



RELATÓRIO

Ouvidoria da Universidade Estadual de Ciências da Saúde de Alagoas - Uncisal Relatório Estatístico – 2020

1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da Universidade Estadual de Ciências da Saúde de Alagoas tem por finalidade o fortalecimento da cidadania e da comunicação entre os cidadãos e a Gestão da Universidade e de suas respectivas unidades de ensino, unidades assistenciais e de apoio assistencial. Para tanto, a Ouvidoria atua como canal de recebimento, análise e encaminhamento das demandas dos usuários dos serviços oferecidos, dos discentes, dos docentes e dos servidores técnico-administrativos, direcionando as manifestações aos setores competentes para, em parceria, solucionar conflitos e esclarecer questionamentos, atuando como instrumento de participação e controle social sobre a atuação e os serviços ofertados à comunidade externa e interna.

Assim, com base na Lei Federal Nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, a Ouvidoria recebe manifestações dos tipos: denúncias, reclamações, solicitação de providências, sugestões e elogios. A referida Lei estabelece as atribuições das ouvidorias públicas e os prazos para atendimento das demandas.

Para encaminhamento de suas manifestações, os cidadãos podem utilizar os canais da Ouvidoria, podendo registrar demandas ou esclarecer questionamentos sobre o atendimento do setor de forma presencial, por telefone, e-mail institucional e principalmente pelo Sistema de Ouvidorias do Estado – E-Ouv Alagoas. A plataforma E-Ouv é uma ferramenta que foi implementada em 2019 e facilita o acesso à ouvidoria, permitindo ao usuário o registro de demandas de forma on-line.

Com isso, tem sido importante a atuação da Ouvidoria da Uncisal como instrumento de intermédio das relações, de apoio à comunicação e de apoio à gestão. E não foi diferente durante o ano de 2020, em que, com todas as suas particularidades e com os decretos de distanciamento social e suspensão das atividades presenciais em várias unidades em decorrência da Pandemia do Novo Coronavírus, a Ouvidoria Sede (que contempla também as unidades do CEDIM, CPML, CER III, SVO, AMBESP, ETSAL e Almoxarifado Central) e as Assessorias de Ouvidoria do Hospital Escola Dr. Hélio Auto, Hospital Escola Portugal Ramalho e Maternidade Escola Santa Mônica mantiveram as atividades de recebimento, encaminhamento e resposta às demandas dos usuários externos e integrantes da comunidade interna.

2. INFORMAÇÕES DAS DEMANDAS DO ANO DE 2020

2.1. Quantidade e Tipos de Manifestações

A Ouvidoria da Universidade Estadual de Ciências de Alagoas contabilizou no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2020 um total de 209 demandas tratadas, conforme especificado na tabela que segue. O tipo de manifestação mais demandada foi de Reclamações que somaram setenta e cinco (75) demandas, seguidas de setenta e uma (71) Denúncias, cinquenta (50) Solicitações de Providências, onze (11) Sugestões e dois (2) Elogios.

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA			
Tipo	Período anterior à Pandemia	Período da Pandemia	TOTAL POR TIPO
	Janeiro e Fevereiro	Março a Dezembro	
Reclamação	14	61	75
Denúncia	17	54	71
Solicitação de Providências	6	44	50
Sugestão	1	10	11
Elogio	1	1	2
TOTAL	39	170	209

Também foram contabilizadas cento e oitenta e uma (181) demandas cujas manifestações estavam fora do escopo da Ouvidoria, sendo trinta e quatro (34) demandas Fora do Escopo registradas pelos demandantes no E-Ouv, seis (6) movimentadas para outros órgãos responsáveis pela demanda, sessenta e oito (68) pedidos de Acesso à Informação no E-SIC Alagoas e setenta e três (73) demandas de informação recebidas por e-mail, telefone e presencialmente, conforme quadro descritivo abaixo.

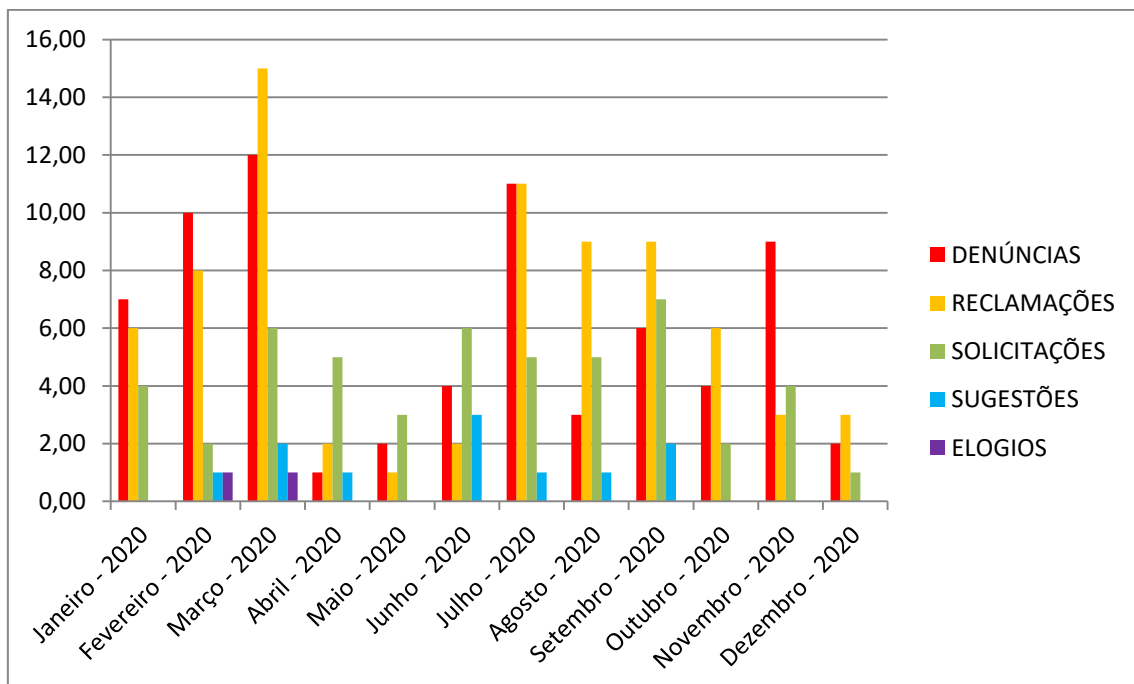
OUTRAS DEMANDAS FORA DO ESCOPO DA OUVIDORIA			
Tipo	Período Anterior à Pandemia	Período da Pandemia	TOTAL POR TIPO
	Janeiro e Fevereiro	Março a Dezembro	
Fora do Escopo E-Ouv	0	34	34
Movimentadas	1	5	6
Lei de Acesso à Informação	7	61	68
Informação	9	64	73
TOTAL	17	164	181

Quanto à quantidade e ao tipo de manifestações por unidade, a Ouvidoria Sede somou cento e cinquenta e uma (151) demandas, enquanto a Maternidade Escola Santa Mônica registrou trinta e cinco (35), o Hospital Escola Portugal Ramalho registrou dezessete (17) e o Hospital Escola Hévio Auto com seis (6) manifestações tratadas.

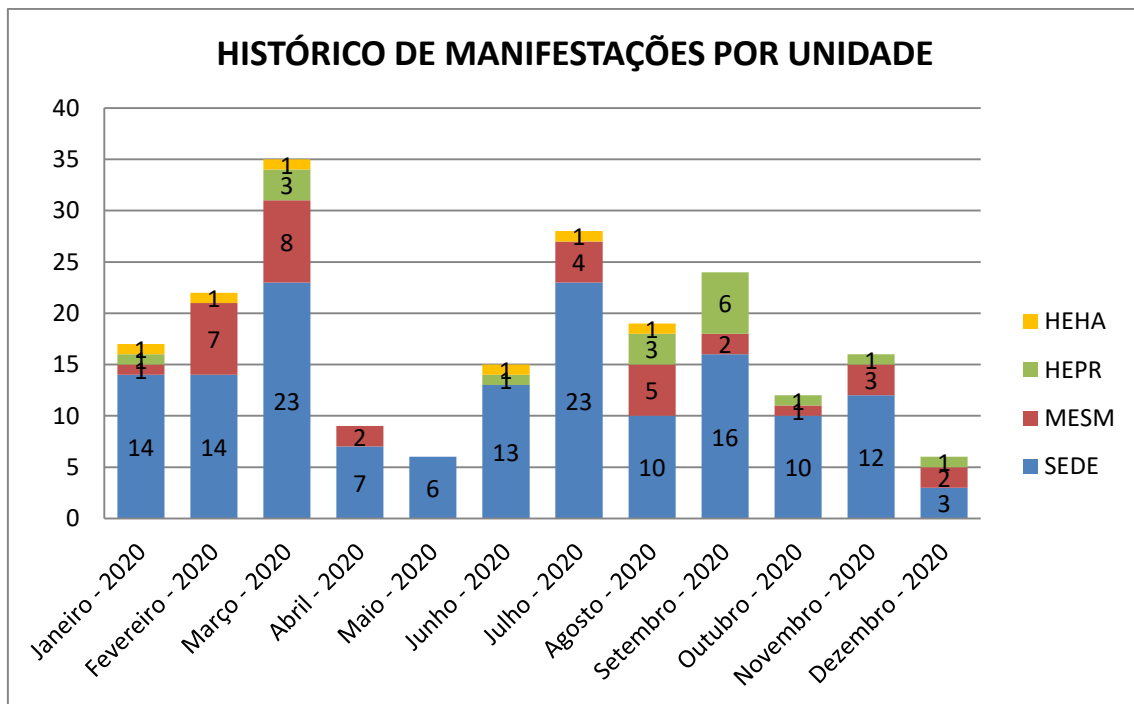
HISTÓRICO DE MANIFESTAÇÕES POR UNIDADE				
TIPO	SEDE	MESM	HEPR	HEHA
RECLAMAÇÃO	33	27	12	3
DENÚNCIA	60	4	5	2
SOLICITAÇÃO	47	2	0	1
SUGESTÃO	11	0	0	0
ELOGIO	0	2	0	0
TOTAL	151	35	17	6

2.2. Histórico das Demandas de Ouvidoria em 2020

O Gráfico do histórico das demandas tratadas pela Ouvidoria em 2020 demonstra que o mês de março (publicação do primeiro Decreto Estadual em decorrência da Pandemia do Novo Coronavírus) e o mês de julho (início do segundo semestre do ano) registraram o maior número de Denúncias e Reclamações, bem como, maio e dezembro foram os meses com menor registro de manifestações.



O histórico de manifestações por unidade apresenta os indicadores mensais das demandas de cada unidade, demonstrando especialmente o volume registrado durante o período de março a dezembro de 2020.

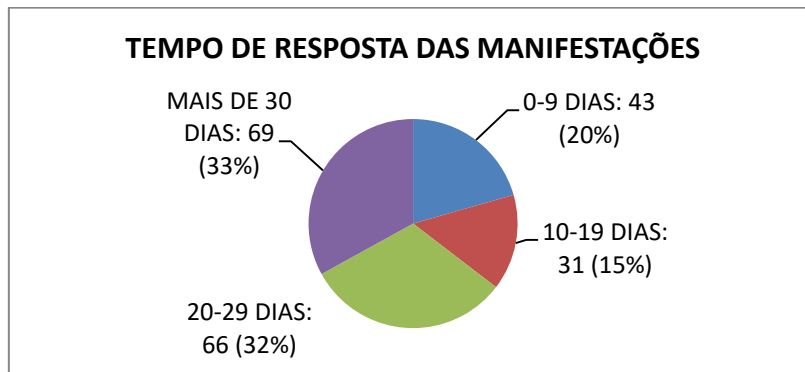


2.3. Eficiência da Ouvidoria

Conforme os dados extraídos do Sistema E-OUV Alagoas, não houve no ano de 2020 nenhuma demanda respondida fora do prazo estabelecido pela Lei Federal Nº 13.460/2017, que é de 30 dias, prorrogáveis por igual período mediante justificativa. O tempo médio de encaminhamento da demanda pela Ouvidoria aos setores responsáveis, a partir do recebimento, foi de um (01) dia e o tempo médio anual de resposta encaminhada aos demandantes foi de vinte e seis (26) dias. A média de encaminhamento de resposta aos demandantes durante o período da quarentena se manteve dentro do prazo inicial de 30 dias, conforme descrito no quadro abaixo de eficiência geral da Ouvidoria Uncisal em 2020.

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA: 209	
Respondidas Dentro do Prazo	100%
Respondidas Fora do Prazo	0
Tempo Médio de Encaminhamento da Demanda	1 Dia
Tempo Médio de Resposta às Demandas (Anual)	26 Dias
Tempo Médio de Resposta às Demandas (Período da Quarentena: Março a Dezembro)	26 Dias

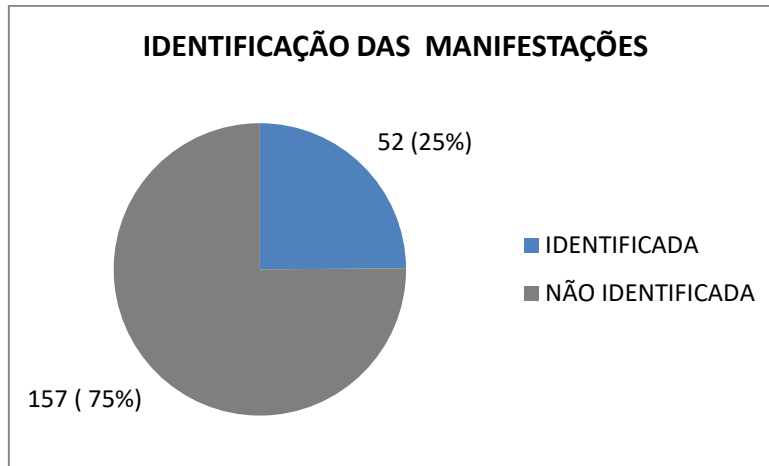
O gráfico de tempo de resposta das manifestações E-Ouv mostra que sessenta e sete por cento (67%) das demandas foram respondidas no período de análise inicial (30 dias) e trinta e três por cento (33%) no período de prorrogação.



EFICIÊNCIA DA OUVIDORIA POR UNIDADE - EM DIAS				
DESCRIÇÃO	SEDE	MESM	HEPR	HEHA
Tempo Médio de Encaminhamento da Demanda	1,38	0,39	0,58	1
Tempo Médio de Resposta às Demandas (Anual)	23,82	25	34,87	24,33
Tempo Médio de Resposta às Demandas (De Março a Dezembro)	25,22	26,95	34,86	27,5

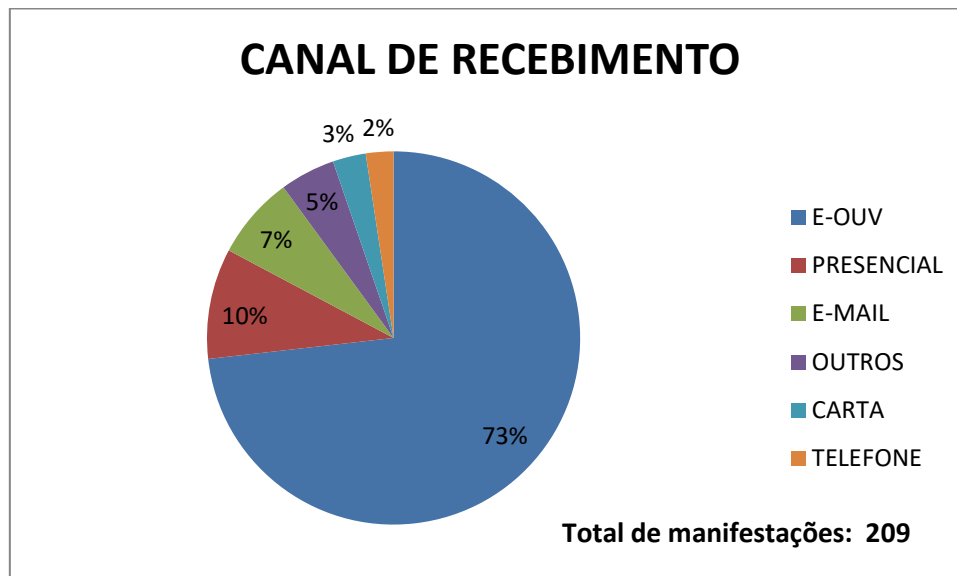
2.4. Características dos Demandantes

Quanto à identificação dos demandantes, setenta e cinco por cento (75%) das manifestações de 2020 no E-Ouv se classificam como "não identificadas", contra vinte e cinco por cento de demandantes que se identificaram.



2.5. Canal de Recebimento

Quanto ao canal de recebimento das demandas tratadas, fica evidenciado o maior número de demandas recebidas diretamente pelo Sistema E-Ouv Alagoas (153), seguido dos registros presenciais (20), e-mail (15), outros (10), carta (6) e telefone (5).



A tabela a seguir demonstra os canais mais utilizados dentre as demandas registradas em cada unidade.

CANAL DE RECEBIMENTO POR UNIDADE				
CATEGORIA	SEDE	MESM	HEPR	HEHA
E-OUV	140	7	-	3
PRESENCIAL	-	11	9	2
TELEFONE	-	5	-	1
E-MAIL	10	4	1	-
CARTA	-	6	-	-
OUTROS	1	2	7	-
TOTAL	151	35	17	6

2.6. Assuntos e Setores Demandados

As tabelas que seguem abaixo indicam os assuntos e os setores/unidades mais demandados nas manifestações tratadas durante o ano.

ASSUNTOS DEMANDADOS	
CONDUTA DE SERVIDORES	25
ESTÁGIO	17
HOSPITAL	14
CONTRATO	14
ASSISTÊNCIA HOSPITALAR	12
DOCUMENTO ESCOLAR	18
ATENDIMENTO PRESTADO	11
COVID19	10
ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA	9
VESTIBULAR	8
GESTÃO UNIVERSITÁRIA	7
SERVIDOR PÚBLICO	7
SALÁRIO	6
PROCEDIMENTO DA GESTÃO	6
INSATISFAÇÃO SERVIÇO/ATENDIMENTO	5
INFRAESTRUTURA	5
CONCURSO PÚBLICO	5
PLANTÃO	4
VIOLÊNCIA CONTRA MULHER	3
PROCESSO ADMINISTRATIVO	3

SETORES/UNIDADES DEMANDADOS	
PROGESP	40
PROEG	21
MATERNIDADE ESCOLA SANTA MÔNICA	35
COORD. DE MEDICINA E COORD. ESO MEDICINA	18
HOSPITAL ESCOLA PORTUGAL RAMALHO	17
REITORIA/VICE-REITORIA	11
COORD. DE ENFERMAGEM E COORD. DE RES. EM ENFERMAGEM	11
COJUR	8
PROPEP	7
AMBESP	7
GCAD	7
HOSPITAL ESCOLA HÉLVIO AUTO	6
PROEX	3
CER III	2
PROGAD	2
GEPOF	2
CONSU	2
OUVIDORIA	2
CPML	1
ASCOM	1

VERBAS RESCISÓRIAS	2
DESENVOLVIMENTO SOCIAL	2
AMBULATÓRIO	2
DESCONTO INDEVIDO	2
CERTIFICADO	2
ACUMULAÇÃO DE CARGOS	2
FALE CONOSCO	2
NEPOTISMO	1
PATRIMÔNIO PÚBLICO	1
ACESSIBILIDADE NAS ESCOLAS	1
OUTROS	3

SVO	1
PROEST	1
CPA	1
COMITÊ DE ÉTICA E PESQUISA	1
COORD. CURSO DE PROCESSOS GERENCIAIS	1
COORD. CURSO DE SISTEMAS BIOMÉDICOS	1
CTEC	1
ETSAL	1
NUCISP	1
SUPLOR	1
SUTIN	1

3. COMPARATIVO COM EXERCÍCIOS ANTERIORES

Os números dos indicadores apresentados no relatório de 2017 da Ouvidoria Sede indicam os números das demandas registradas entre os exercícios de 2010 e 2017, com a observação de que o ano de 2016 só apresenta os dados do mês de maio a dezembro, não constando as planilhas de acompanhamento de demandas do referido ano, bem como as planilhas dos anos anteriores.

INDICADORES	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016 (Maio a Dezembro)	2020
Denúncia	-	-	1	0	3	3	11	71
Reclamação	1	11	6	5	12	12	37	75
Elogio	-	1	-	-	-	-	2	2
Crítica	-	-	-	-	-	-	2	-
Sugestão	-	-	-	-	-	-	3	11
Solicitação	-	-	-	-	-	-	-	50
Total	1	12	7	5	15	15	55	209
Informação/ outras	3	66	86	66	100	76	126	113
Lei de Acesso à Informação	-	-	-	-	-	-	68	68
Total de ocorrências	4	78	93	71	115	91	249	390

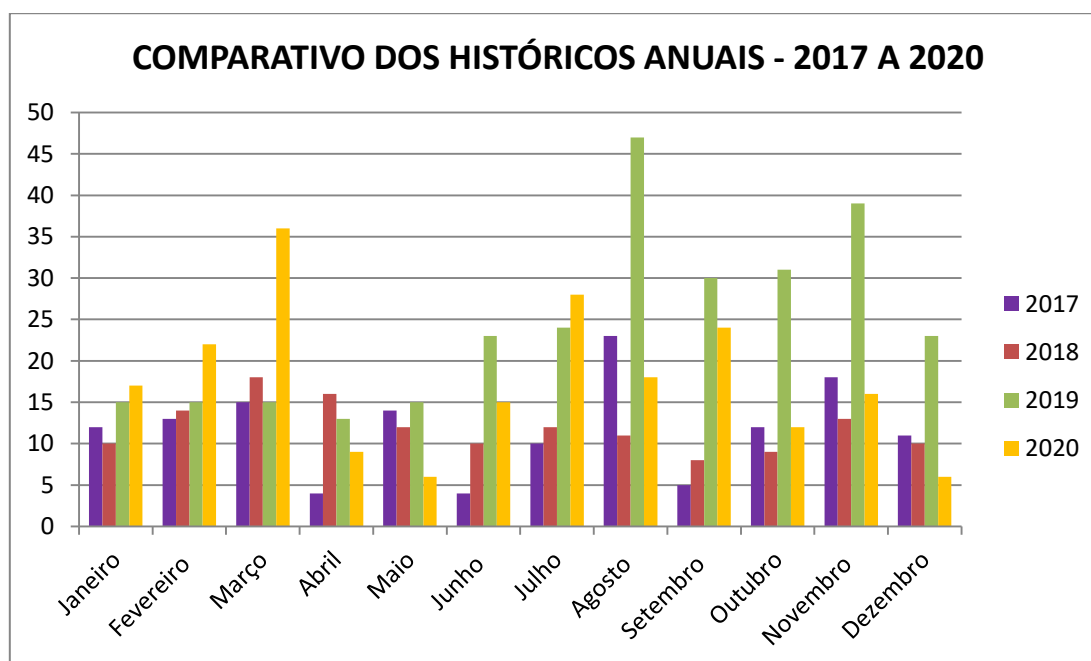
Já o quadro comparativo do ano de 2020 com os exercícios de 2017, 2018 e 2019 (dados extraídos dos relatórios mensais da Ouvidoria publicados no site da Controladoria Interna Uncisal e dos relatórios anuais dos respectivos anos) indica que o ano de 2020 apresentou uma queda no registro de demandas da Ouvidoria em relação ao ano anterior,

considerando que no período de 19 de março de 2020 a 31 de dezembro de 2020 (período da quarentena desde o primeiro Decreto Estadual publicado) foi instituído o teletrabalho na maioria dos setores da Universidade e não houve atendimento presencial e nem pelos telefones na Ouvidoria Sede, sendo todos os atendimentos do período realizados pelo E-Ouv Alagoas e através do e-mail institucional. Nota-se também um queda nos números de demandas fora do escopo, que correspondem às solicitações de informação e pedidos de acesso a informações públicas, com amparo na Lei de Acesso à Informação Nº 12.527/2011.

INDICADORES GERAIS	2017	2018	2019	2020
Denúncia	16	12	71	71
Reclamação	109	117	155	75
Solicitação	0	01	37	50
Sugestão	11	10	16	11
Elogio	5	03	11	02
Total	141	143	290	209
Fora do Escopo*	471	473	260	181
Total de Ocorrências	612	616	550	390

*Solicitações de informação e pedidos de acesso à informação – LAI

Abaixo, o gráfico comparativo dos históricos dos anos de 2017 a 2020, demonstrando o número total de manifestações registradas em cada mês dos respectivos exercícios, com atenção especial para os dados de março a dezembro de 2020 (quarentena) em relação ao mesmo período dos anos anteriores.



A tabela abaixo demonstra a distribuição das demandas de cada ouvidoria, considerando que nos relatórios mensais dos anos de 2017 e 2018 que foram publicados no site da Controladoria Interna da Uncisal e nos relatórios anuais, constam apenas os dados gerais dos registros da Ouvidoria Uncisal, não estando distribuídos por unidade.

HISTÓRICO DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA POR UNIDADE					
ANO	SEDE	MESM	HEPR	HEHA	TOTAL
2017	*	*	*	*	141
2018	*	*	*	*	143
2019	220	36	19	15	290
2020	151	35	17	6	209

*Os dados dos relatórios mensais e anuais dos anos de 2017 e 2018 não estão distribuídos por unidade.

Em relação à eficiência da ouvidoria, a tabela abaixo considera os dados apresentados nos relatórios mensais e anuais. Conforme informação constante na Sala de Controle do Portal E-Ouv, uma demanda foi encerrada após o prazo no mês de setembro de 2019 (Denúncia de Protocolo nº 883/2019) e não houve nenhuma demanda encerrada fora do prazo em 2020.

EFICIÊNCIA DA OUVIDORIA - EM DIAS			
ANO	TEMPO MÉDIO DE ENCAMINHAMENTO OUVIDORIA-SETORES	TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AOS DEMANDANTES	DEMANDAS RESPONDIDAS FORA DO PRAZO
2017	*	*	*
2018	*	*	*
2019	2	23	1
2020	1	26	0

*Informação não disponível nos relatórios mensais e anuais dos anos de 2017 e 2018.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Portal E-Ouv tem se mostrado uma importante ferramenta para o recebimento e registro das demandas da Ouvidoria, sendo monitorado pela Controladoria Geral do Estado para o cumprimento dos prazos e outras atribuições previstas na Lei Federal nº 13.460/2017. Sejam as demandas registradas pelos próprios cidadãos através do canal, sejam as demandas recebidas presencialmente ou por outros meios, o registro das manifestações no E-Ouv são contabilizados no relatório eletrônico de Ouvidoria, permitindo melhor acompanhamento e controle.



RELATÓRIO

A Ouvidoria Uncisal também está fazendo parte da Rede de Ouvidorias do Estado de Alagoas, instituída pela Portaria CGE nº 60 de 23/09/2020 (DOEAL 24/09/2020), cujo objetivo é articular as ações das ouvidorias dos diversos órgãos e entidades da administração pública direta e indireta, entre outros.

Desta forma, visando à promoção e ao fortalecimento da cidadania nas unidades de ensino, assistenciais e de apoio assistencial da Uncisal, se fazem necessárias as seguintes ações:

- Reiterar junto aos Representantes e Responsáveis pela Ouvidoria das unidades a importância de registrar as demandas recebidas, por qualquer canal, no Portal E-Ouv, em razão da necessidade de protocolizar as demandas, pela agilidade e facilidade no acompanhamento e para que sejam contabilizadas no Relatório Eletrônico de Ouvidorias.
- Recomendar aos Senhores Gestores que observem o cumprimento dos prazos de resposta e das normas estabelecidas nas leis: Lei Federal nº 13.460/2017, Lei Federal nº 12.527/2011, Lei Estadual nº 8.087/2019 e Lei Federal nº 13.709/2018.
- Recomendar que as atribuições e normas da Ouvidoria façam parte do material/ treinamento direcionado aos novos diretores, chefes e supervisores das unidades assistenciais e de ensino.

5. OUTRAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA EM 2020

- Março - Treinamento de uso das ferramentas do Sistema E-Ouv e Sistema E-Sic, com a representante da Ouvidoria CGE, conforme informado no Processo dos Planos de Teletrabalho Individuais: 41010.00000004759/2020 (Leilane Araújo) e 41010.00000004766/2020 (Fernanda Bezerra).
- Maio – (27/05/2020) Divulgação do canal de atendimento da Ouvidoria E-Ouv Alagoas na publicação da ação da SASBEM/PROGESP “Saúde e Bem-estar do Servidor em Tempos de Coronavírus”, no Instagram da Uncisal.
- Junho – (01, 03, 08 e 10/06/2020) Participação na “LAive - A Live da LAI”, promovida pela Ouvidoria Geral da União.
- Junho – (16/06/2020) Participação no Seminário “Ouvidoria em Tempos de Pandemia”, promovida pela Ouvidoria Geral da União.
- Junho – (Início 25/06/2020) Curso Gestão em Ouvidoria, da Escola Nacional de Administração Pública – ENAP, com carga horária de 20 horas.

- Outubro – (21/10/2020) 1º Encontro de lançamento da Rede de Ouvidorias do Estado de Alagoas (Portaria 60/2020 – DOEAL 24/09/2020), realizada pela Controladoria Geral do Estado de Alagoas.
- Novembro – (04/11/2020) Divulgação do canal de atendimento da Ouvidoria E-Ouv Alagoas durante o Curso de Biossegurança e fluxos internos para retomada das atividades no prédio-sede da Uncisal, promovido pela SASBEM e a SUDES / PROGESP.
- Novembro – (18/11/2020) Encontro da Rede de Transparência do Poder Executivo Estadual de Alagoas.
- Novembro – (27/11/2020) 2ª Reunião da Rede de Ouvidorias do Estado de Alagoas realizada pela Controladoria Geral do Estado de Alagoas – Tema: Ética e Integridade – Elementos essenciais nas atividades de Correição e Ouvidoria.
- Dezembro – (09, 10 e 11/12/2020) participação na Semana Internacional de Combate à Corrupção, promovida pela Controladoria Geral do Estado de Alagoas.

6. FONTES DE DADOS

- Sistema de Ouvidorias – E-Ouv Alagoas (e-ouv.al.gov.br);
- Sistema do Serviço de Informação ao Cidadão – E-Sic Alagoas (e-sic.al.gov.br);
- Relatórios Estatísticos Mensais da Ouvidoria Uncisal de 2017 (no site da Controladoria Interna Uncisal: https://controladoria.uncisal.edu.br/?page_id=1087);
- Relatórios Estatísticos Mensais da Ouvidoria Uncisal de 2018 (no site da Controladoria Interna Uncisal: https://controladoria.uncisal.edu.br/?page_id=1087);
- Relatórios Estatísticos Mensais da Ouvidoria Uncisal de 2019 (no site da Controladoria Interna Uncisal: https://controladoria.uncisal.edu.br/?page_id=1087);
- Relatório Anual da Ouvidoria Uncisal de 2017;
- Relatório Anual da Ouvidoria Uncisal de 2018;
- Relatório Anual da Ouvidoria Uncisal de 2019.
- Planilhas de Acompanhamento de Demandas de 2020 (Ouvidoria Sede).



RELATÓRIO

Equipe:

Leilane Cristina de Araújo Silva

Ouvidora – Ouvidoria Sede

Fernanda Bezerra

Assistente Administrativo – Ouvidoria Sede

Bruno Rodrigo Carvalho de Almeida da Silva

Ouvidoria Maternidade Escola Santa Mônica

Mariana da Silva Braga

Ouvidoria Hospital Escola Portugal Ramalho

Carlos Magno de Castro Reis

Ouvidoria Hospital Escola Hélio Auto

Maceió, 28 de janeiro de 2021.

**Ouvidoria da Universidade Estadual de Ciências da Saúde de Alagoas
Uncisal**