
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)

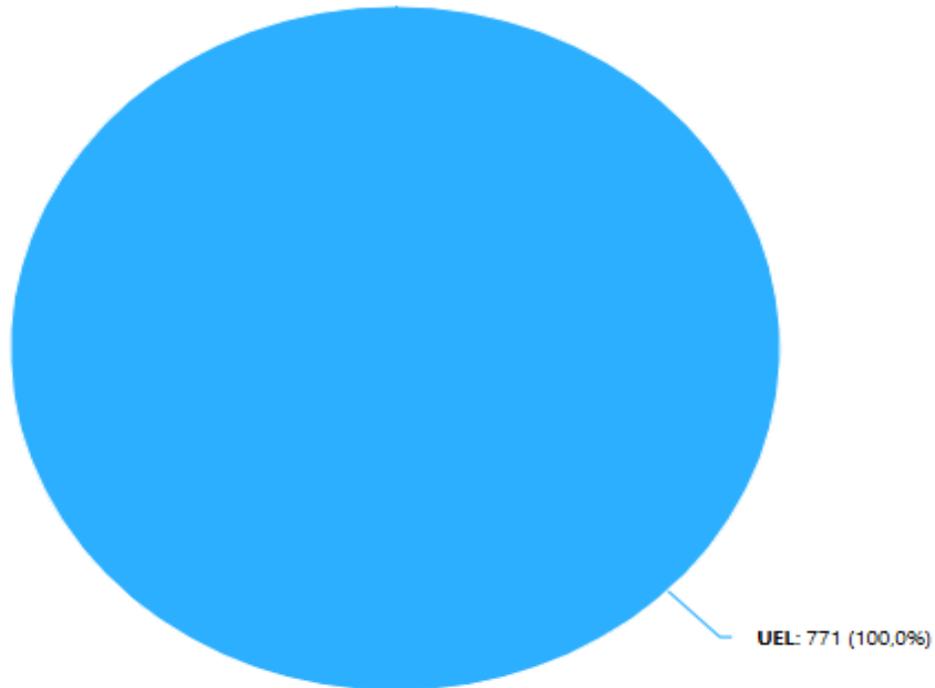
Relatório sobre a quantidade de criação de atendimentos - 2024

| # criação de atendimentos | Quantidade |
|---------------------------|------------|
| UEL | 771 |
| Total | 771 |



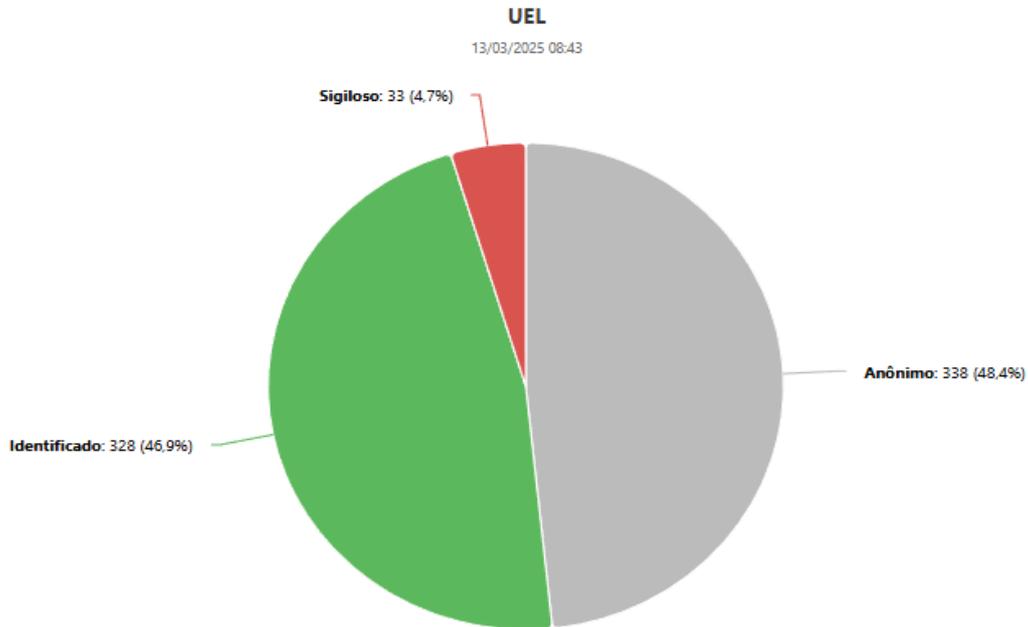
criação de atendimentos

13/03/2025 08:42



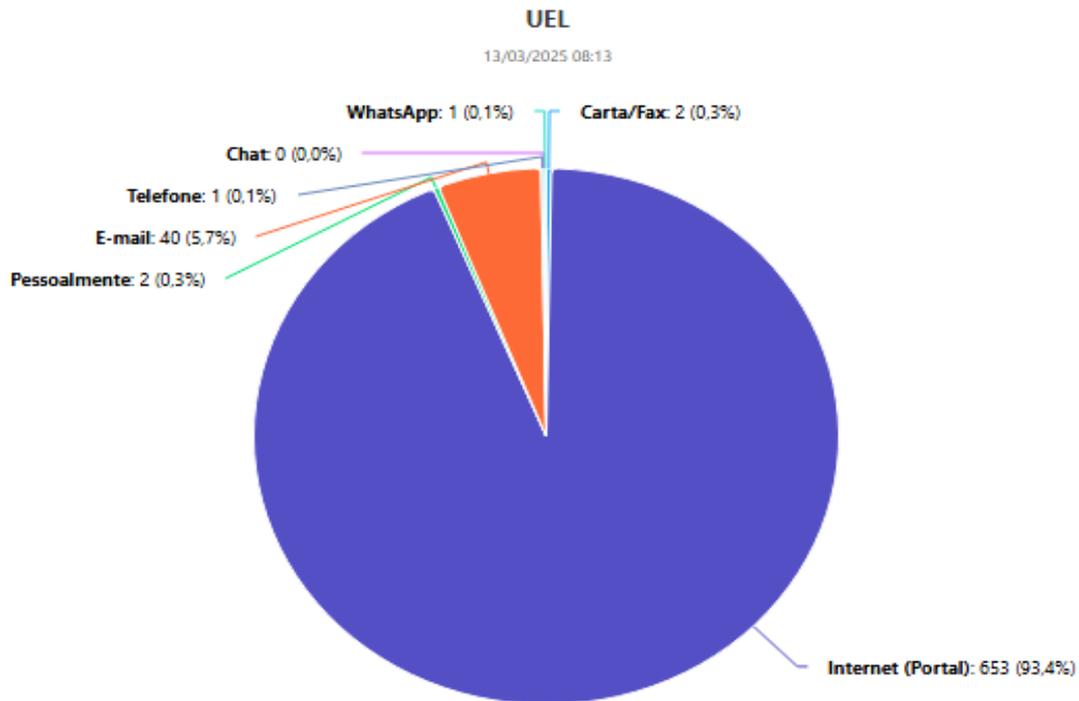
Relatório sobre os Tipos de Solicitantes - 2024

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



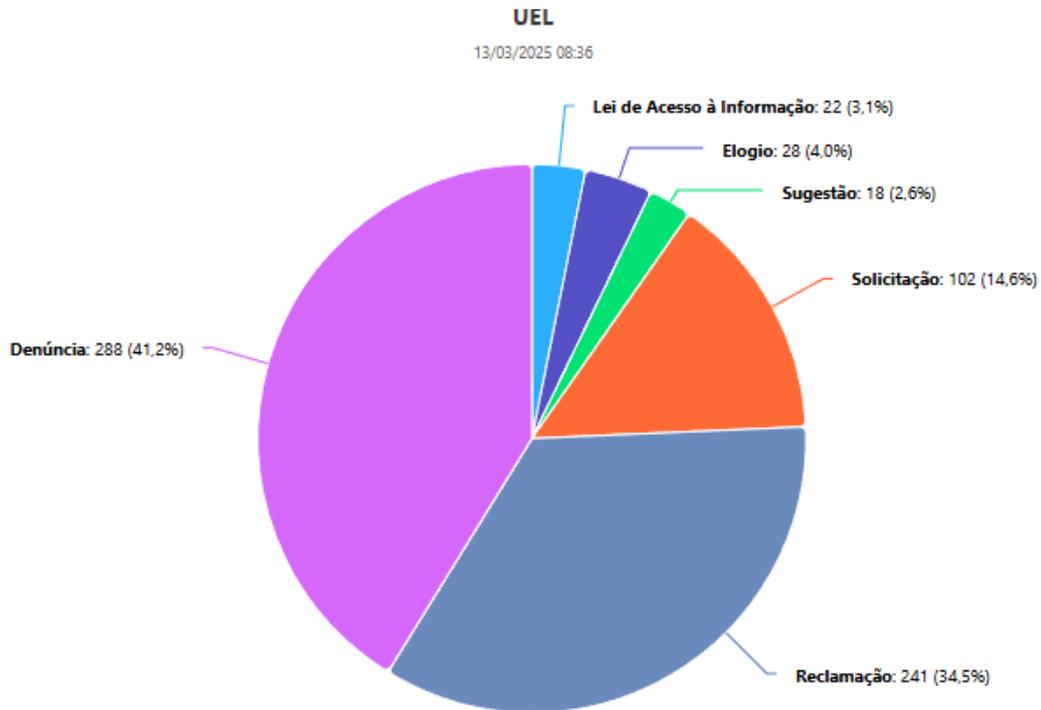
Relatório sobre as Formas de Contato dos solicitantes - 2024

| 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 | |



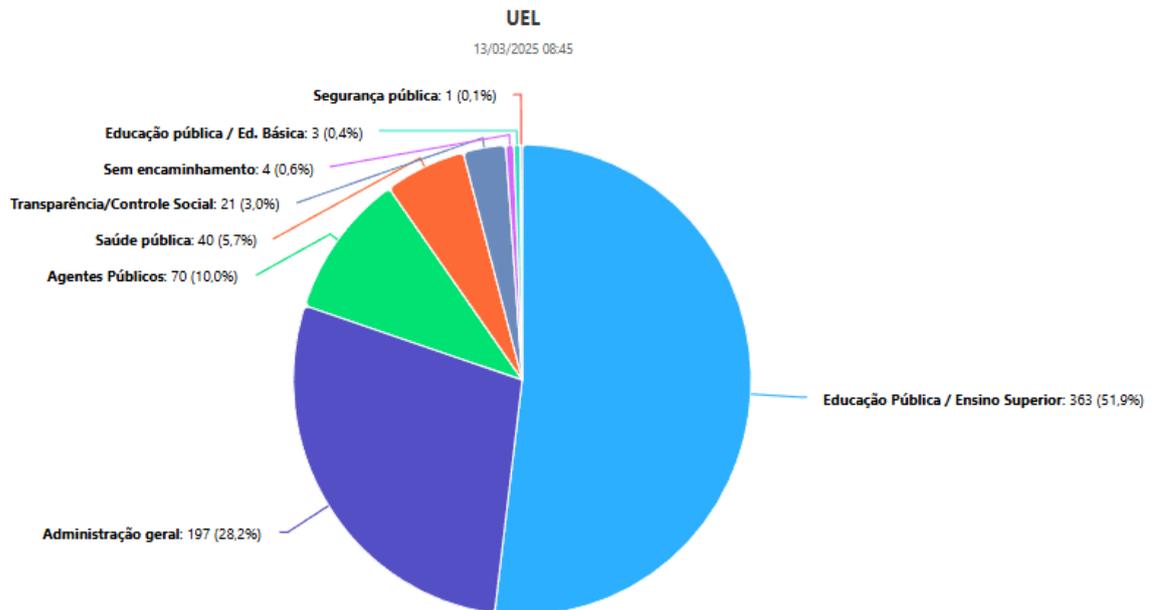
Relatório sobre os tipos de Naturezas dos atendimentos - 2024

| 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 |



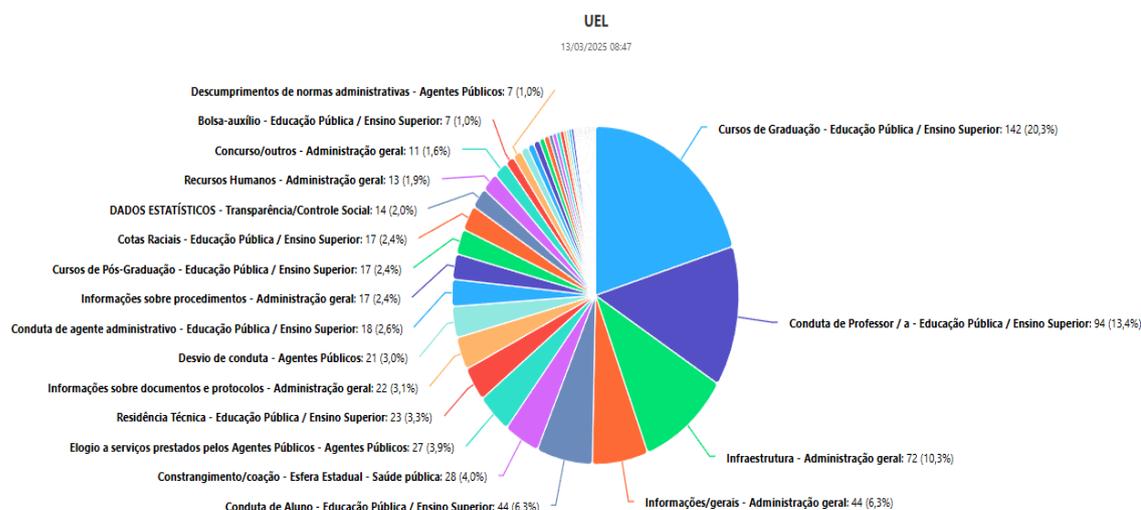
Relatório sobre os Assuntos dos atendimentos - 2024

| 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 |

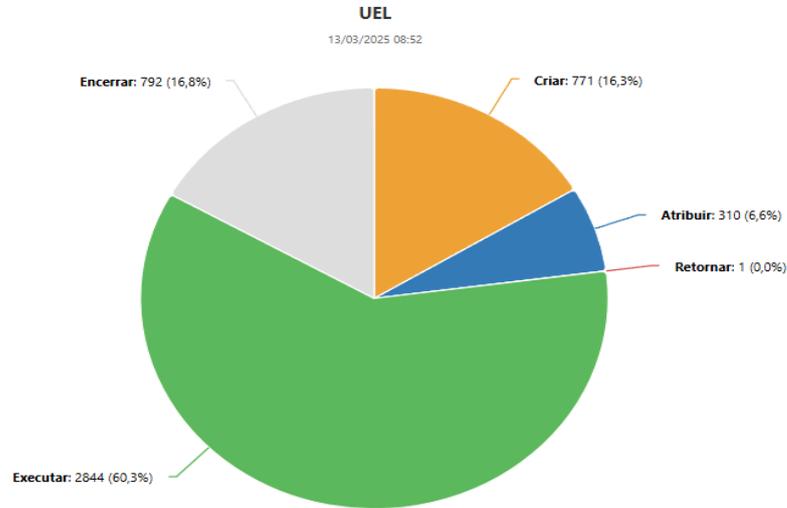
| | |
|--|---|
| Racismo/Injúria racial - Agentes Públicos | 2 |
| Desacato ao Servidor - Saúde pública | 2 |
| Informações/inscrições - Administração geral | 2 |
| Informações na área da saúde - Esfera Estadual - Saúde pública | 2 |
| Assédio moral entre servidores - Agentes Públicos | 1 |
| Informações/ 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.

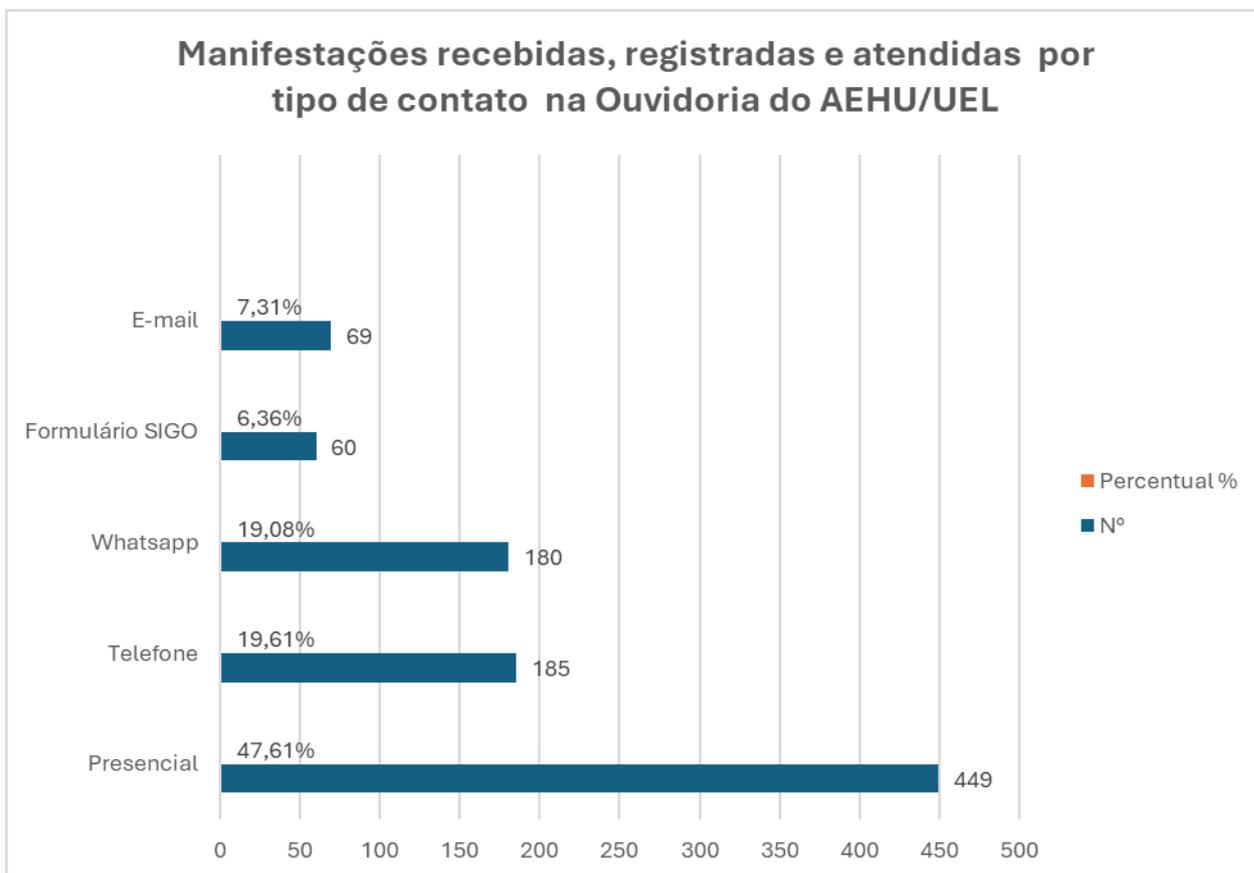
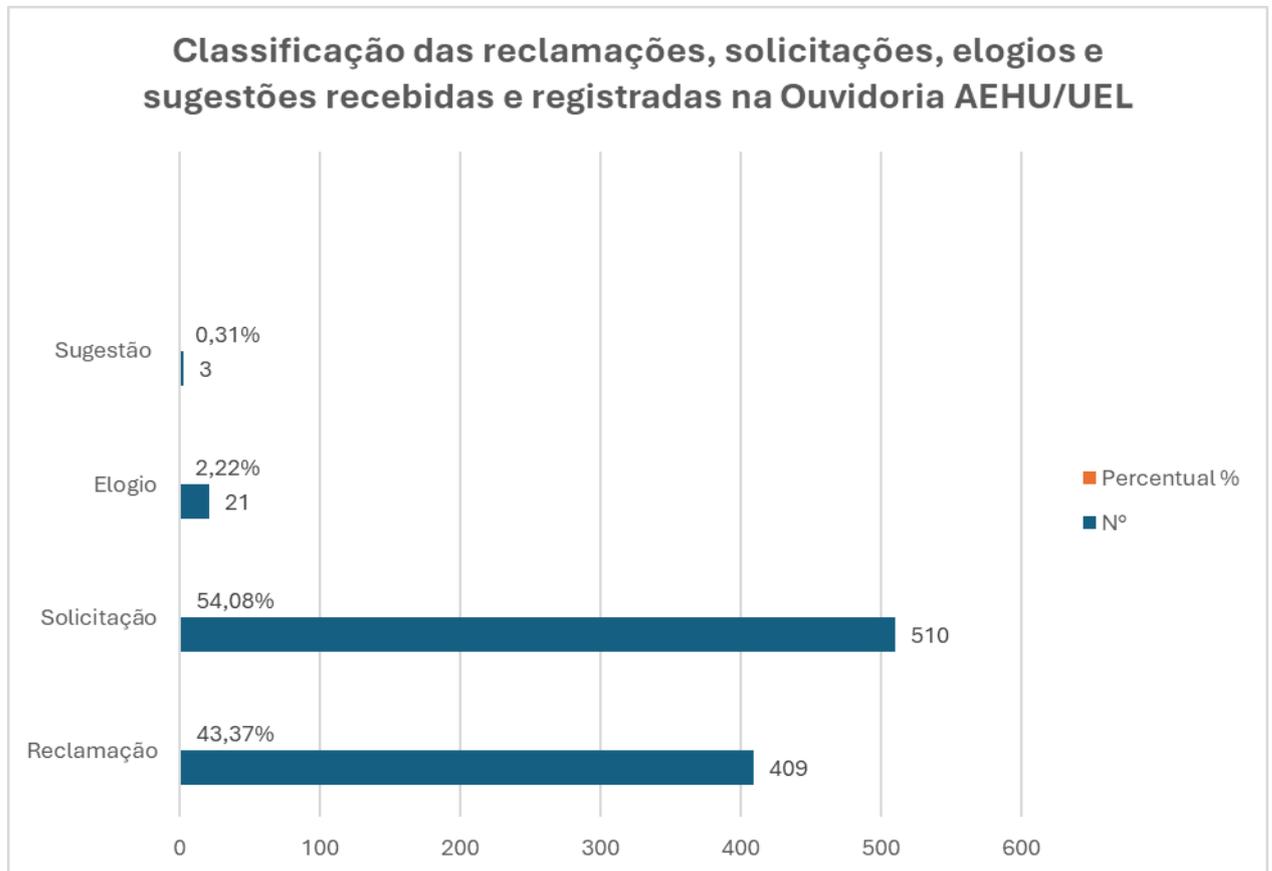


Tabela 2 – Classificação das reclamações, solicitações, elogios e sugestões recebidas e registradas na Ouvidoria AEHU/UEL.

| 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 |

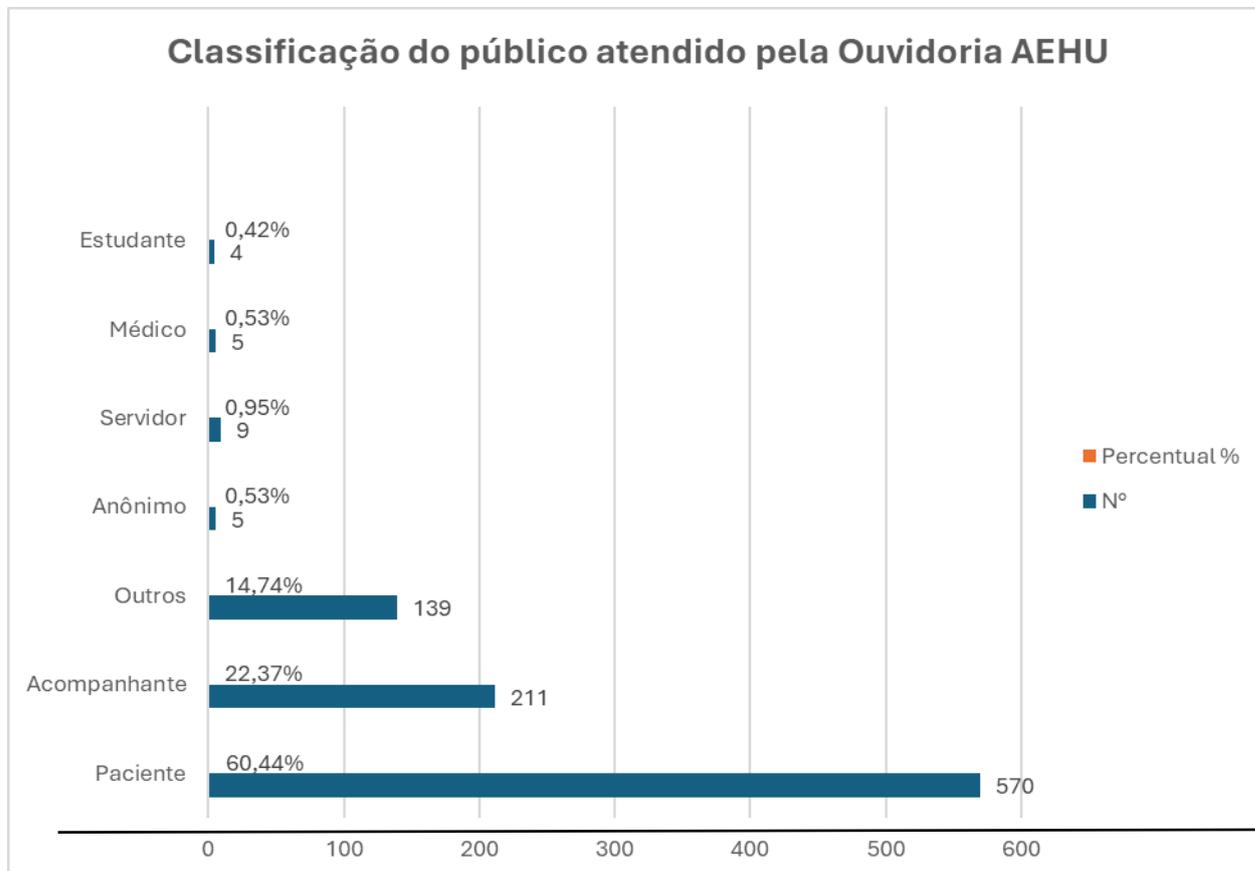


| | | |
|----|---|------------|
| 12 | Solicita presença Ouvidoria nos setores | 05 |
| | TOTAL | 510 |
| 01 | Elogios/Agradecimentos | 21 |
| 02 | Sugestões | 03 |
| | TOTAL GERAL | 534 |

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.

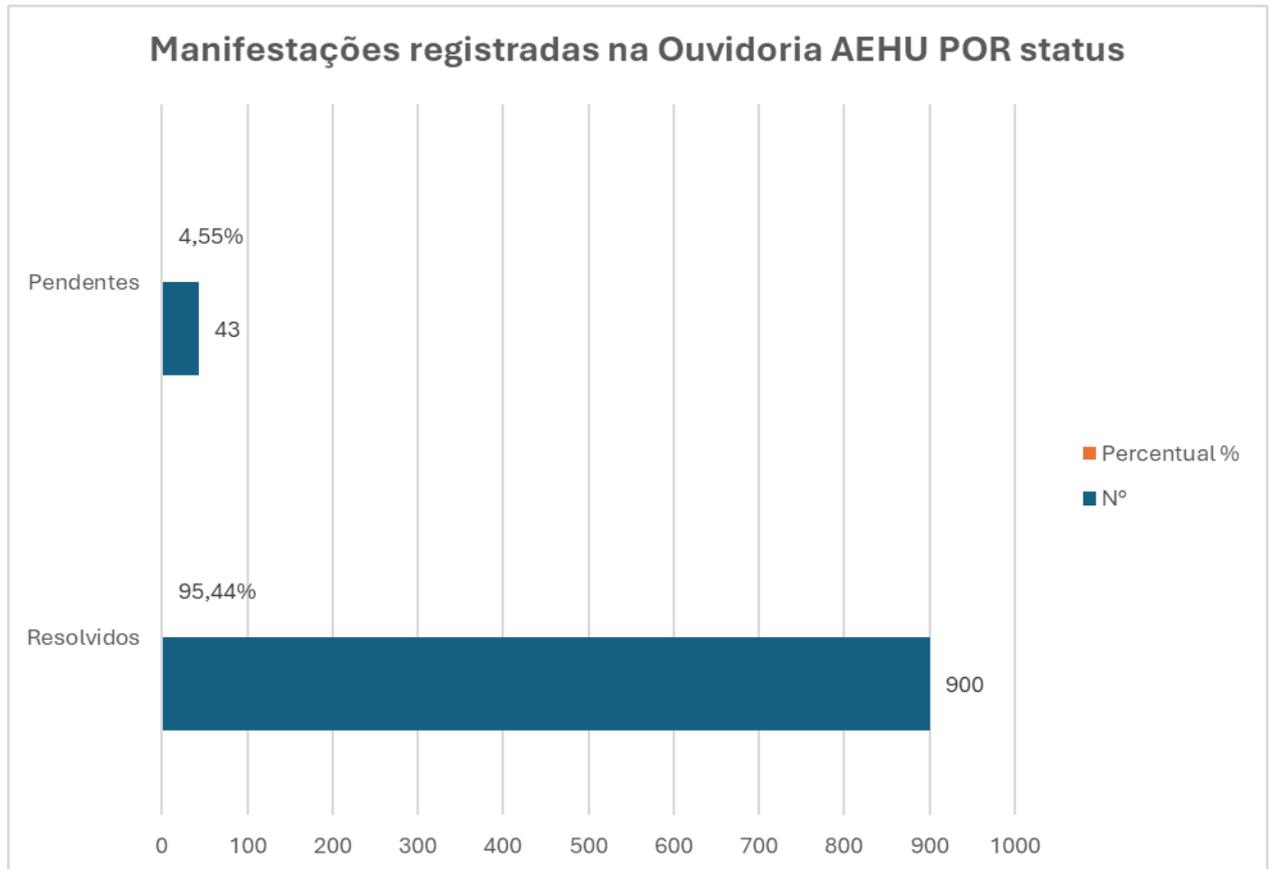


Demonstraremos na tabela abaixo, as manifestações registradas no Serviço de Ouvidoria do AEHU, por status, onde 900 já foram encerradas e respondidas para os usuários representando 95,44%. As demais 43 manifestações continuam em análise nos setores responsáveis, representando 4,55%, lembrando que é estabelecido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



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 |
|---|--|---|---|---|

Ouvidoria – 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

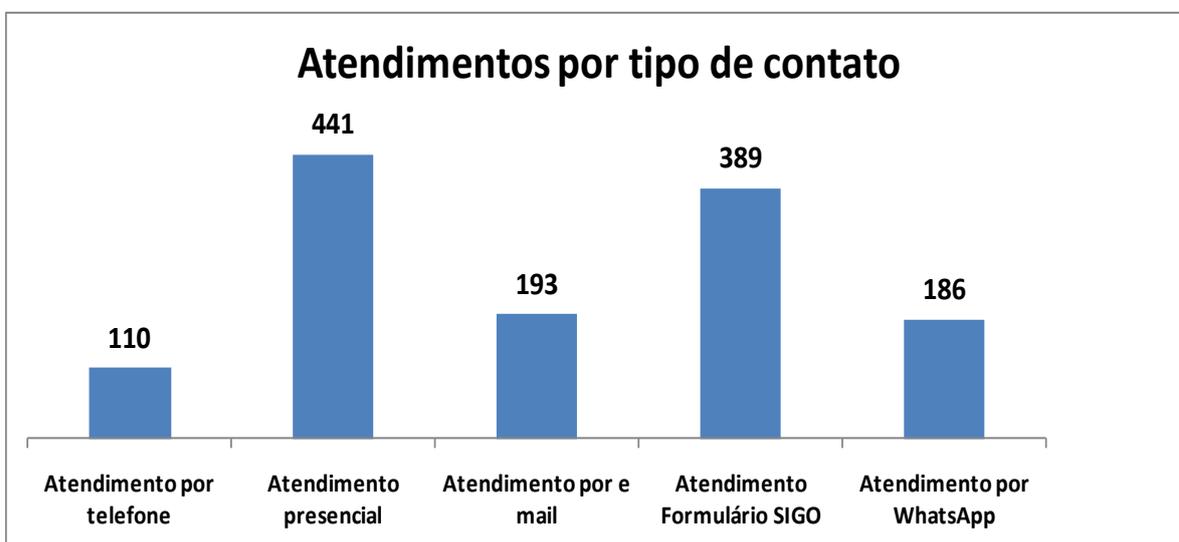
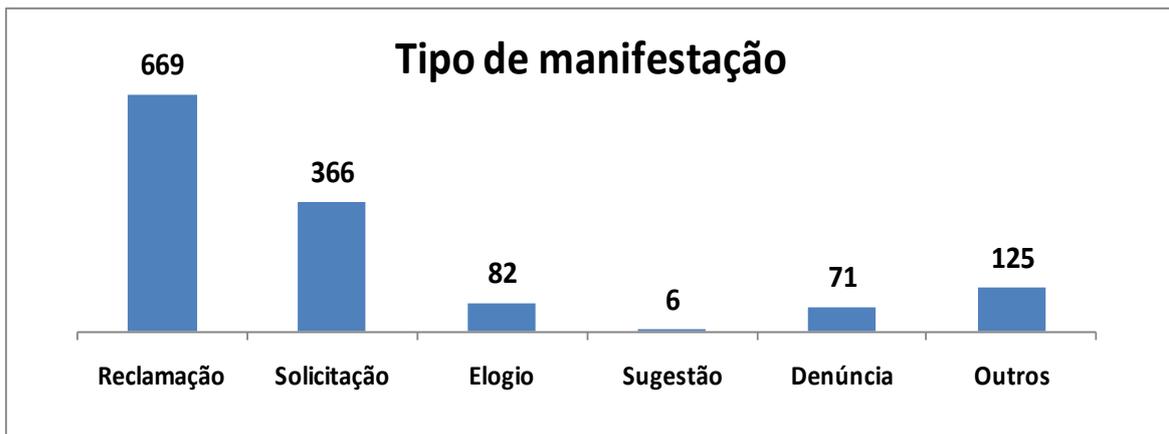


Tabela 2 – Classificação das manifestações recebidas e registradas na Ouvidoria HU/UEL.

| 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% |

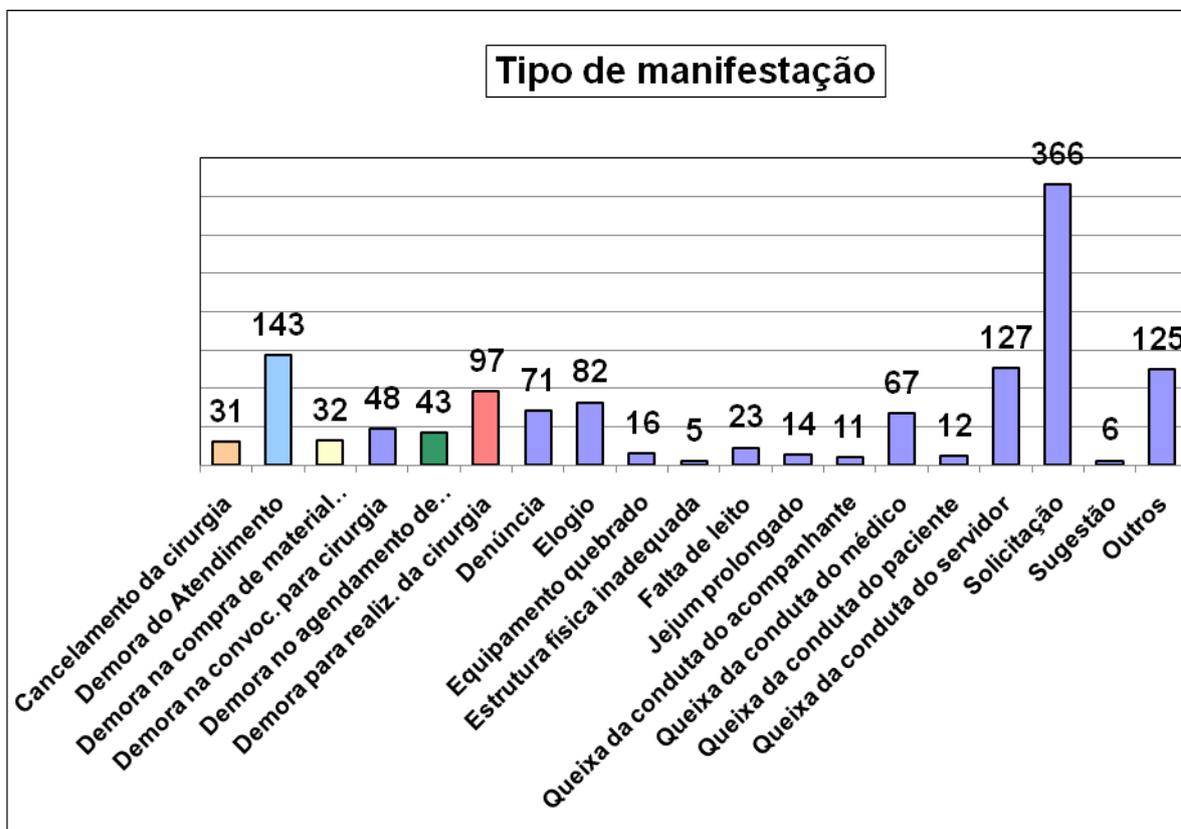
Gráfico 3 – Tipificação das reclamações registradas na Ouvidoria HU/UEL



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.

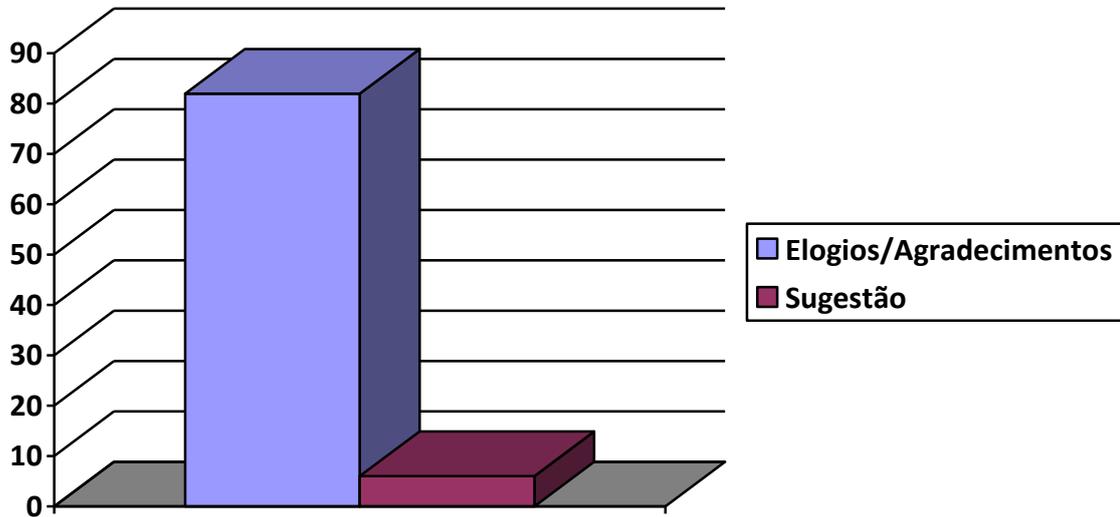


Tabela 6 – Classificação do público atendido pela Ouvidoria AEHU.

| 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.

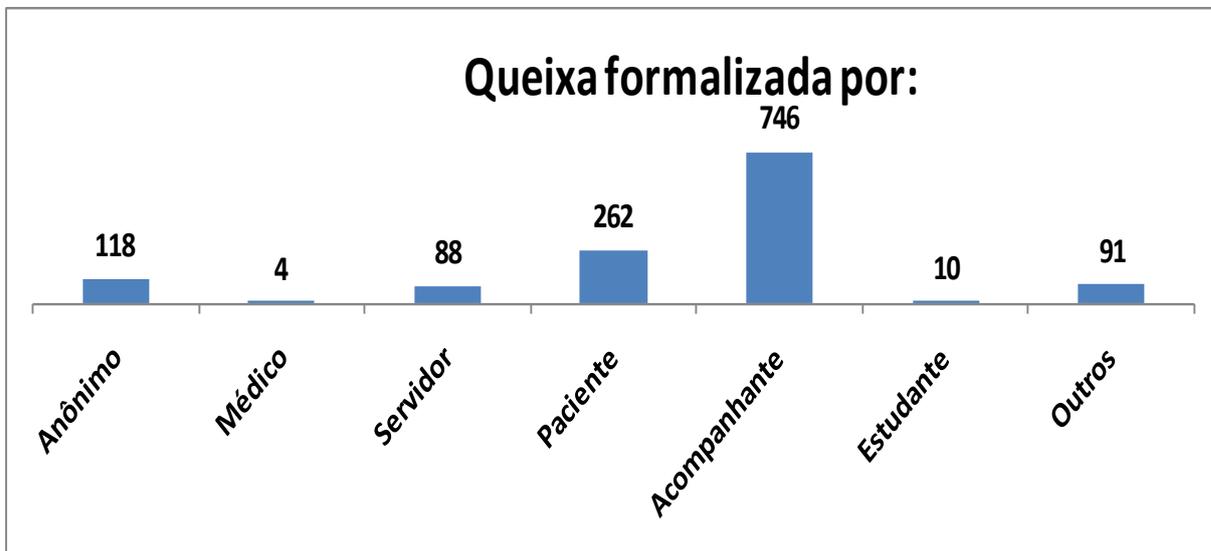


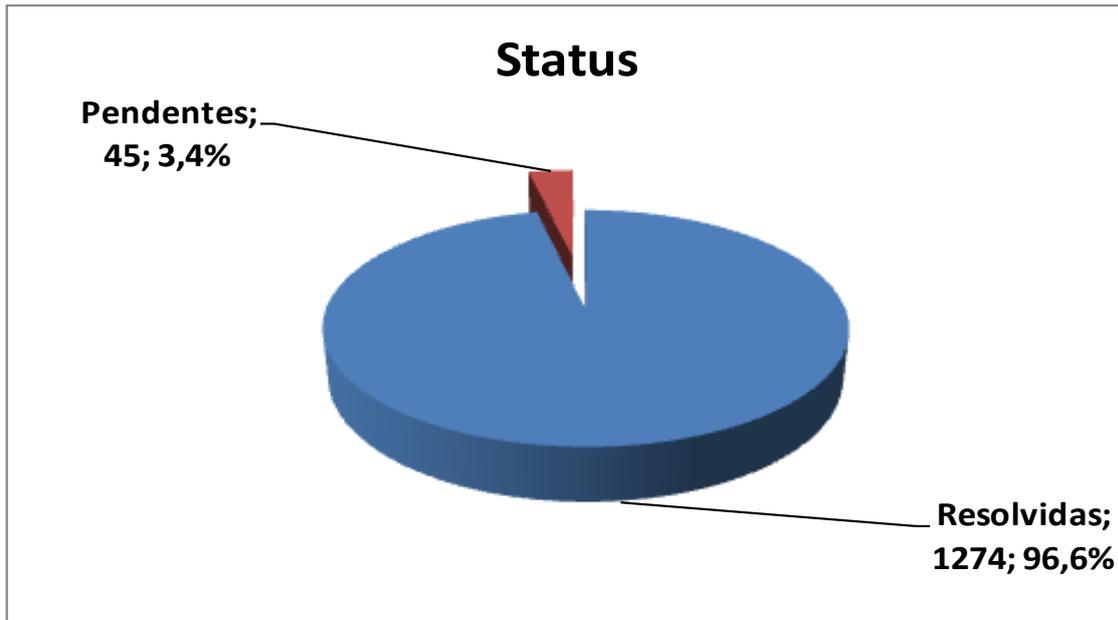
TABELA 7 – Demonstrativo por Status das manifestações registradas na Ouvidoria HU/UEL.

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