

RELATORIO DE ATIVIDADES DOS SERVICOS DE OUVIDORIA – 2025

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 2025, 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 2025 totalizaram 6684 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 2025 foram:

2.1 - Ouvidoria Geral da UEL

- 773 recebimentos de ocorrências via SIGO (Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias/PR) junto a Controladoria Geral do Estado;
- 103 recebimentos de manifestações por E-mail (ouvidoria@uel.br);
- 861 atendimentos por telefone (solicitações de informações, reclamações, sugestões)
- 1016 Atendimentos de WhatsApp

2.2 - Ouvidoria do HU

• 327 atendimentos presenciais e nas diversas unidades da instituição;

- 157 Atendimentos de WhatsApp
- 74 atendimentos por telefone;
- 137 por correios eletrônicos;
- 526 Sistema SIGO

2.3 - Ouvidoria do AEHU

- 581 atendimentos presenciais e nas diversas unidades da instituição
- 261 atendimentos de WhatsApp
- 172 atendimentos por telefone;
- 49 por correio eletrônico;
- 97 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 95% 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 por ano

| ANO | ATENDIMENTO |
|------|-------------|
| 2015 | 3318 |
| 2016 | 2998 |
| 2017 | 3722 |
| 2018 | 2776 |
| 2019 | 2589 |
| 2020 | 2727 |
| 2021 | 2590 |
| 2022 | 2808 |
| 2023 | 3178 |
| 2024 | 4336 |
| 2025 | 6684 |

3- DETALHAMENTO DOS ATENDIMENTOS POR OUVIDORIA

3.1– Ouvidoria Geral da UEL - CAMPUS

3.1.1 – OCORRÊNCIAS RECEBIDAS VIA SISTEMA - SIGO EM 2025

Relatório sobre a quantidade de criação de atendimentos

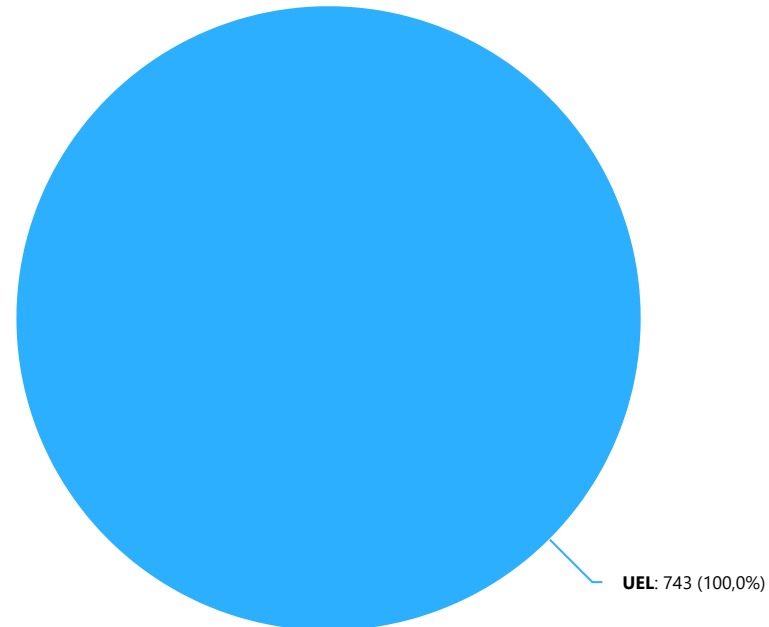
Filtros: Período: Início 01/01/2025 Fim 31/12/2025

| # criação de atendimentos ↗ (https://www.sigo.pr.gov.br/relatorio/criacao/groupByMonth) | Quantidade |
|---|------------|
| UEL | 743 |
| Total | 743 |

Gráficos baseados no relatório

criação de atendimentos

02/02/2026 16:02



[Voltar \(https://www.sigo.pr.gov.br/relatorio/criacao\)](https://www.sigo.pr.gov.br/relatorio/criacao)

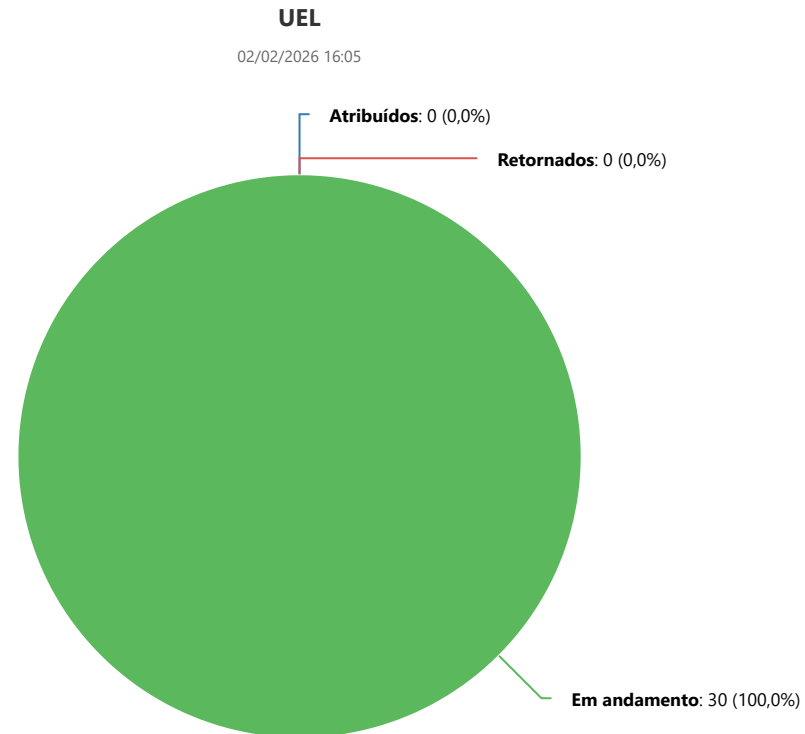


Relatório sobre Status dos Atendimentos

Filtros:

| Órgão | Atribuídos | Retornados | Em andamento | Total |
|-------|------------|------------|--------------|-------|
| UEL | 0 | 0 | 30 | 30 |
| Total | 0 | 0 | 30 | |

Gráficos baseados no relatório




[Voltar \(https://www.sigo.pr.gov.br/relatorio/status\)](https://www.sigo.pr.gov.br/relatorio/status)

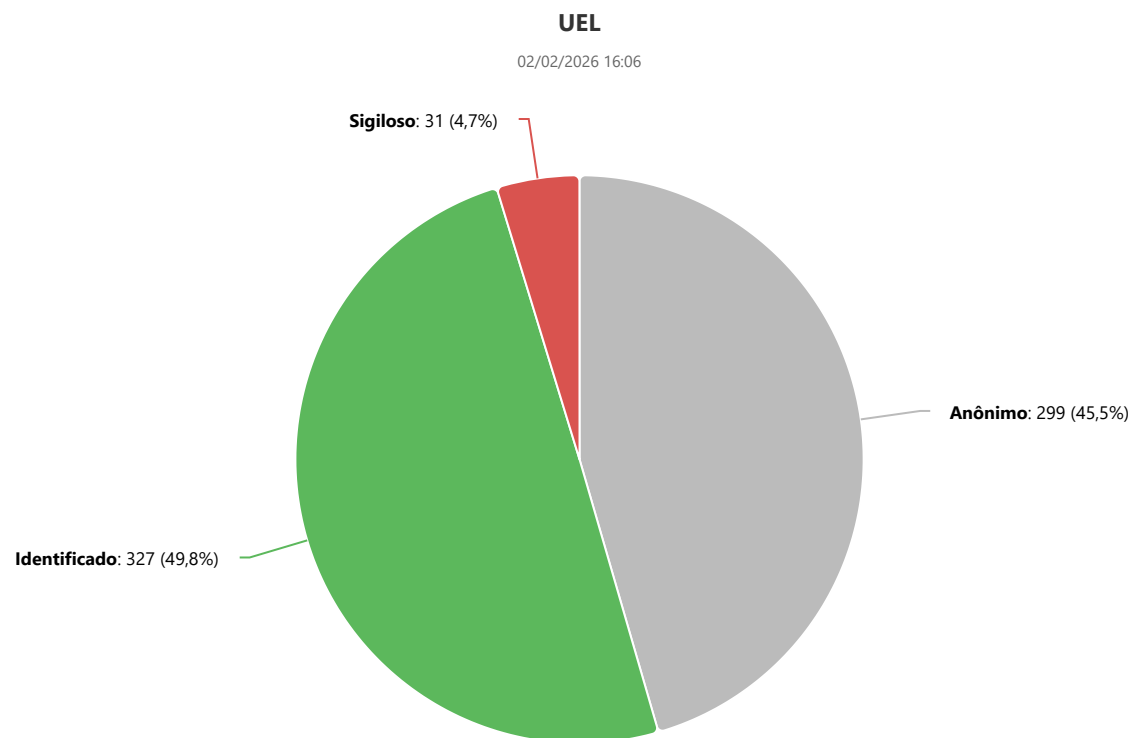


Relatório sobre os Tipos de Solicitantes

Filtros: Período: Início 01/01/2025 Fim 31/12/2025

| Órgão | Anônimo | Identificado | Sigiloso | Total |
|---|---------|--------------|----------|-------|
| UEL  (https://www.sigo.pr.gov.br/relatorio/solicitante/groupByMonth/432) | 299 | 327 | 31 | 657 |
| Total | 299 | 327 | 31 | |

Gráficos baseados no relatório




[Voltar \(https://www.sigo.pr.gov.br/relatorio/solicitante\)](https://www.sigo.pr.gov.br/relatorio/solicitante)

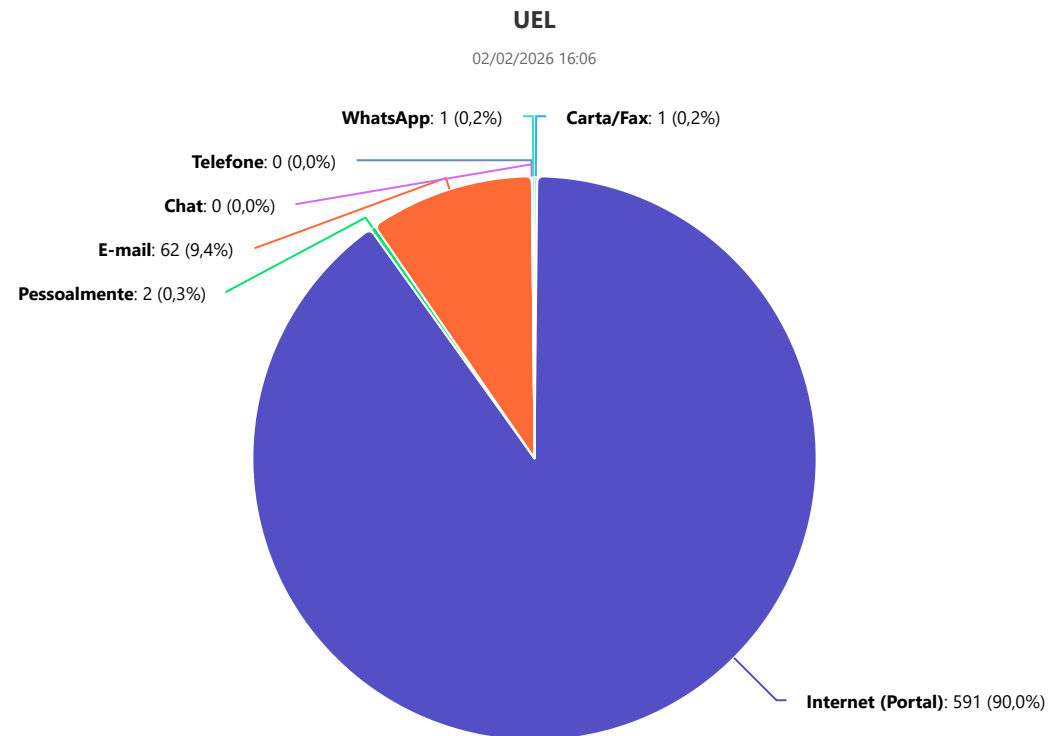


Relatório sobre as Formas de Contato dos solicitantes

Filtros: Período: Início 01/01/2025 Fim 31/12/2025

| Órgão | Carta/Fax | Internet (Portal) | Pessoalmente | E-mail | Telefone | Chat | WhatsApp | Total |
|--|-----------|-------------------|--------------|--------|----------|------|----------|-------|
| UEL  (https://www.sigo.pr.gov.br/relatorio/contato/groupByMonth/432) | 1 | 591 | 2 | 62 | 0 | 0 | 1 | 657 |
| Total | 1 | 591 | 2 | 62 | 0 | 0 | 1 | |

Gráficos baseados no relatório




[Voltar \(https://www.sigo.pr.gov.br/relatorio/contato\)](https://www.sigo.pr.gov.br/relatorio/contato)

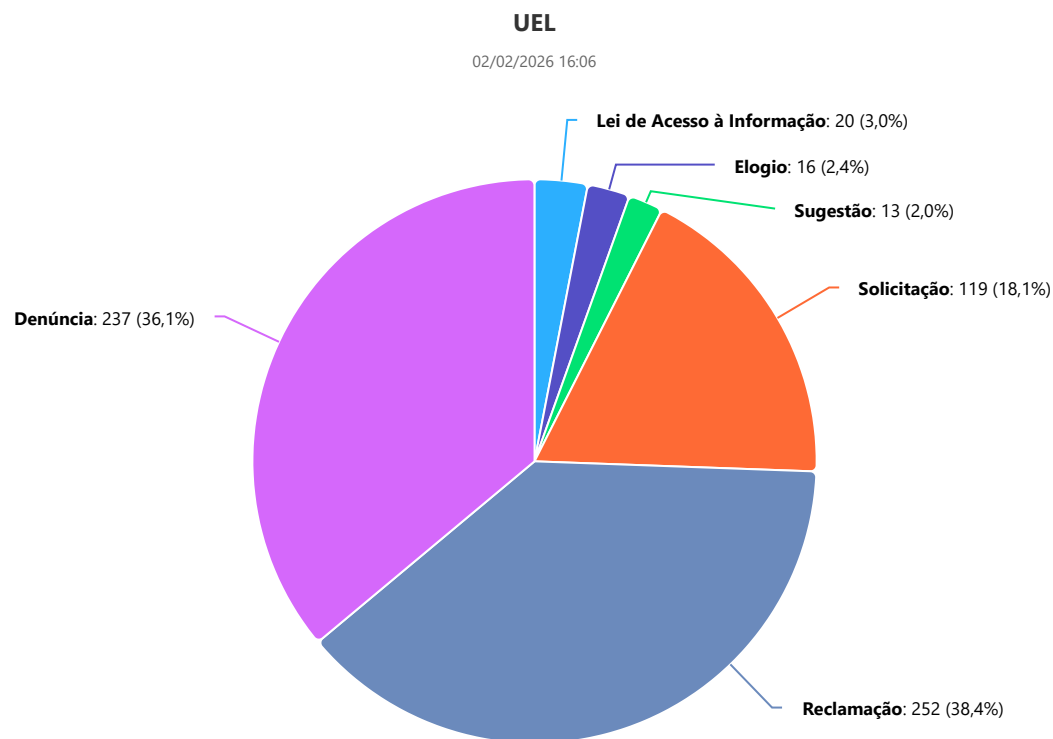


Relatório sobre os tipos de Naturezas dos atendimentos

Filtros: Período: Início 01/01/2025 Fim 31/12/2025

| Órgão | Lei de Acesso à Informação | Elogio | Sugestão | Solicitação | Reclamação | Denúncia | Total |
|--|----------------------------|--------|----------|-------------|------------|----------|-------|
| UEL  (https://www.sigo.pr.gov.br/relatorio/natureza/groupByMonth/432) | 20 | 16 | 13 | 119 | 252 | 237 | 657 |
| Total | 20 | 16 | 13 | 119 | 252 | 237 | |

Gráficos baseados no relatório



[Voltar \(https://www.sigo.pr.gov.br/relatorio/natureza\)](https://www.sigo.pr.gov.br/relatorio/natureza)

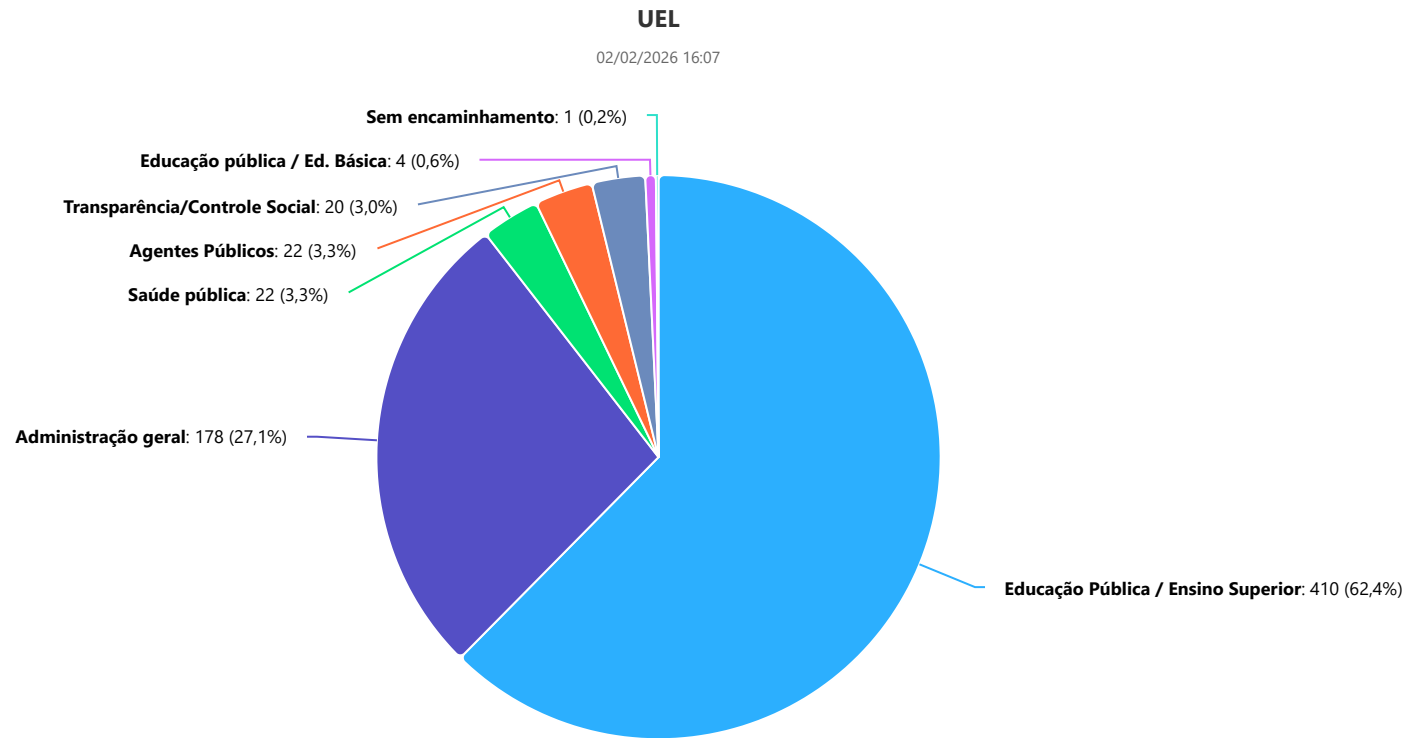


 **Relatório sobre as Áreas dos atendimentos**

Filtros: Período: Início 01/01/2025 Fim 31/12/2025

| UEL  (https://www.sigo.pr.gov.br/relatorio/area/groupByMonth/432) | Quantidade |
|---|------------|
| Educação Pública / Ensino Superior | 410 |
| Administração geral | 178 |
| Saúde pública | 22 |
| Agentes Públicos | 22 |
| Transparência/Controle Social | 20 |
| Educação pública / Ed. Básica | 4 |
| Sem encaminhamento | 1 |
| Total | 657 |

Gráficos baseados no relatório



Voltar (<https://www.sigo.pr.gov.br/relatorio/area>)




Relatório sobre os Assuntos dos atendimentos

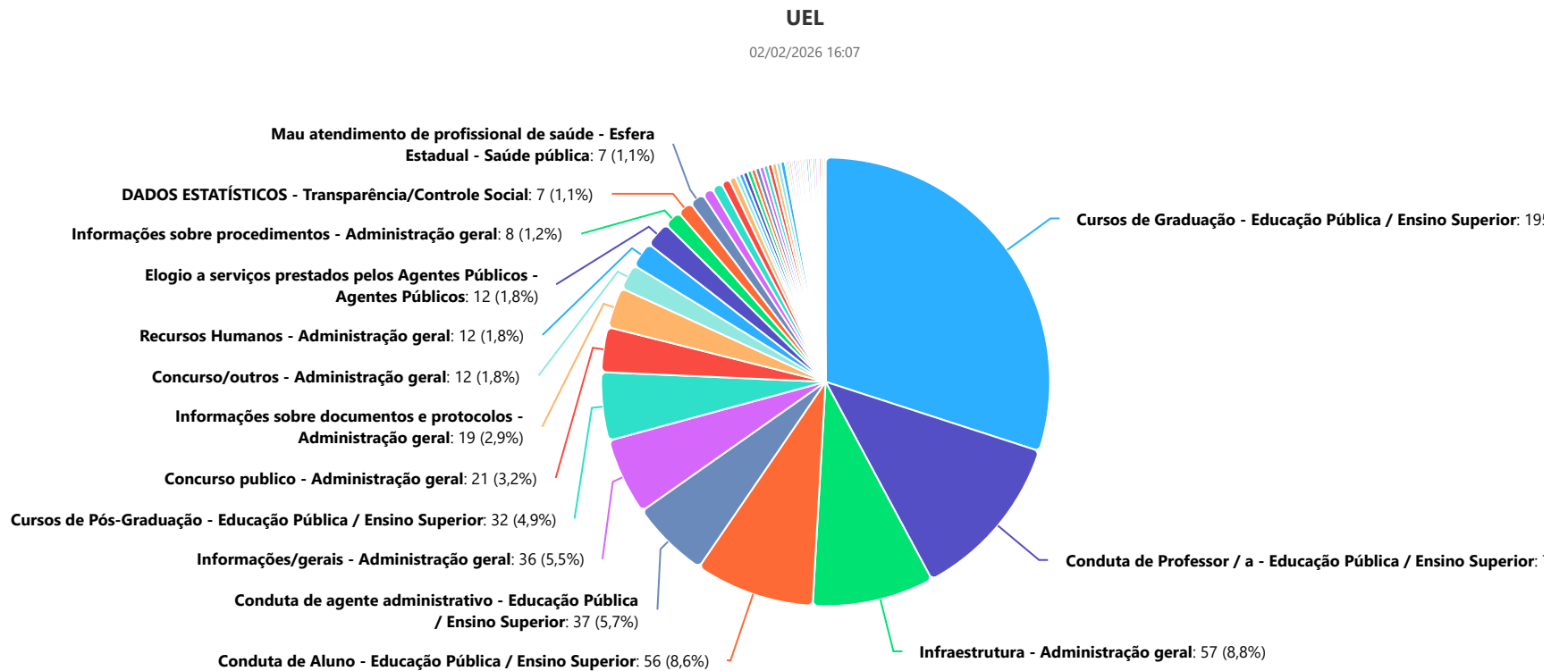
Filtros: Período: Início 01/01/2025 Fim 30/12/2025

| UEL  (https://www.sigo.pr.gov.br/relatorio/assunto/groupByMonth/432) | Quantidade |
|---|------------|
| Cursos de Graduação - Educação Pública / Ensino Superior | 195 |
| Conduta de Professor / a - Educação Pública / Ensino Superior | 79 |
| Infraestrutura - Administração geral | 57 |
| Conduta de Aluno - Educação Pública / Ensino Superior | 56 |
| Conduta de agente administrativo - Educação Pública / Ensino Superior | 37 |
| Informações/gerais - Administração geral | 36 |
| Cursos de Pós-Graduação - Educação Pública / Ensino Superior | 32 |
| Concurso publico - Administração geral | 21 |
| Informações sobre documentos e protocolos - Administração geral | 19 |
| Concurso/outros - Administração geral | 12 |
| Recursos Humanos - Administração geral | 12 |
| Elogio a serviços prestados pelos Agentes Públicos - Agentes Públicos | 12 |
| Informações sobre procedimentos - Administração geral | 8 |
| DADOS ESTATÍSTICOS - Transparência/Controle Social | 7 |
| Mau atendimento de profissional de saúde - Esfera Estadual - Saúde pública | 7 |
| Residência Técnica - Educação Pública / Ensino Superior | 5 |
| Mau atendimento - Administração geral | 5 |
| Cotas Raciais - Educação Pública / Ensino Superior | 4 |
| Gestão Escolar / Administrativa - Educação pública / Ed. Básica | 3 |
| Portal da Transparência - Transparência/Controle Social | 2 |

| | |
|---|---|
| Desvio de conduta - Agentes Públicos | 2 |
| Uso indevido de veículo oficial - Agentes Públicos | 2 |
| CONTRATOS - Transparência/Controle Social | 2 |
| ESTRUTURA ORGANIZACIONAL - Transparência/Controle Social | 2 |
| Informações na área da saúde - Esfera Estadual - Saúde pública | 2 |
| PROCESSOS ADMINISTRATIVOS - Transparência/Controle Social | 2 |
| Informações/ legislação - Administração geral | 2 |
| Concurso Público - Educação Pública / Ensino Superior | 2 |
| Cargos e salários - demais categorias - Agentes Públicos | 2 |
| Elogio ao Profissional de Saúde - Esfera Estadual - Saúde pública | 2 |
| Concurso/professores - Administração geral | 2 |
| Violência: discriminação de gênero/ LGBTFOBIA - Educação pública / Ed. Básica | 1 |
| Programas de prevenção - Esfera Estadual - Saúde pública | 1 |
| Cargos e salários - demais categorias - Agentes Públicos | 1 |
| Mau atendimento - Agentes Públicos | 1 |
| Elogio a serviços prestados pela adm. em geral - Administração geral | 1 |
| Tabagismo <input type="checkbox"/> não cumprimento da Lei nº 16.239 DE 29/09/2009 - Saúde pública | 1 |
| Informações gerais na área de saúde / Material Informativo - Saúde pública | 1 |
| Gestão dos Hospitais e Unidades Próprias do Estado. - Saúde pública | 1 |
| Informações/inscrições - Administração geral | 1 |
| Desacato ao Funcionário Público - Administração geral | 1 |
| Acordos, Contratos e Convênios - Administração geral | 1 |
| Consulta UBS/Atendimento/Tratamento - Esfera Municipal. - Saúde pública | 1 |
| Exames de alta complexidade - solicitação - Saúde pública | 1 |
| Recursos Humanos - Questões funcionais - Saúde pública | 1 |

| | |
|--|-----|
| Gestão de recursos humanos - Nível Estadual - Saúde pública | 1 |
| Desacato ao Servidor - Saúde pública | 1 |
| Trote - Sem encaminhamento | 1 |
| Demora/espera no Atendimento - Esfera Estadual - Saúde pública | 1 |
| AÇÕES DE GOVERNO - Transparência/Controle Social | 1 |
| Total | 650 |

Gráficos baseados no relatório



[Voltar \(https://www.sigo.pr.gov.br/relatorio/assunto\)](https://www.sigo.pr.gov.br/relatorio/assunto)

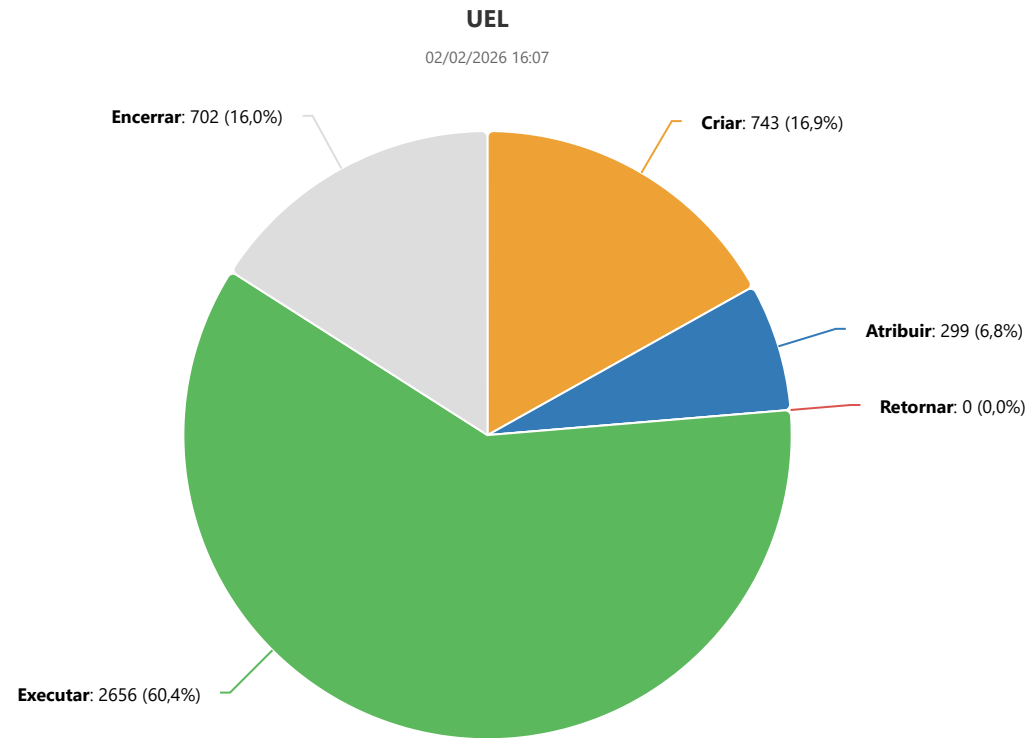


Relatório sobre a quantidade de atuações nos atendimentos

Filtros: Período: Início 01/01/2025 Fim 31/12/2025

| UEL  (https://www.sigo.pr.gov.br/relatorio/atuacao/groupByMonth/432) | Quantidade |
|---|------------|
| Criar | 743 |
| Atribuir | 299 |
| Retornar | 0 |
| Executar | 2656 |
| Encerrar | 702 |
| Total | 4400 |

Gráficos baseados no relatório



Voltar (<https://www.sigo.pr.gov.br/relatorio/atuacao>)



Relatório sobre a procedência dos atendimentos

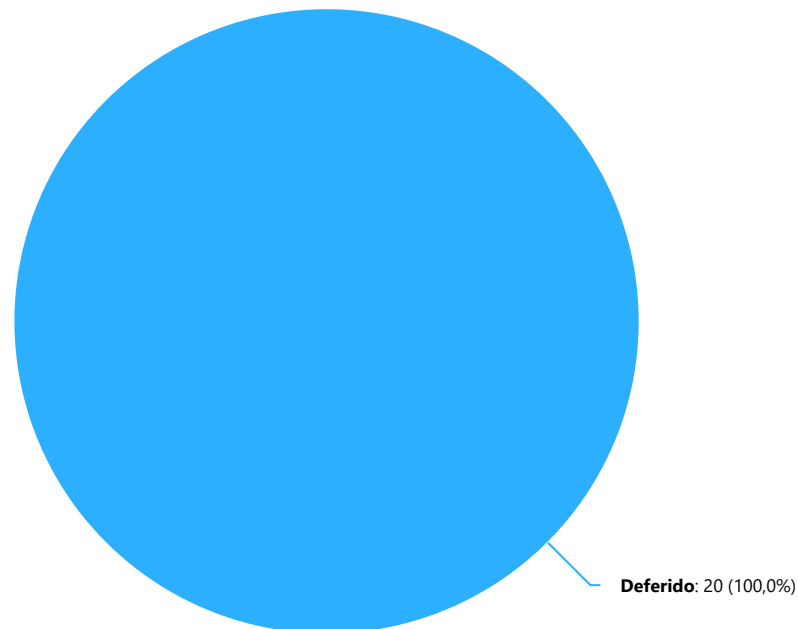
Filtros: Período: Início 01/01/2025 Fim 31/12/2025 Natureza: Lei de Acesso à Informação

| UEL - Sobre o Acesso à Informação, este foi: | Quantidade |
|--|------------|
| Deferido | 20 |
| Total | 20 |

Gráficos baseados no relatório

UEL - Sobre o Acesso à Informação, este foi:

02/02/2026 16:08



[Voltar \(https://www.sigo.pr.gov.br/relatorio/procedencia\)](https://www.sigo.pr.gov.br/relatorio/procedencia)



Relatório sobre a procedência dos atendimentos

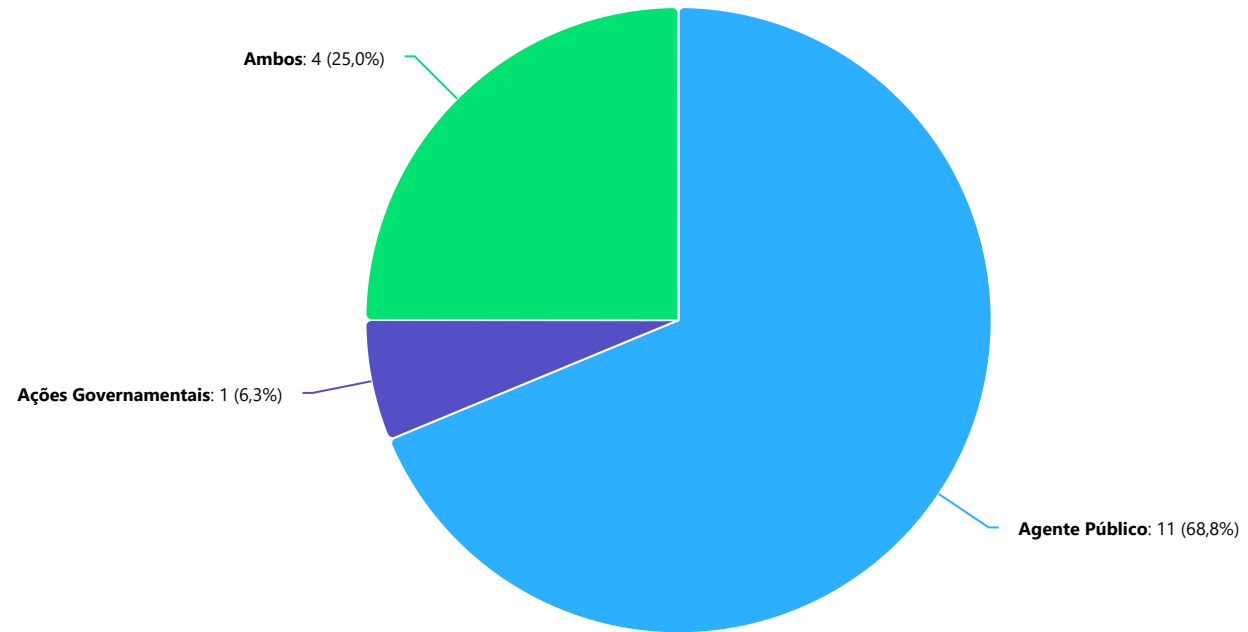
Filtros: Período: Início 01/01/2025 Fim 31/12/2025 Natureza: Elogio

| UEL - O elogio refere-se a: | Quantidade |
|------------------------------------|-------------------|
| Agente Público | 11 |
| Ações Governamentais | 1 |
| Ambos | 4 |
| Total | 16 |

Gráficos baseados no relatório

UEL - O elogio refere-se a:

02/02/2026 16:08



[Voltar \(https://www.sigo.pr.gov.br/relatorio/procedencia\)](https://www.sigo.pr.gov.br/relatorio/procedencia)



Relatório sobre a procedência dos atendimentos

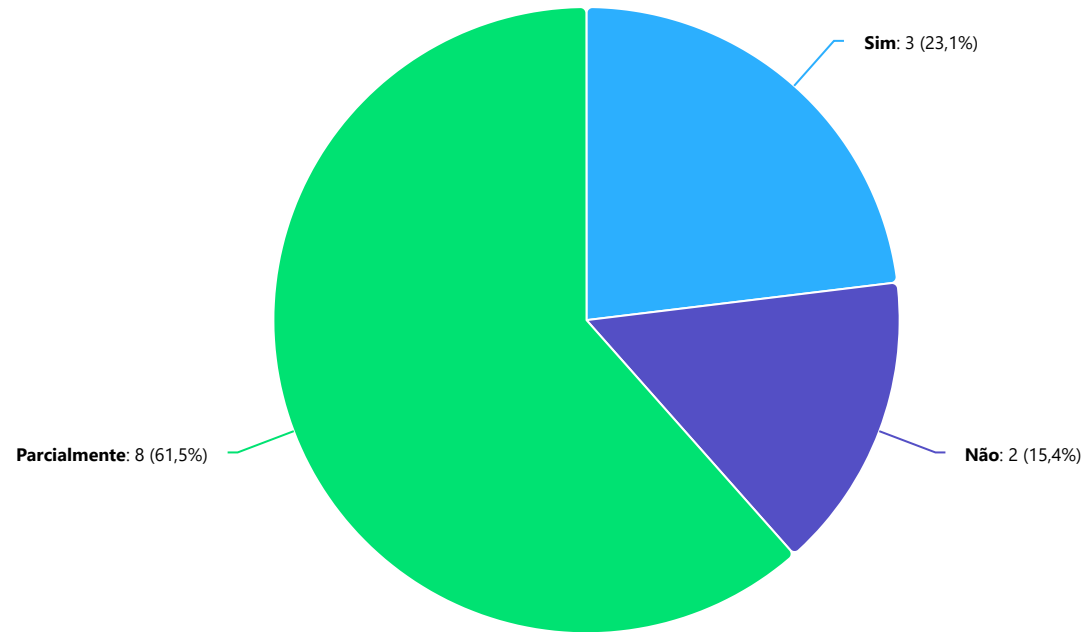
Filtros: Período: Início 01/01/2025 Fim 31/12/2025 Natureza: Sugestão

| UEL - A sugestão foi ou será acolhida? | Quantidade |
|---|-------------------|
| Sim | 3 |
| Não | 2 |
| Parcialmente | 8 |
| Total | 13 |

Gráficos baseados no relatório

UEL - A sugestão foi ou será acolhida?

02/02/2026 16:08



[Voltar \(https://www.sigo.pr.gov.br/relatorio/procedencia\)](https://www.sigo.pr.gov.br/relatorio/procedencia)



Relatório sobre a procedência dos atendimentos

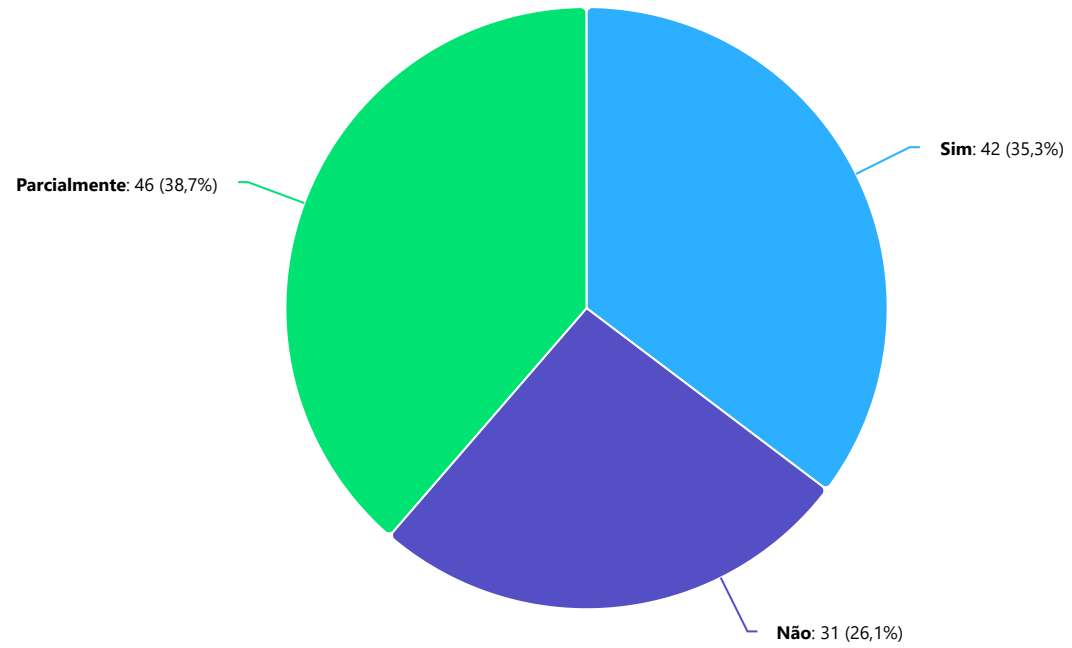
Filtros: Período: Início 01/01/2025 Fim 31/12/2025 Natureza: Solicitação

| UEL - A solicitação foi ou será atendida? | Quantidade |
|--|-------------------|
| Sim | 42 |
| Não | 31 |
| Parcialmente | 46 |
| Total | 119 |

Gráficos baseados no relatório

UEL - A solicitação foi ou será atendida?

02/02/2026 16:09



[Voltar \(https://www.sigo.pr.gov.br/relatorio/procedencia\)](https://www.sigo.pr.gov.br/relatorio/procedencia)



Relatório sobre a procedência dos atendimentos

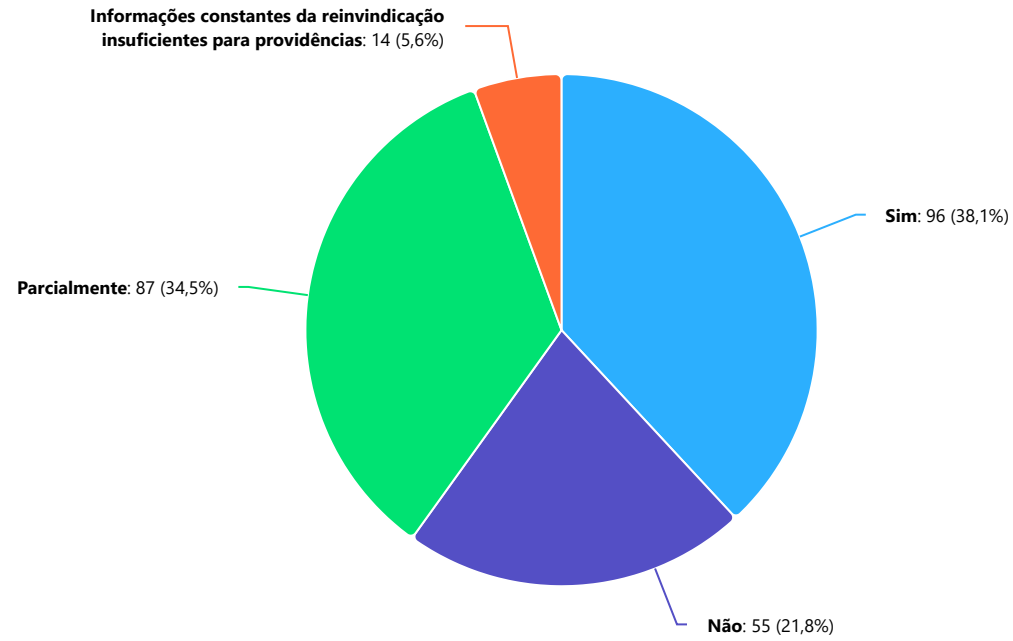
Filtros: Período: Início 01/01/2025 Fim 31/12/2025 Natureza: Reclamação

| UEL - A reclamação é procedente? | Quantidade |
|---|-------------------|
| Sim | 96 |
| Não | 55 |
| Parcialmente | 87 |
| Informações constantes da reivindicação insuficientes para providências | 14 |
| Total | 252 |

Gráficos baseados no relatório

UEL - A reclamação é procedente?

02/02/2026 16:09



[Voltar \(https://www.sigo.pr.gov.br/relatorio/procedencia\)](https://www.sigo.pr.gov.br/relatorio/procedencia)



Relatório sobre a procedência dos atendimentos

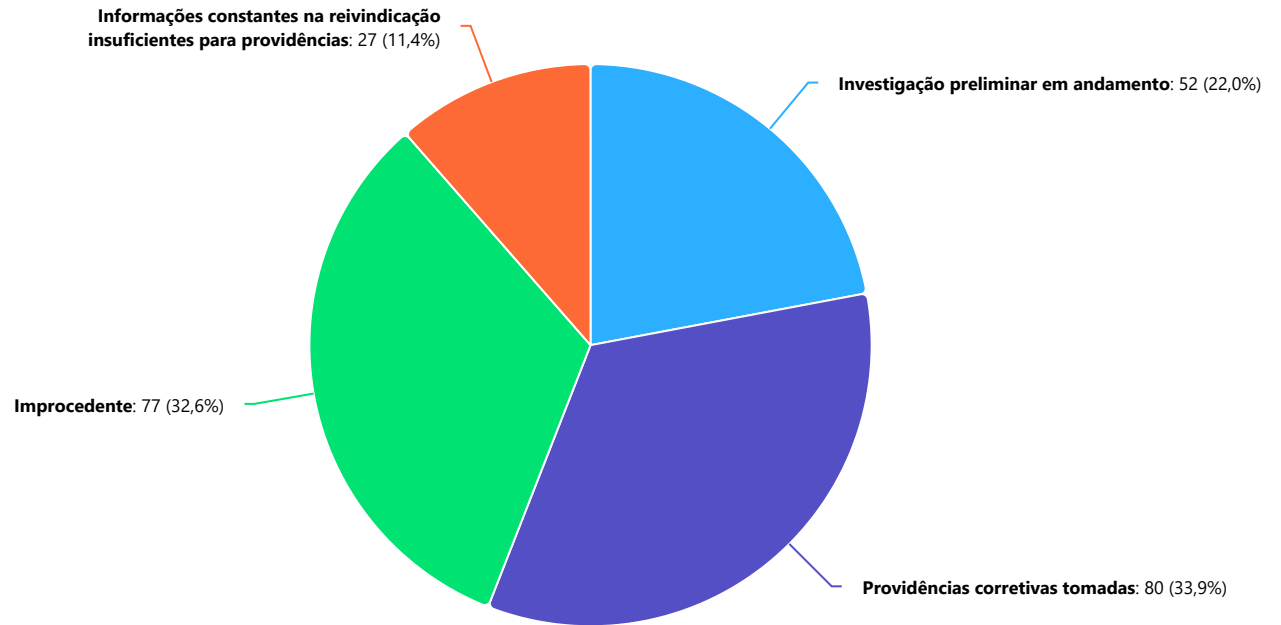
Filtros: Período: Início 01/01/2025 Fim 31/12/2025 Natureza: Denúncia

| UEL - A denúncia é procedente? | Quantidade |
|---|-------------------|
| Investigação preliminar em andamento | 52 |
| Providências corretivas tomadas | 80 |
| Improcedente | 77 |
| Informações constantes na reivindicação insuficientes para providências | 27 |
| Total | 236 |

Gráficos baseados no relatório

UEL - A denúncia é procedente?

02/02/2026 16:09



Voltar (<https://www.sigo.pr.gov.br/relatorio/procedencia>)

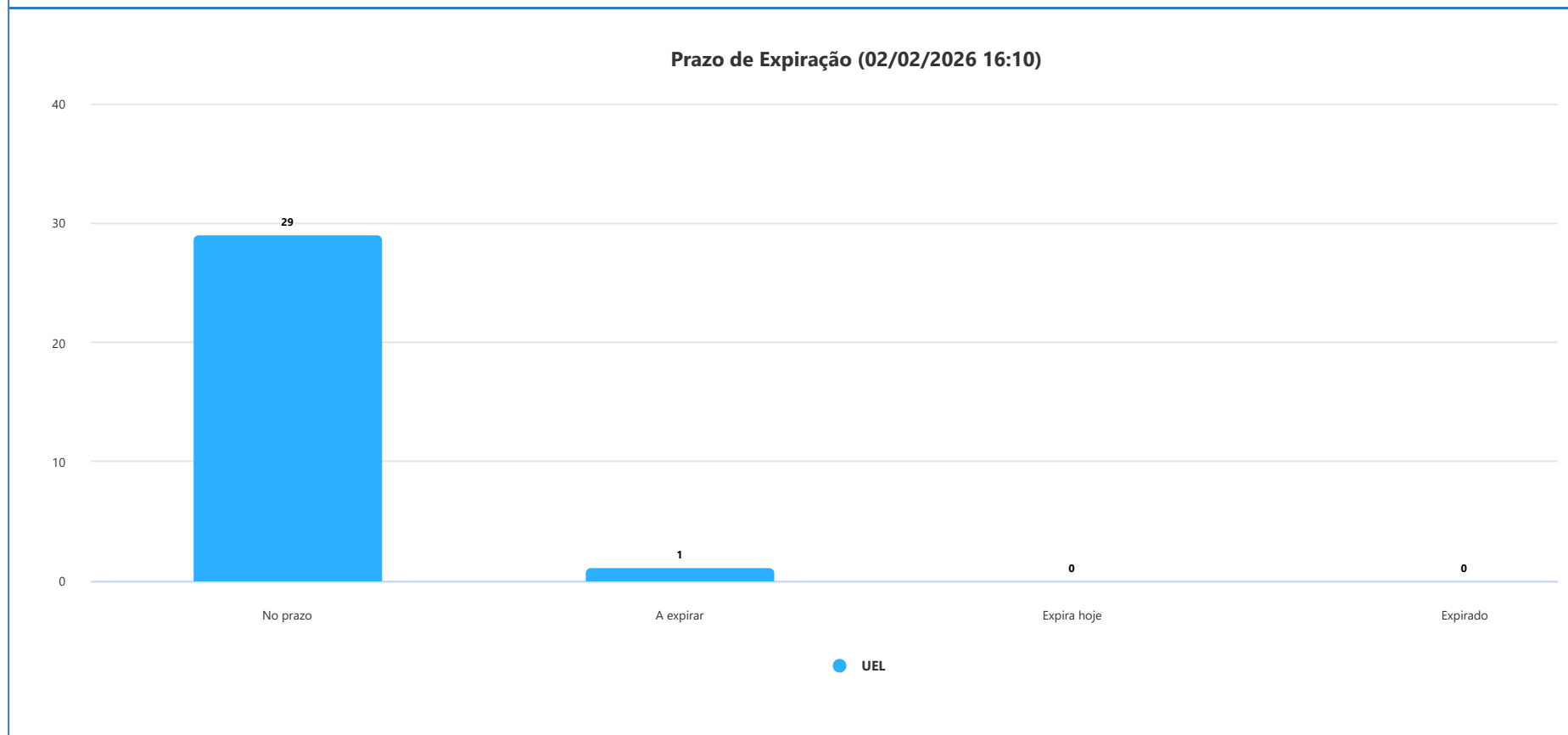


Relatório sobre o prazo de expiração dos atendimentos

Filtros:

| Prazo de Expiração (02/02/2026 16:10) | No prazo | A expirar | Expira hoje | Expirado | Total |
|--|-----------------|------------------|--------------------|-----------------|--------------|
| UEL | 29 | 1 | 0 | 0 | 30 |
| Total | 29 | 1 | 0 | 0 | |

Gráfico:



[Voltar \(https://www.sigo.pr.gov.br/relatorio/prazo-expiracao\)](https://www.sigo.pr.gov.br/relatorio/prazo-expiracao)



Relatório sobre Pesquisa de Satisfação

Filtros: Período: Início 01/01/2025 Fim 31/12/2025 Pesquisa Satisfação: Saída


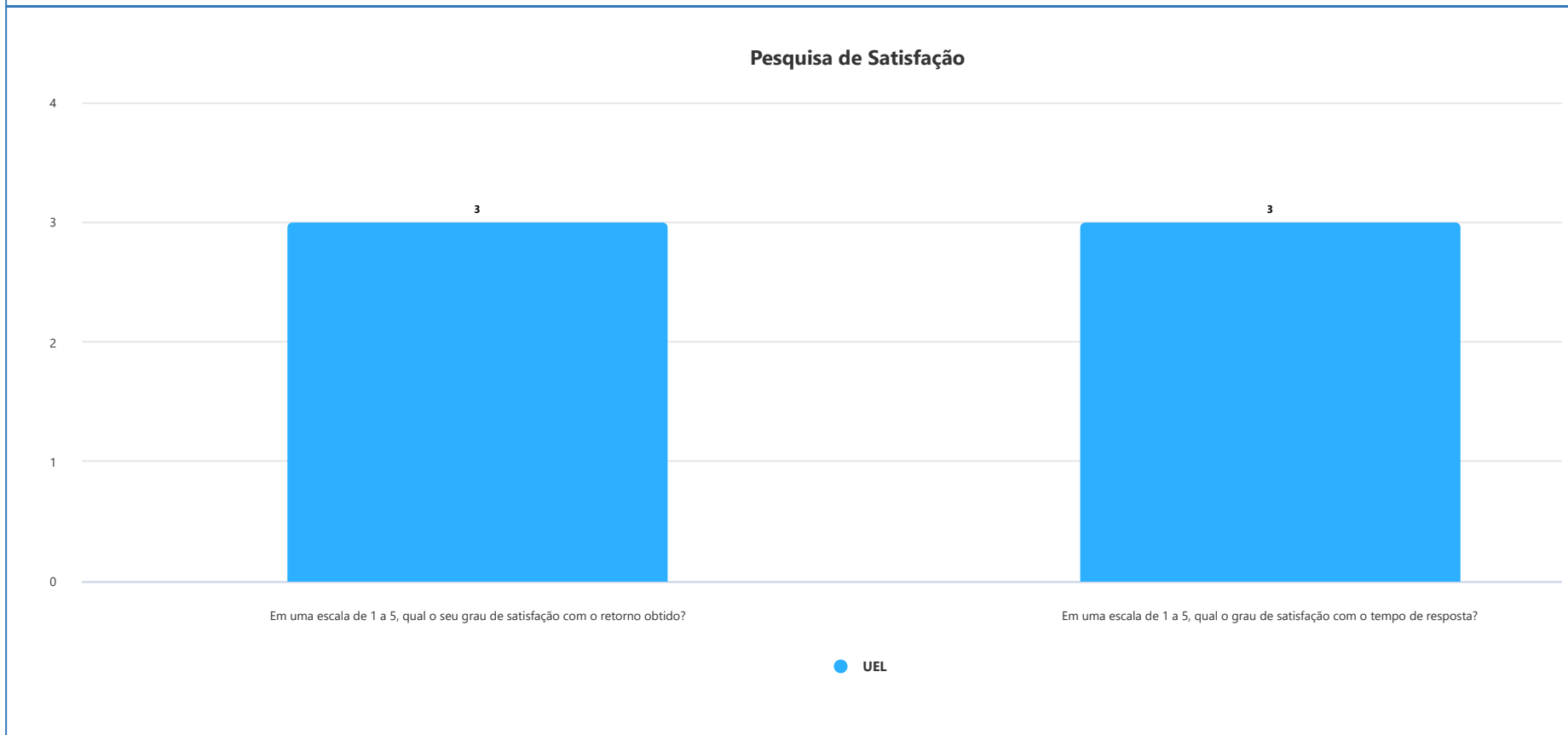
| Órgão | Em uma escala de 1 a 5, qual o seu grau de satisfação com o retorno obtido? | Em uma escala de 1 a 5, qual o grau de satisfação com o tempo de resposta? |
|---|---|--|
| UEL  (https://www.sigo.pr.gov.br/relatorio/pesquisa-satisfacao/monthly/432) | 3 | 3 |

Gráfico baseado no relatório:



[Voltar \(https://www.sigo.pr.gov.br/relatorio/pesquisa-satisfacao\)](https://www.sigo.pr.gov.br/relatorio/pesquisa-satisfacao)



Relatório sobre Pesquisa de Satisfação

Filtros: Período: Início 01/01/2025 Fim 31/12/2025 Pesquisa Satisfação: Entrada


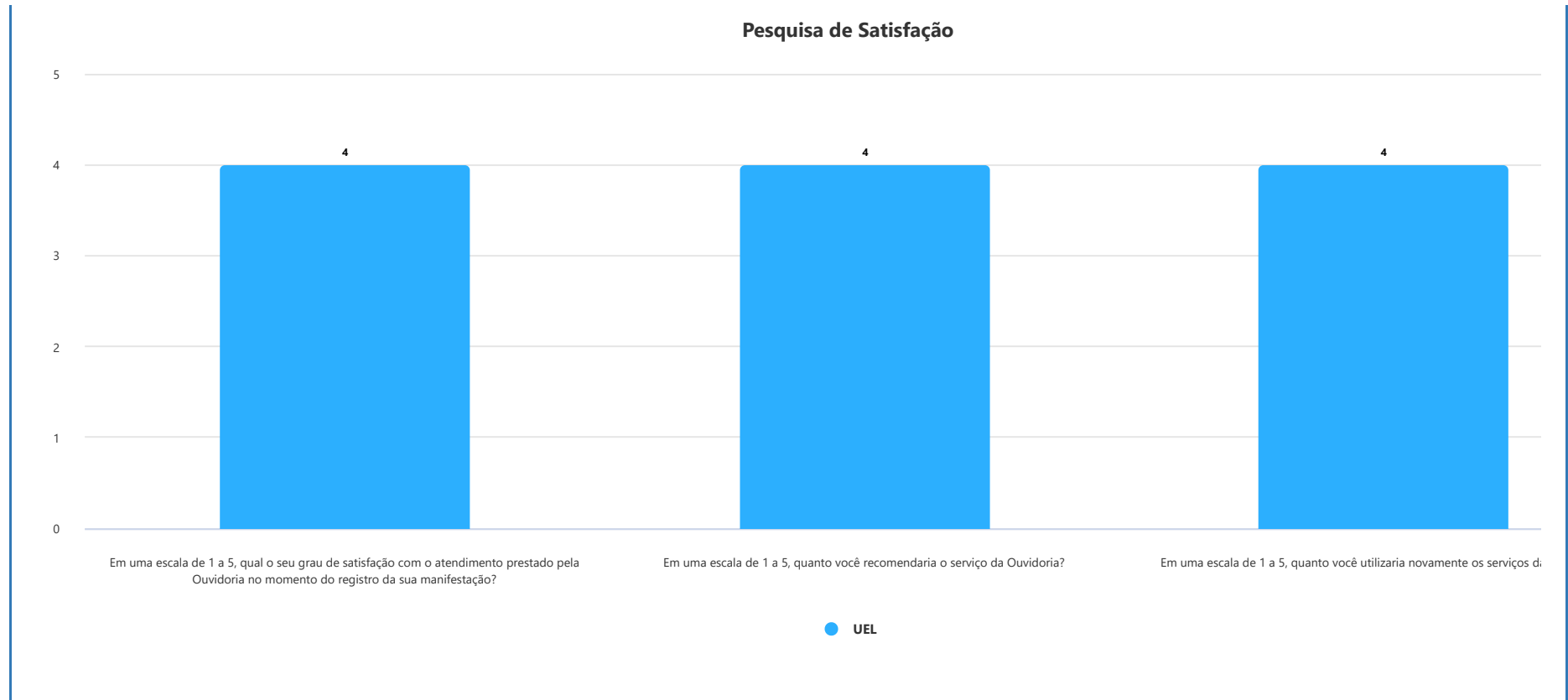
| Órgão | Em uma escala de 1 a 5, qual o seu grau de satisfação com o atendimento prestado pela Ouvidoria no momento do registro da sua manifestação? | Em uma escala de 1 a 5, quanto você recomendaria o serviço da Ouvidoria? | Em uma escala de 1 a 5, quanto você utilizaria novamente os serviços da Ouvidoria? |
|--|---|--|--|
| UEL  (https://www.sigo.pr.gov.br/relatorio/pesquisa-satisfacao/monthly/432) | 4 | 4 | 4 |

Gráfico baseado no relatório:

Pesquisa de Satisfação



[Voltar \(https://www.sigo.pr.gov.br/relatorio/pesquisa-satisfacao\)](https://www.sigo.pr.gov.br/relatorio/pesquisa-satisfacao)



Relatório Gerencial 2025 Ouvidoria AEHU.

Introdução:

Elaborar relatórios sobre as manifestações acolhidas é uma atribuição da Ouvidoria, de acordo com a lei nº 13.460 de 26 de junho de 2017 determina que para o cumprimento dos seus objetivos as ouvidorias deverão elaborar relatório de gestão que consolide as informações e sugira melhorias na prestação de serviços públicos.

Os atendimentos são realizados presenciais, telefone, whatsapp, e-mails ouvidoriaahc@uel.br, formulários, caixa de sugestões em pontos estratégicos no ambulatório e 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 de 2025, 1164 manifestações de usuários pacientes, acompanhantes, familiares e pessoas da sociedade, servidores, médicos, docentes, alunos, agendamento dos municípios, vereadores, deputados estaduais, ouvidorias municipais acionadas por familiares e muitas vezes pelo próprio paciente e comunidade interna: alunos, docentes, residentes e servidores.

As manifestações são distribuídas em reclamações, solicitações, sugestões, denuncia e elogios/agradecimentos. Não são computadas as verificações in loco e os contatos realizados com as equipes médicas e outros profissionais na mediação durante o atendimento ao paciente e familiar nas consultas, os 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.

Foto N. 01 – Atendimento na Ouvidoria



Os atendimentos presenciais, por whatsapp e telefone foram os meios mais utilizados para registros de manifestações na Ouvidoria do AEHU, seguidos do formulário SIGO e e-mail.

Tabela 1- Classificação manifestações, por tipo de contato na Ouvidoria do AEHU/UEL.

| Contatos | Nº | Percentual % |
|-----------------|-------------|--------------|
| Presencial | 585 | 50,26% |
| Whatsapp | 261 | 22,422% |
| Telefone | 172 | 14,78% |
| Formulário SIGO | 97 | 8,33% |
| E-mail | 49 | 4,21% |
| TOTAL | 1164 | 100 % |

Gráfico 1- Demonstrativo manifestações, por tipo de contato na Ouvidoria do AEHU/UEL.

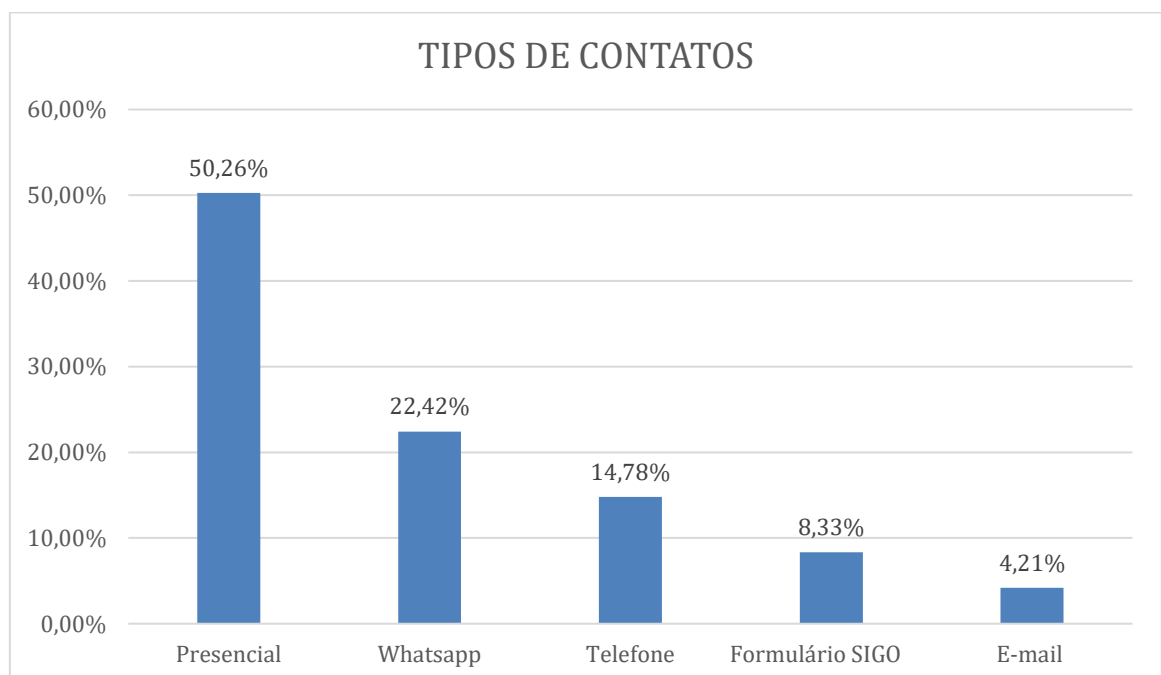
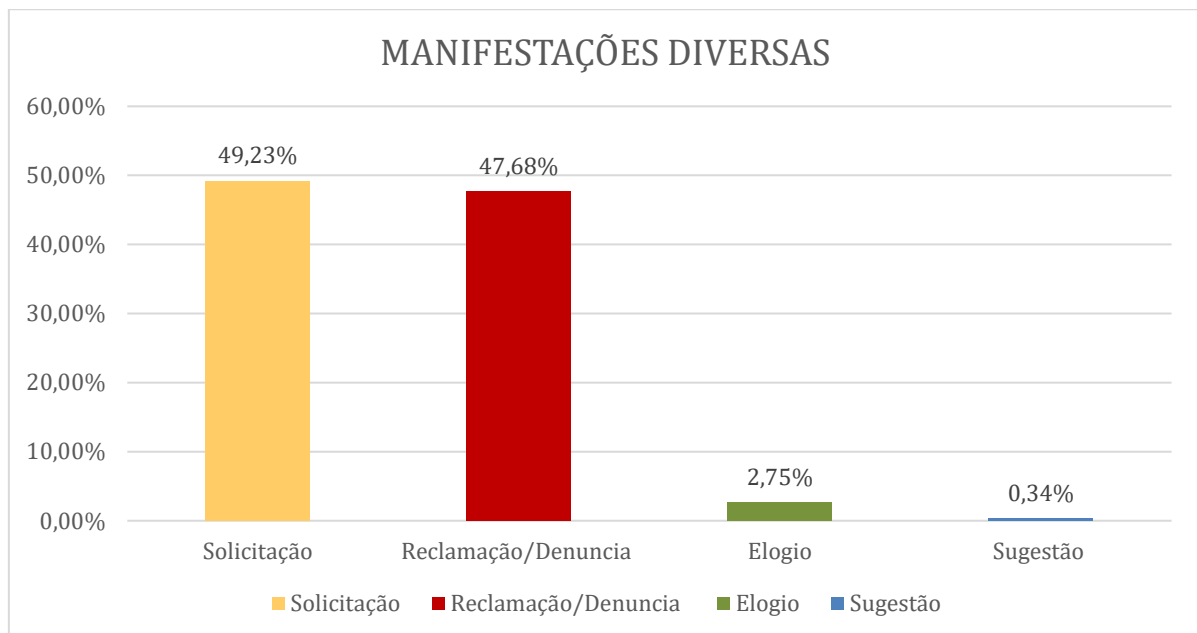


Tabela 2 – Classificação das manifestações, por assunto registrado na Ouvidoria AEHU/UEL.

| Manifestações Diversas | Nº | Percentual % |
|-------------------------------|-------------|---------------------|
| Solicitação | 573 | 49,23% |
| Reclamação/Denuncia | 555 | 47,68% |
| Elogio | 32 | 2,75% |
| Sugestão | 04 | 0,34% |
| TOTAL | 1164 | 100% |

Gráfico 2 – Demonstrativo das Manifestações, por assunto registrado na Ouvidoria AEHU/UEL.



Segue abaixo cartaz afixado no AEHU, para motivar os usuários a se manifestarem sobre os serviços prestados por este Ambulatório.

Foto N. 02 - Cartaz



 UEL

 Ouvidoria
Ativa!

FORMULÁRIO - SIGO
**OUVIDORIA
HC**



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 - HC
Telefone e WhatsApp: (43)3371-5790
Email: ouvidoriaahc@uel.br

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 | 159 |
| 02 | Queixa da conduta médica | 39 |
| 03 | Setor de Apoio demora enviar relatórios /cópias | 119 |
| 04 | Demora em agendar, consultas e exames. | 51 |
| 05 | Queixa conduta servidor | 31 |
| 06 | Queixa receitas medica incompletas ou preenchidas erradas | 21 |
| 07 | Queixa de falta de prótese para cirurgia | 36 |
| 08 | Queixa consulta desmarcada sem avisar paciente | 09 |
| 09 | Queixa demora no atendimento | 26 |
| 10 | Queixa conduta de acompanhante | 01 |
| 11 | Queixa consulta agendado dia/ horário errado/distante | 9 |
| 12 | Queixa conduta de paciente | 10 |
| 13 | Queixa acesso dos pacientes do AEHU a farmácia escola | 02 |
| 14 | Insatisfação com equipamento | 02 |
| 15 | Queixa falta internet “Wi-Fi” no AEHU | 05 |
| 16 | Queixa falta estacionamento no AEHU para paciente | 07 |
| 17 | Queixa AEHU fechado e não atende telefone | 06 |
| 18 | Estrutura fica inadequada | 05 |
| 19 | Queixa conduta estudante | 01 |
| 20 | Queixa exames sem laudos durante consulta | 03 |
| 21 | Queixa falta colírio para pacientes | 02 |
| 22 | Queixa falta álcool nos dispensadores do AEHU | 02 |
| 23 | Queixa dos preços praticados na cantina do AEHU | 01 |
| 24 | Queixa falta medico (docente) na disciplina de ginecologia | 02 |
| 24 | Denuncia | 03 |
| TOTAL | | 555 |

As reclamações mais recorrentes na Ouvidoria da no ano de 2025 estão relacionadas à:

A- Demora na convocação de cirurgia e falta de prótese.

B - Houve um aumento significativo de reclamações na Ouvidoria do AEHU, de ex-pacientes, familiares e advogados que protocola solicitação de cópia de prontuários inativos no Setor de Apoio, para revisão ou comprovação de aposentadoria, continuidade tratamento de saúde, comprovação de residente e tempo de serviço, até momento não tiveram resposta.

C - Queixa atendimento do servidor ao paciente e acompanhante.

D - Demora no atendimento, longo tempo de espera, em algumas especialidades, o docente chega muito tarde ao ambulatório.

E - Insatisfação com médico (falta clareza nas explicações na consulta).

F - Demora em agendar consultas, tem especialidade docente e residente que agenda.

G - Queixa falta internet “Wi-Fi” no AEHU

Ações Propostas:

A - Continuar a gestão junto a Secretaria da Saúde do Estado e Município para amenizar a fila de cirurgia eletiva.

B - Sensibilizar os médicos, residentes no preenchimento correto das receitas e documentos dos pacientes.

C - Melhorar a comunicação médico paciente durante as consultas (termos técnicos de compreensão).

D - Gestionar junto à direção do CCS horários dos docentes no Ambulatório (chegam atrasados). Cada um chega em um horário, prejudicando os atendimentos.

E - Considerando que nº 13.787/2018 e resolução do CRF- Conselho Federal de Medicina nº 1821/2007 determina que os prontuários médicos devam ser guardados a partir do último registro. Esta lei aplica- se tanto a prontuários em papel como a digitais, é urgente um parecer da assessoria jurídica do Hospital em resposta aos solicitantes de prontuários inativos.

Tabela 4 – Tipificação das solicitações registradas na do AEHU.

| Classificação dos registros | | Quant. |
|-----------------------------|--|------------|
| 01 | Solicitar informação | 202 |
| 02 | Solicita remarcar consultas/exames | 167 |
| 03 | Solicita relatório médico | 46 |
| 04 | Solicita antecipar consulta/exames | 56 |
| 05 | Solicita atestado médico | 21 |
| 06 | Solicita receita médica | 31 |
| 07 | Solicita cópia de prontuário | 29 |
| 08 | Solicita interconsulta | 07 |
| 09 | Solicita declaração de comparecimento | 05 |
| 10 | Solicita falar com docente/Residente | 05 |
| 11 | Solicita novo pedido de exame | 04 |
| | SUBTOTAL | 573 |
| 01 | Elogios/Agradecimentos | 28 |
| 02 | Sugestões: Agendar consulta pelo telefone/whatsapp Melhorar acesso de cadeirantes no estacionamento | 04 |
| | TOTAL GERAL | 609 |

Solicitações mais recorrentes:

- A – Solicitação de informação sobre acesso a consultas, dias e horários, exames.
- B - Receitas médicas incompletas sem assinatura e carimbo
- C - Cópia de prontuário e exames.
- D - Antecipar consulta e exame;
- E - Reagendar consulta de pacientes
- f- Relatório médico (para relatório mais específico)

Ações Propostas:

- A - Incentivar e divulgar a política de humanização do hospital;
- B - Melhorar o sistema de remarcação de consulta;
- C - Ampliar a oferta de interconsulta;
- D - Ampliar os atendimentos na atenção primária UBS - Unidade Básica de Saúde (sugestão);
- E - Melhorar a comunicação entre as equipes de servidores e setores.
- F - Melhorar atendimento ao telefone no Ambulatório (difícil falar com os setores);

Elogios:

Os elogios apresentam satisfação, reconhecimento de boas práticas dentro da instituição. Essas manifestações para a Ouvidoria e para a gestão representam avaliações positivas de práticas, ações e serviços de saúde.

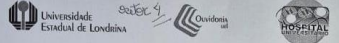
Criar mecanismos para os usuários avaliarem as práticas, ações e serviços de saúde, uma vez que os elogios se caracterizam como avaliação positiva. A ouvidoria pode estimular os elogios de forma ética, perguntando aos pacientes, acompanhantes e pessoas da comunidade interna e externa quais são os locais, servidores ou situações que gosta ou que avalia como “positivo”, “bom”, A ouvidoria do AEHU mantém um quadro de avisos no corredor de entrada do Ambulatório com os elogios recebidos e envia cópia, tanto para os serviços quanto para os profissionais. Essa ação visa incentivar que outros profissionais e serviços qualifiquem suas ações, além de reconhecer os bons serviços prestados.

FOTO N.03 – Elogios Recebidos na Ouvidoria

Boa tarde !! Seria rápido sem delongas rsrsr!!

Passando para agradecer a vocês pelo atendimento prestado, faço aplicação de botox de seis em seis meses!!
O atendimento de vocês está excepcional !!
Desde a entrada até ao ambulatório e depois saída!! Agradeço demais!!
A estrutura de algumas partes está a desejar mas pontos isolados!!

Desde já agradeço!!
F. C. A. de M.



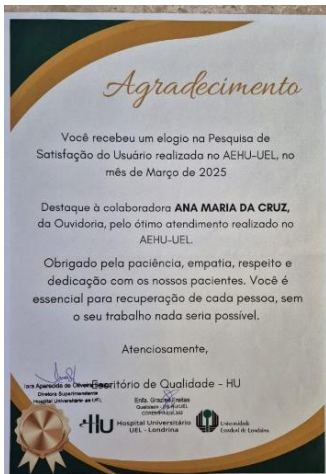
Formulário para Reclamações, Elogios e Sugestões das Ouvidorias HU, AEHU Data: 15/05/25


Nome do Reclamante: _____
Telefone () _____ Celular () _____
Servidor() Docente() Paciente() Acompanhante() Residente/Interno() _____

Nome do Paciente: Ediane de Oliveira Pereira
N.º do Prontuário: _____ Local onde foi atendido: HU () AEHU () _____
Telefones () _____ Celular () 9916.9191 D6

Relato de reclamações, elogios e sugestões:

O atendimento dos médicos, enfermeiros e equipe são excelentes, nunca reclamações e a recepção do HU, são simplices, as salas muito confortáveis para falar as dúvidas e suas dúvidas e na primeira consulta me explicaram sobre a estrutura de algumas partes e como posso fazer melhor.





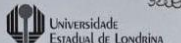
Formulário para Reclamações, Elogios e Sugestões das Ouvidorias HU, AEHU Data: 15/05/25

Nome do Reclamante: _____
Telefone () 991676675 Celular () _____
Servidor() Docente() Paciente() Acompanhante() Residente/Interno() _____

Nome do Paciente: Naura Aparecida Monteiro
N.º do Prontuário: _____ Local onde foi atendido: HU () AEHU () _____
Telefones () _____ Celular () _____

Relato de reclamações, elogios e sugestões:

Muitas das vezes a enfermeira Natalia não tem muita paciência, super atenciosa e educada, excelente profissional.



Formulário para Reclamações, Elogios e Sugestões das Ouvidorias HU, AEHU

Nome do Reclamante: _____
Telefone () _____ Celular () _____
Servidor() Docente() Paciente() Acompanhante() Residente/Interno() _____

Nome do Paciente: _____
N.º do Prontuário: _____ Local onde foi atendido: HU () AEHU () _____
Telefones () _____ Celular () _____

Relato de reclamações, elogios e sugestões:

Desde que meu filho veio aqui, seu atendimento me ajudou muito, obrigado.

08/04/2025 08:53 - +55 43 9173-7898:

Demely B. Ferreira Longhi
Gostari de fazer um Elogio a enfermeira Natalia Paladini:
A considero muito solícita e atenciosa com os pacientes e outros profissionais externos ao AEHU
Vem realizando um trabalho técnico muito importante
Obrigada pela atenção

Demely B. Ferreira Longhi

Ouvidora no AEHU

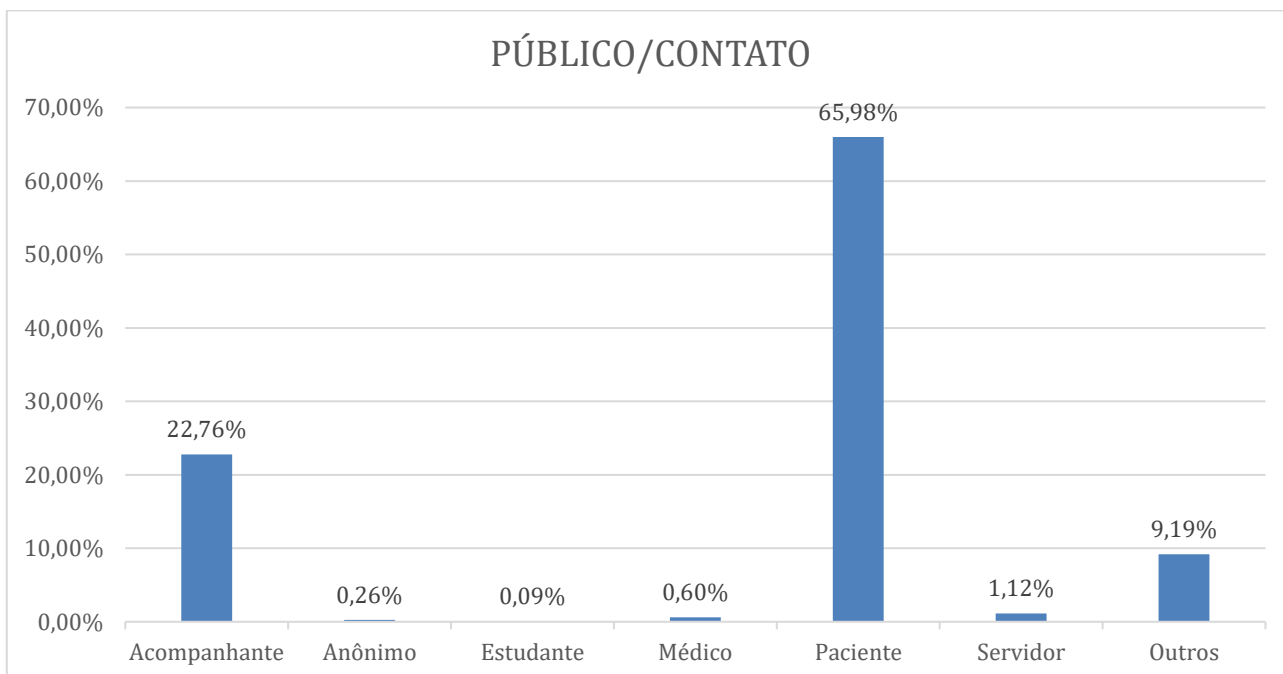
Tabela 5 – Classificação

do público que fez contato com a Ouvidoria AEHU.

| Público / Contato | Nº | Percentual |
|-------------------|-----|------------|
| Acompanhante | 265 | 22,76% |
| Anônimo | 03 | 0,26% |

| | | |
|--------------|-------------|----------------|
| Estudante | 01 | 0,086% |
| Médico | 07 | 0,60% |
| Paciente | 768 | 65,98% |
| Servidor | 13 | 1,12% |
| Outros | 107 | 9,19% |
| TOTAL | 1164 | 100,00% |

Gráfico 5 – Demonstrativo do público que fez contato com a Ouvidoria AEHU.



A denominação “outros” são manifestações, de anônimos ou pessoas da sociedade, políticos, ouvidorias municipais, serviço de agendamento dos municípios e outros serviços sem vínculos com nossa instituição, que são procurados por pacientes e familiares.

Demonstramos na tabela abaixo, as manifestações registradas no Serviço de Ouvidoria do AEHU, onde 1148 já foram encerradas e respondidas para os usuários representando

98,63%. As demais 16 manifestações continuam em análise nos setores responsáveis, representando 1,37%. Lembrando que é estabelecido prazos para cada demanda registrada no Serviço de Ouvidoria.

Tabela 6 – Manifestações resolvidas e pendentes registradas na Ouvidoria AEHU.

| Registros | Nº | Percentual % |
|--------------|-------------|--------------|
| Resolvidas | 1148 | 98,63% |
| Pendentes | 16 | 1,37% |
| Total | 1164 | 100% |

Gráfico 6- Demonstrativo das manifestações resolvidas e pendentes registradas na Ouvidoria AEHU

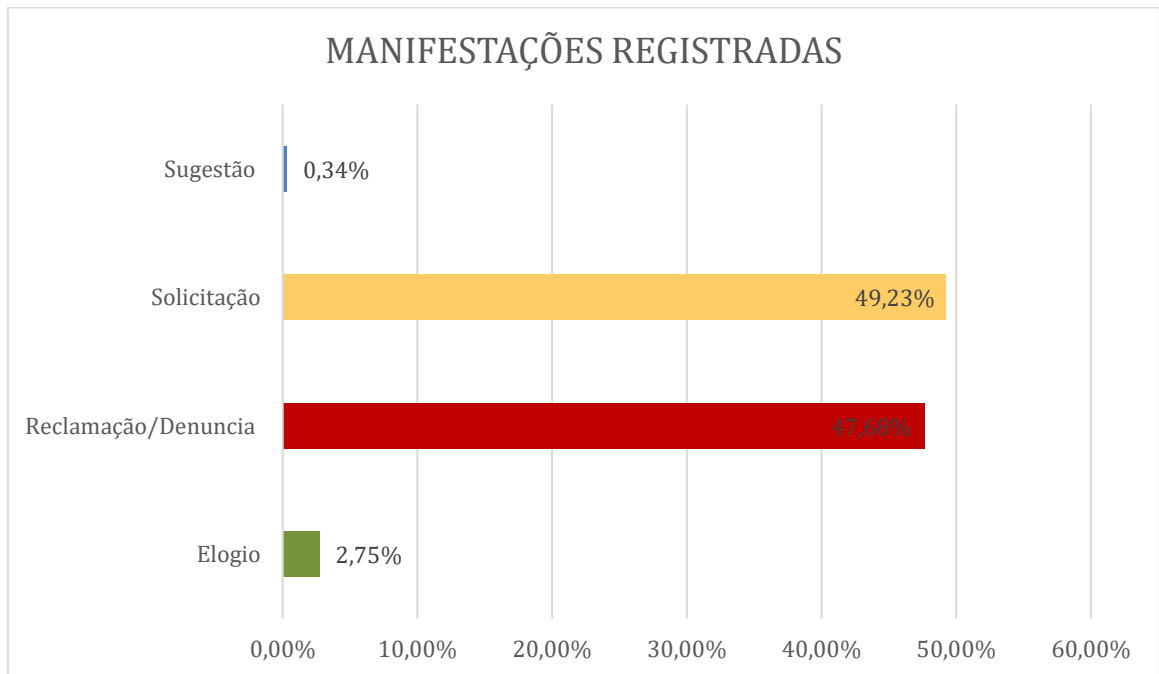


Tabela 7 – Classificação por Status das manifestações registradas na Ouvidoria do AEHU.

| Manifestações registradas | Nº | Percentual % |
|---------------------------|----|--------------|
|---------------------------|----|--------------|

| | | |
|---------------------|-------------|-------------|
| Elogio | 32 | 2,75% |
| Reclamação/Denuncia | 555 | 47,68% |
| Solicitação | 573 | 49,23% |
| Sugestão | 04 | 0,34% |
| TOTAL | 1164 | 100% |

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



Eventos que esta Ouvidoria participou em 2025:

3º Congresso de Governança Pública da CGE-PR / Controladoria 4ª Semana de Ouvidorias,
 Curso Planejamento Estratégico Institucional do Hospital,

Palestras com pacientes e acompanhantes nas salas de espera nos diversos setores do Ambulatório,

Reunião de trabalho com Ouvidoria Geral da UEL.

Conclusão:

A Ouvidoria do AEHU acolheu 1164 manifestações no de 2025, a maior parte delas foram solicitações e reclamações. as denúncias apresentaram providências corretivas tomadas, a maioria das reclamações foram consideradas procedentes, a maioria das solicitações foram atendidas, a maioria das sugestões e elogios foram acolhidas.

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 para atendimento das inúmeras ligações telefônicas e atendimentos e presenciais, continuar investindo em capacitações, cursos, palestras, seminário e congressos são essenciais para aprimoramento constante desse serviço tão importante e necessário e que vem exigindo cada vez mais dedicação, participara de eventos, reuniões de trabalho com a temática ouvidoria para servidores, médicos, residentes, internos e comunidade interna, gestores como forma de sensibilizar para o uso deste importante meio de comunicação, Ouvidoria AEHU compor o grupo de trabalho da política de humanização do hospital e participar como convidado nas reuniões da gestão.

“Ouvidoria é um instrumento capaz de harmonizar **DIREITOS E DEVERES.**”

Londrina, 05 de janeiro 2026.

Ana Maria da Cruz.
Ouvidora AEHU/HU/UEL.



Relatório dos atendimentos diários do serviço de Ouvidoria/HU no ano de 2025.

O Serviço de Ouvidoria do Hospital Universitário de Londrina/UEL implantado em 09 de fevereiro de 2009 como canal de comunicação entre o cidadão e o hospital público tem por função receber a manifestação de elogio/reconhecimento, sugestão, reclamação, denúncia e solicitação de forma presencial, por e-mail, telefone, whatsapp e pelo formulário da Controladoria Geral do Estado (CGE).

O serviço de Ouvidoria no atendimento presencial, faz a escuta ativa do cidadão e na manifestação registrada faz a averiguação pertinente no sentido de garantir ao cidadão transparência, humanização e efetividade no atendimento do hospital no serviço público.

No período de janeiro a dezembro de 2025, a Ouvidoria recebeu 1221 manifestações de usuários externos (pacientes, acompanhantes, familiares e também casos de outras pessoas da sociedade sem grau de parentesco com paciente, entretanto, acionados pelos pacientes ou familiares como representantes, sendo estes; advogados, secretarias de saúde, políticos de órgãos Federais, Estaduais e Municipais) e usuários internos (docentes, médicos, residentes, enfermeiros, e demais servidores da instituição) com as mais diversas manifestações inclusive no caso de conflito entre profissionais em serviço, representando neste número acima citado, apenas o primeiro contato da manifestação aberta e registrada.

Tendo em vista que cada manifestação aberta requer busca de dados in loco e inúmeros contatos são realizados com; setores, diretorias, serviços até a devolutiva ao manifestante e estes contatos não são contabilizados para efeito deste relatório, conforme mostra a tabela e gráfico 1.



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 | 72 | 2 | 74 | 6,1% |
| Atendimento presencial | 316 | 11 | 327 | 26,8% |
| Atendimento por e mail | 135 | 2 | 137 | 11,2% |
| Atendimento Formulário SIGO | 525 | 1 | 526 | 43,1% |
| Atendimento por WhatsApp | 155 | 2 | 157 | 12,9% |
| Total geral de ocorrências | 1203 | 18 | 1221 | 100,0% |

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

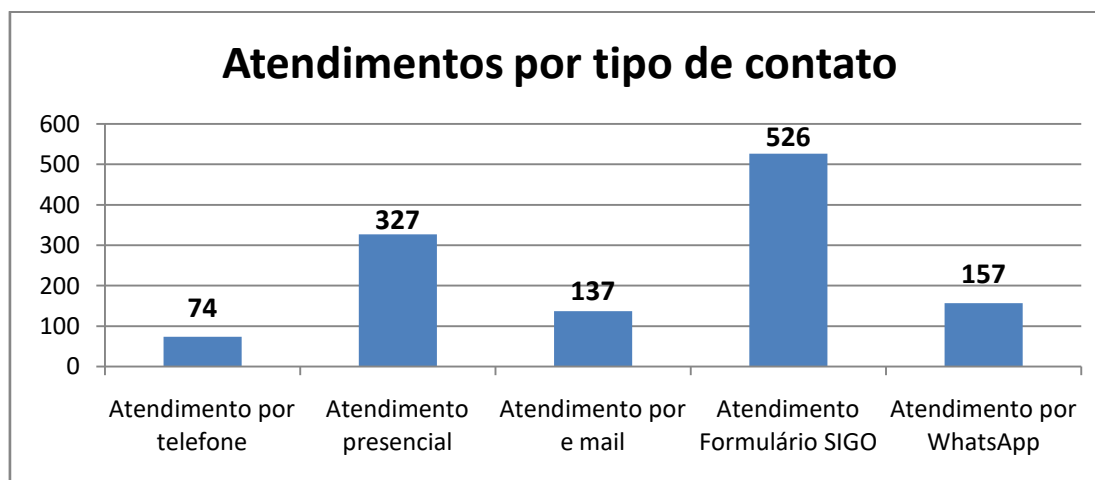
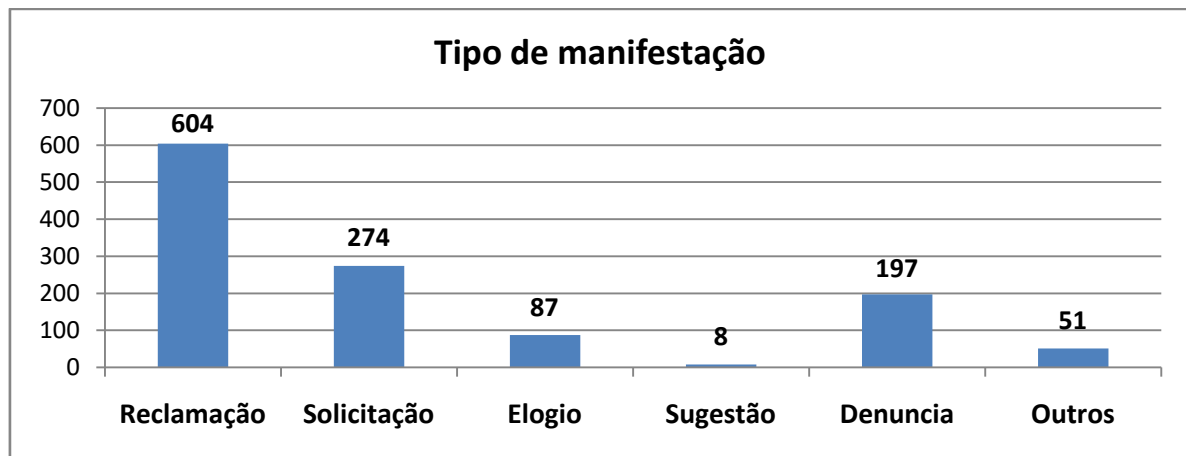


Tabela 2 – Classificação das manifestações recebidas e registradas na Ouvidoria HU/UEL.

| Tipo de manifestação | Resolvido | Pendente | Total | % |
|-----------------------------------|------------------|-----------------|--------------|----------------|
| Reclamação | 593 | 11 | 604 | 49,47% |
| Solicitação | 271 | 3 | 274 | 22,44% |
| Elogio | 87 | 0 | 87 | 7,13% |
| Sugestão | 8 | 0 | 8 | 0,66% |
| Denúncia | 195 | 2 | 197 | 16,13% |
| Outros | 49 | 2 | 51 | 4,18% |
| Total geral de ocorrências | 1203 | 18 | 1221 | 100,00% |



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 | 28 | 0 | 28 | 2,3% |
| Demora do Atendimento | 85 | 0 | 85 | 7,0% |
| Demora na compra de material cirúrgico | 23 | 3 | 26 | 2,1% |
| Demora na convoc. para cirurgia | 20 | 1 | 21 | 1,7% |
| Demora no agend. de exames/consultas | 45 | 1 | 46 | 3,8% |
| Demora para realiz. da cirurgia | 91 | 0 | 91 | 7,5% |
| Denúncia | 195 | 2 | 197 | 16,1% |
| Elogio | 87 | 0 | 87 | 7,1% |
| Equipamento quebrado | 10 | 0 | 10 | 0,8% |
| Estrutura física inadequada | 20 | 3 | 23 | 1,9% |
| Falta de anestesista | 0 | 0 | 0 | 0,0% |
| Falta de leito | 37 | 0 | 37 | 3,0% |
| Falta de material cirúrgico | 13 | 0 | 13 | 1,1% |
| Falta de recursos humanos | 0 | 0 | 0 | 0,0% |



| Tipo de manifestação | Resolvido | Pendente | Total | % |
|-----------------------------------|-------------|-----------|-------------|---------------|
| Jejum prolongado | 10 | 0 | 10 | 0,8% |
| Limpeza inadequada | 1 | 0 | 1 | 0,1% |
| Queixa da conduta do acompanhante | 10 | 0 | 10 | 0,8% |
| Queixa da conduta do estudante | 2 | 0 | 2 | 0,2% |
| Queixa da conduta do médico | 62 | 3 | 65 | 5,3% |
| Queixa da conduta do paciente | 16 | 0 | 16 | 1,3% |
| Queixa da conduta do servidor | 120 | 0 | 120 | 9,8% |
| Solicitação | 271 | 3 | 274 | 22,4% |
| Sugestão | 8 | 0 | 8 | 0,7% |
| Outros | 49 | 2 | 51 | 4,2% |
| Total | 1203 | 18 | 1221 | 100,0% |

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

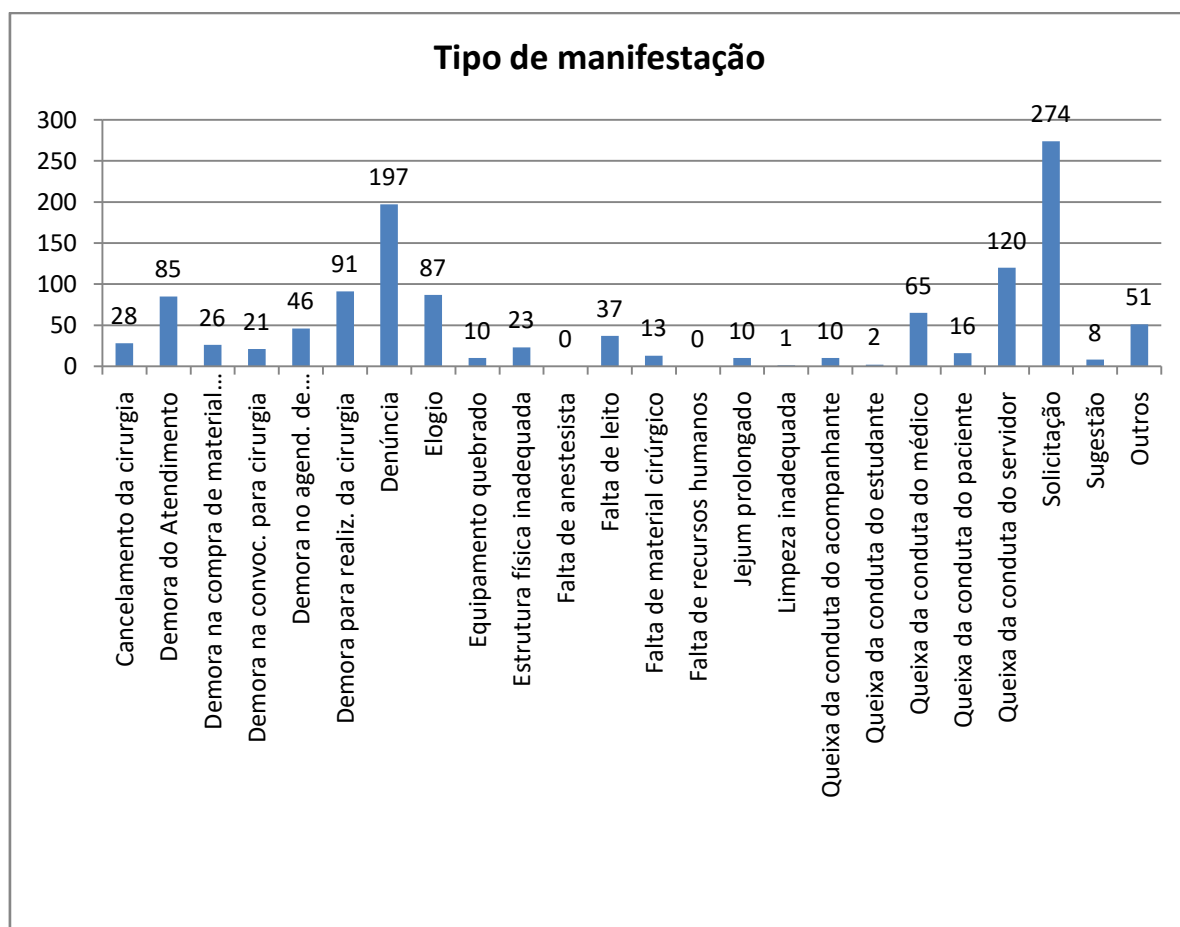
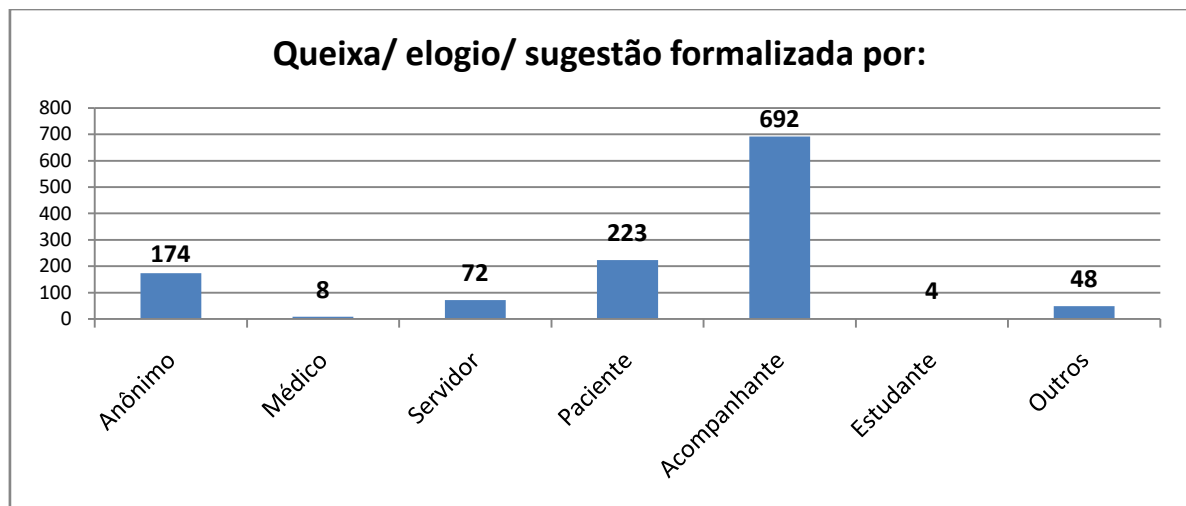




Tabela 4 - Tipificação das solicitações registradas na Ouvidoria do HU/UEL.

| Queixa/ elogio/ sugestão formalizada por: | Resolvido | Pendente | Total | % |
|---|-------------|-----------|-------------|---------------|
| Anônimo | 173 | 1 | 174 | 14,3% |
| Médico | 8 | 0 | 8 | 0,7% |
| Servidor | 72 | 0 | 72 | 5,9% |
| Paciente | 218 | 5 | 223 | 18,3% |
| Acompanhante | 681 | 11 | 692 | 56,7% |
| Estudante | 4 | 0 | 4 | 0,3% |
| Outros | 47 | 1 | 48 | 3,9% |
| Total | 1203 | 18 | 1221 | 100,0% |

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



Obs: A manifestação denominada “outros” na tabela e gráfico 4 são anônimos ou pessoas da sociedade que não têm grau de parentesco conforme já informado.

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

| Elogios / agradecimentos e sugestão | Total | % |
|-------------------------------------|-----------|---------------|
| Elogios / agradecimentos | 87 | 91,6% |
| Sugestão | 8 | 8,4% |
| Total | 95 | 100,0% |



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

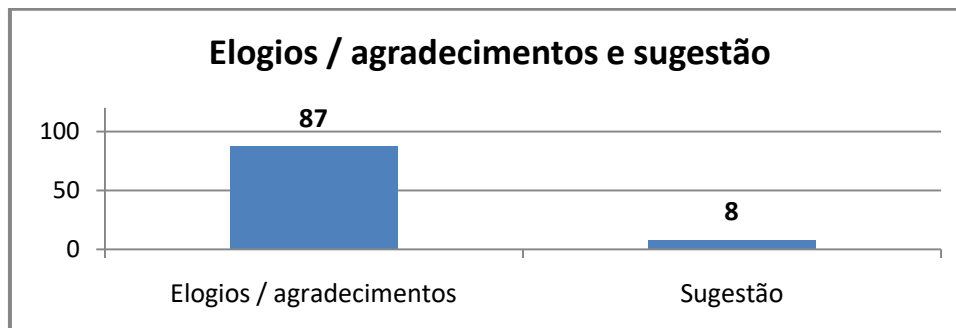


TABELA 6 – Demonstrativo por Status das manifestações registradas na Ouvidoria HU/UEL.

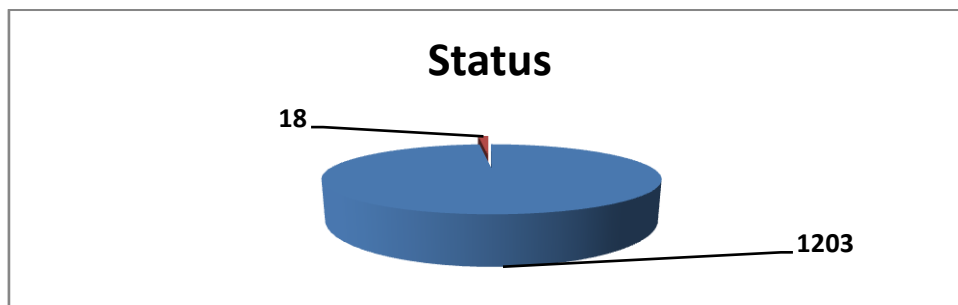
Na tabela 6 segue o quantitativo de manifestações registradas na Ouvidoria/HU/UEL, por status, onde 98,5% das manifestações já foram encerradas, ou seja, já foram respondidas para os usuários que registraram suas manifestações. As demais manifestações que compõem 1,5% continuam em análise nos setores 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.

| Status | Total | % |
|--------------|-------------|---------------|
| Resolvido | 1203 | 98,5% |
| Pendente | 18 | 1,5% |
| Total | 1221 | 100,0% |



Gráfico 6 – Demonstrativo por Status das manifestações registradas na Ouvidoria HU



Maurênia Nielsen

Ouvidoria HU/UEL

3 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

O público atendido consiste em: docentes, técnicos-administrativos, discentes e público externo. Em 2025, percebeu-se um aumento nas demandas, comparado a 2024. Foram registradas ao todo 6684 demandas em 2025.

Ao longo de 2025, 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