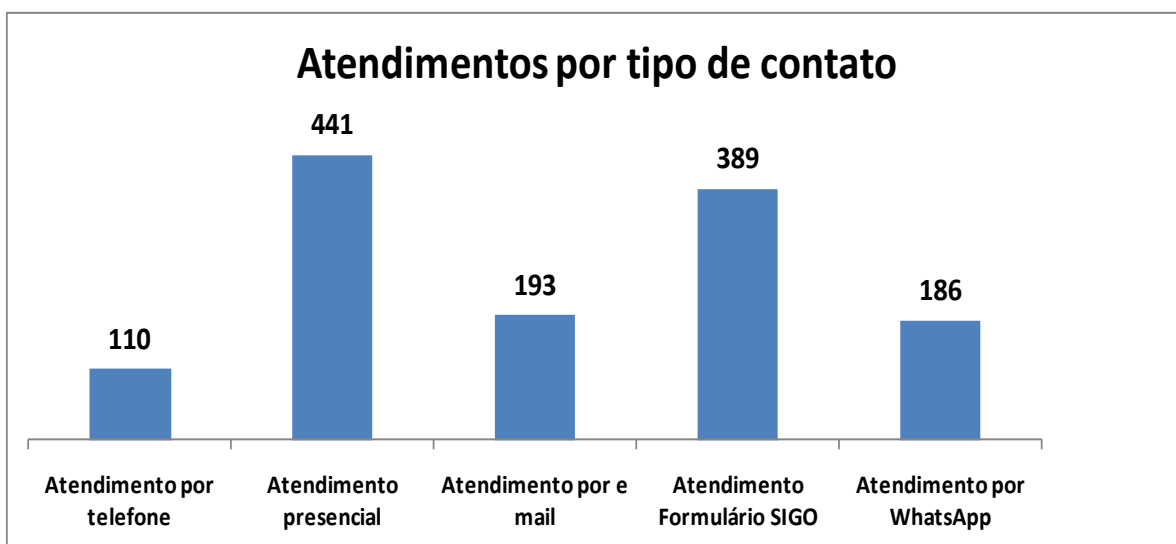
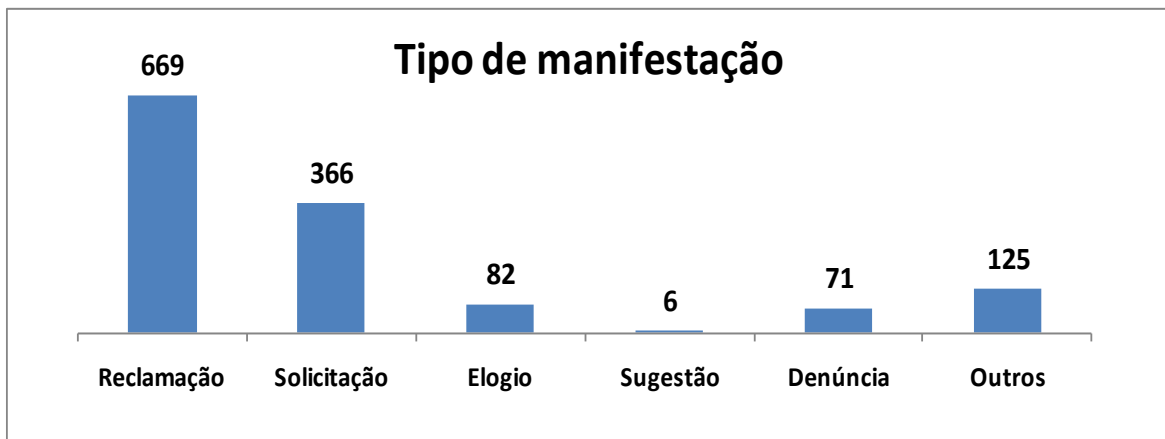


Tabela 2 – Classificação das manifestações recebidas e registradas na Ouvidoria HU/UEL.

Tipo	Total	%
Reclamação	669	50,7%
Solicitação	366	27,7%
Elogio	82	6,2%
Sugestão	6	0,5%
Denúncia	71	5,4%
Outros	125	9,5%
Total	1319	100,0%

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

Tipo de manifestação	Resolvido	Pendente	Total	%
Cancelamento da cirurgia	31	0	31	2,4%
Demora do Atendimento	138	5	143	10,8%
Demora na compra de material cirúrgico	27	5	32	2,4%
Demora na convoc. para cirurgia	48	0	48	3,6%
Demora no agendamento de exames/consultas	43	0	43	3,3%
Demora para realiz. da cirurgia	96	1	97	7,4%
Denúncia	67	4	71	5,4%
Elogio	82	0	82	6,2%
Equipamento quebrado	13	3	16	1,2%
Estrutura física inadequada	5	0	5	0,4%
Falta de leito	23	0	23	1,7%
Jejum prolongado	14	0	14	1,1%
Queixa da conduta do acompanhante	11	0	11	0,8%
Queixa da conduta do médico	61	6	67	5,1%
Queixa da conduta do paciente	10	2	12	0,9%
Queixa da conduta do servidor	119	8	127	9,6%
Solicitação	363	3	366	27,7%
Sugestão	6	0	6	0,5%
Outros	117	8	125	9,5%
Total	1274	45	1319	100,0%

Gráfico 3 – Tipificação das reclamações registradas na Ouvidoria HU/UEL

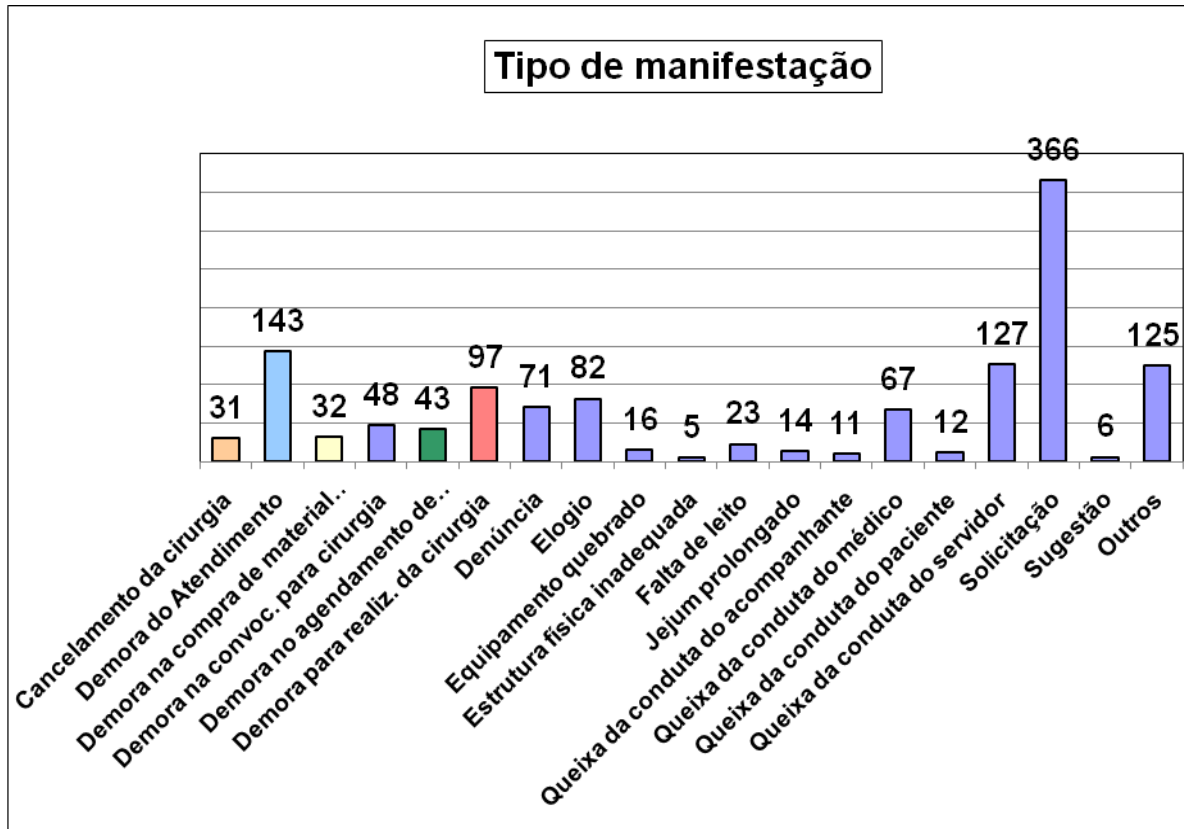




Tabela 4 - Tipificação das solicitações registradas na Ouvidoria do HU/UEL.

Tipo de manifestação	Resolvido	Pendente	Total	%
Cancelamento da cirurgia	31	0	31	2,4%
Demora do Atendimento	138	5	143	10,8%
Demora na compra de material cirúrgico	27	5	32	2,4%
Demora na convoc. para cirurgia	48	0	48	3,6%
Demora no agendamento de exames/consultas	43	0	43	3,3%
Demora para realiz. da cirurgia	96	1	97	7,4%
Denúncia	67	4	71	5,4%
Elogio	82	0	82	6,2%
Equipamento quebrado	13	3	16	1,2%
Estrutura física inadequada	5	0	5	0,4%
Falta de leito	23	0	23	1,7%
Jejum prolongado	14	0	14	1,1%
Queixa da conduta do acompanhante	11	0	11	0,8%
Queixa da conduta do médico	61	6	67	5,1%
Queixa da conduta do paciente	10	2	12	0,9%
Queixa da conduta do servidor	119	8	127	9,6%
Solicitação	363	3	366	27,7%
Sugestão	6	0	6	0,5%
Outros	117	8	125	9,5%
Total	1274	45	1319	100,0%

Gráfico 4 – Tipificação das solicitações registradas na Ouvidoria AEHU/UEL



Obs: A classificação denominada “outros” são manifestações de anônimos ou pessoas da sociedade que não tem grau de parentesco com paciente, entretanto, são acionados pelos mesmos ou seus familiares e estes 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 demandas. As demais manifestações que compõem 4,5% continuam em análise nos setores responsáveis, lembrando que é estabelecido um prazo para cada tipo de demanda registrada.

Tabela 5 - Demonstrativo dos Elogios/Agradecimentos e Sugestão recebidas e registradas na Ouvidoria HU

01.	Elogios/Agradecimentos	82
02.	Sugestão	6
	Total	88
Total Geral de Atendimento no Ano de 2024		1319

Gráfico 5 - Demonstrativo dos Elogios/Agradecimentos e Sugestão recebidos e registrados na Ouvidoria AEHU/UEL.

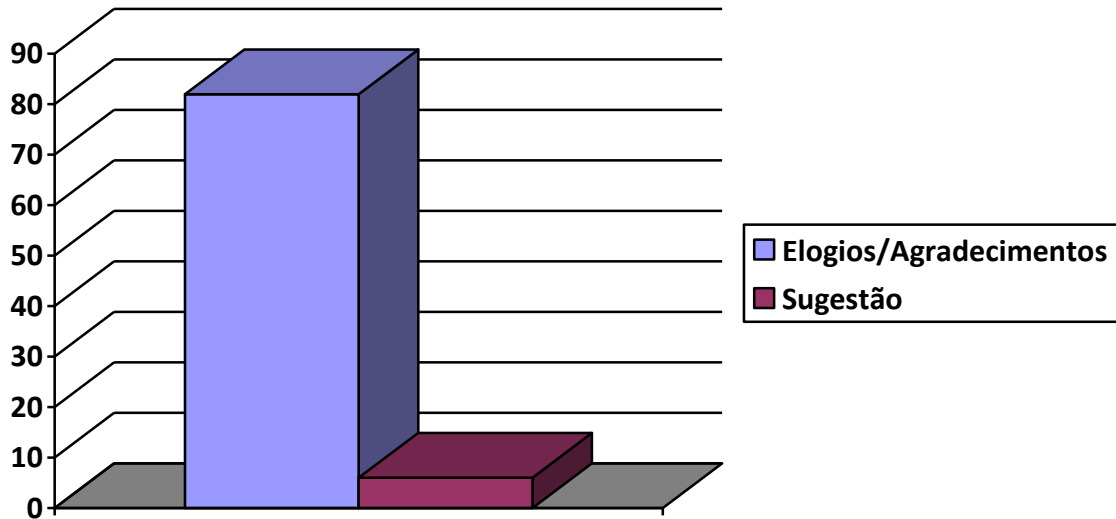


Tabela 6 – Classificação do público atendido pela Ouvidoria AEHU.

Queixa/ elogio/ sugestão formalizada por:	Resolvido	Pendente	Total	%
Anônimo	108	10	118	8,9%
Médico	3	1	4	0,3%
Servidor	81	7	88	6,7%
Paciente	252	10	262	19,9%
Acompanhante	731	15	746	56,6%
Estudante	9	1	10	0,8%
Outros	90	1	91	6,9%
Total	1274	45	1319	100,0%

Gráfico 6 - Classificação do público atendido pela Ouvidoria HU/UEL.

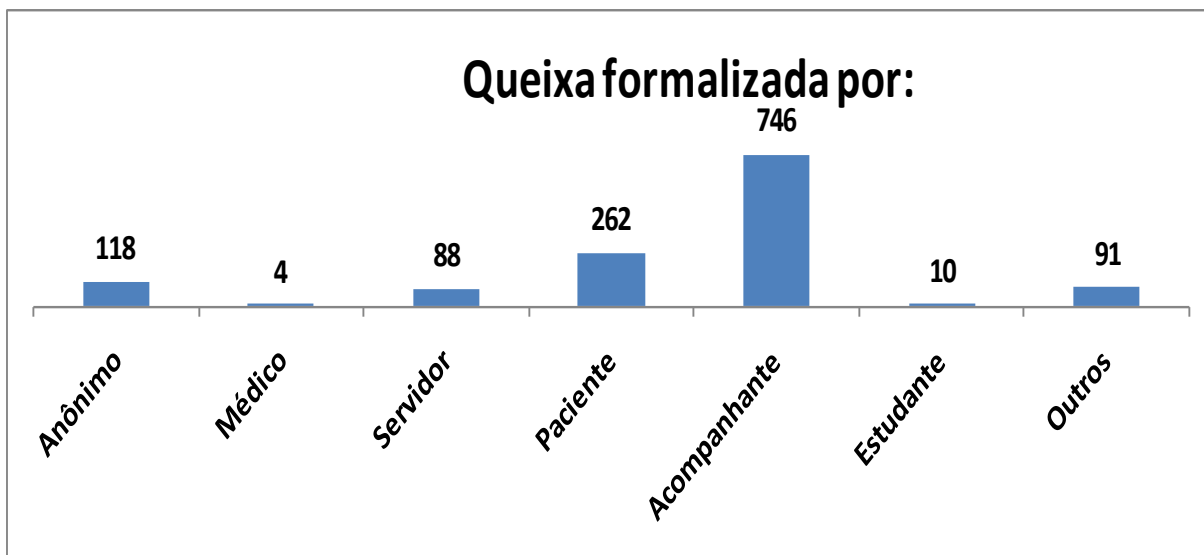


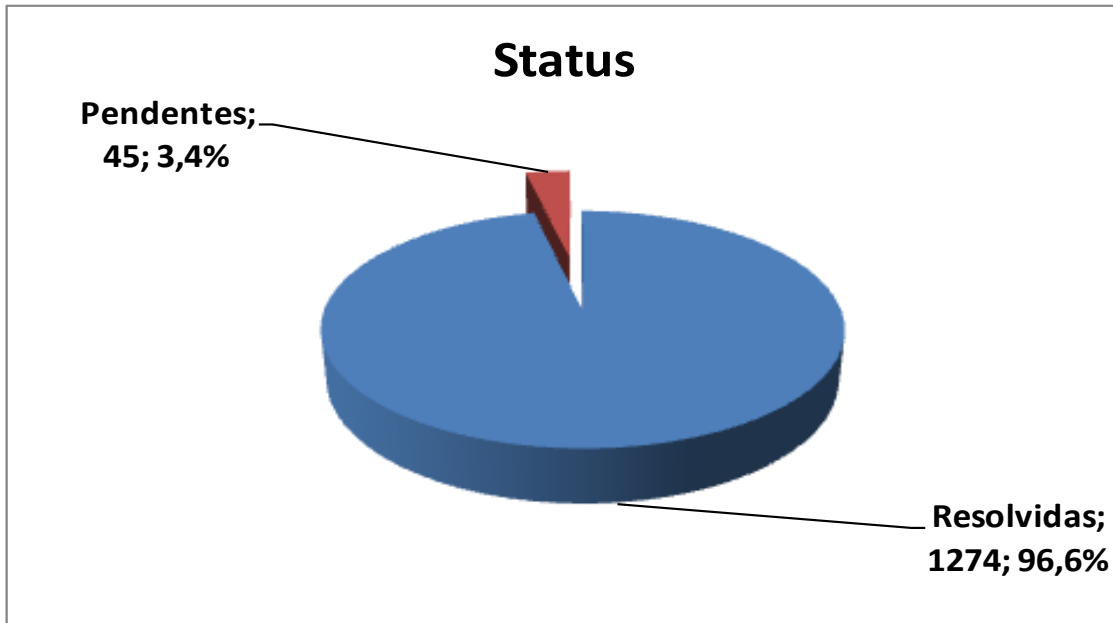
TABELA 7 – Demonstrativo por Status das manifestações registradas na Ouvidoria HU/UEL.

Na tabela abaixo segue o quantitativo de manifestações registradas na Ouvidoria/HU/UEL, por status, onde 96,6% das manifestações já foram encerradas, ou seja, já foram respondidas para os usuários que protocolaram suas demandas. As demais manifestações que compõem 3,4% continuam em análise no setor para os quais foram encaminhados. Tendo em vista que de 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.

O espaço físico da Ouvidoria/HU/UEL que era um projeto, hoje já concluído com total sucesso.

Manifestações	Nº	Percentual %
Resolvidas	1274	96,6%
Pendentes	45	3,4%
Total	1319	100%

Gráfico 7 – Demonstrativo por Status das manifestações registradas na Ouvidoria AEHU



Importante referir neste Relatório que o espaço físico da Ouvidoria/HU/UEL que era um projeto, hoje já concluído com total sucesso, demonstrando respeito ao cidadão e sua demanda junto a Ouvidoria.

Maurênia Nielsen

Ouvidora HU/UEL

4 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

O público atendido consiste em: docentes, técnicos-administrativos, discentes e público externo. Em 2024, percebeu-se um aumento nas demandas, comparado a 2023. Foram registradas ao todo 4336 demandas em 2024.

Ao longo de 2024, 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