



RELATÓRIO

Ouvidoria da Universidade Estadual de Ciências da Saúde de Alagoas - Uncisal Relatório Estatístico – 2021

1. INTRODUÇÃO

Em cumprimento ao Art. 14, inciso II da Lei Federal Nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, é apresentado neste relatório um panorama geral do resultado das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Universidade Estadual de Ciências da Saúde de Alagoas no ano de 2021.

A Ouvidoria Uncisal 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, atua como canal de recebimento, análise e encaminhamento das demandas dos cidadãos usuários, dos discentes, dos docentes e dos servidores técnico-administrativos, direcionando as manifestações aos setores competentes para, em parceria, solucionar conflitos e esclarecer questionamentos, contribuindo para aperfeiçoar o planejamento, a implementação e o controle das políticas públicas da instituição.

As manifestações recebidas e tratadas pela Ouvidoria são dos tipos: denúncias, reclamações, solicitações de providências, sugestões e elogios. Todos os prazos para atendimento das demandas, bem como a possibilidade de prorrogação de envio das respostas aos demandantes, estão em conformidade com a Lei Federal Nº 13.460/2017.

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 (ferramenta implementada em 2019 e que facilita o acesso à ouvidoria, permitindo ao usuário o registro de demandas de forma on-line).

No que diz respeito à sua estrutura, a Ouvidoria da Uncisal contempla a Ouvidoria Sede (que trata as demandas relacionadas ao Prédio Sede, CEDIM, CPML, CER III, SVO, AMBESP, ETSAL e Almoxarifado Central) e as Assessorias de Ouvidoria do Hospital Escola Dr. Hέλvio Auto, Hospital Escola Portugal Ramalho e Maternidade Escola Santa Mônica.

2. INFORMAÇÕES DAS DEMANDAS DO ANO DE 2021

2.1. Quantidade e Tipos de Manifestações

A Ouvidoria da Universidade Estadual de Ciências da Saúde de Alagoas contabilizou no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2021 um total de duzentas e dezessete (217) demandas tratadas, conforme especificado na tabela que segue. O tipo de manifestação mais demandada foi de Reclamações que somaram noventa e nove (99) demandas, seguidas de sessenta (60) Solicitações de Providências, quarenta e três (43) Denúncias, nove (9) Sugestões e seis (6) Elogios.

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA		
Tipo	Período	Percentual
	Janeiro a Dezembro de 2021	
Reclamação	99	45%
Solicitação de Providências	60	28%
Denúncia	43	20%
Sugestão	9	4%
Elogio	6	3%
TOTAL	217	100%

Também foram contabilizadas cento e oitenta e nove (189) demandas cujas manifestações estavam fora do escopo da Ouvidoria, sendo onze (11) demandas Fora do Escopo registradas pelos demandantes no E-Ouv, treze (13) movimentadas para outros órgãos responsáveis pela demanda, noventa e seis (96) pedidos de Acesso à Informação no E-SIC Alagoas e sessenta e nove (69) demandas de informação recebidas por e-mail, conforme quadro descritivo abaixo.

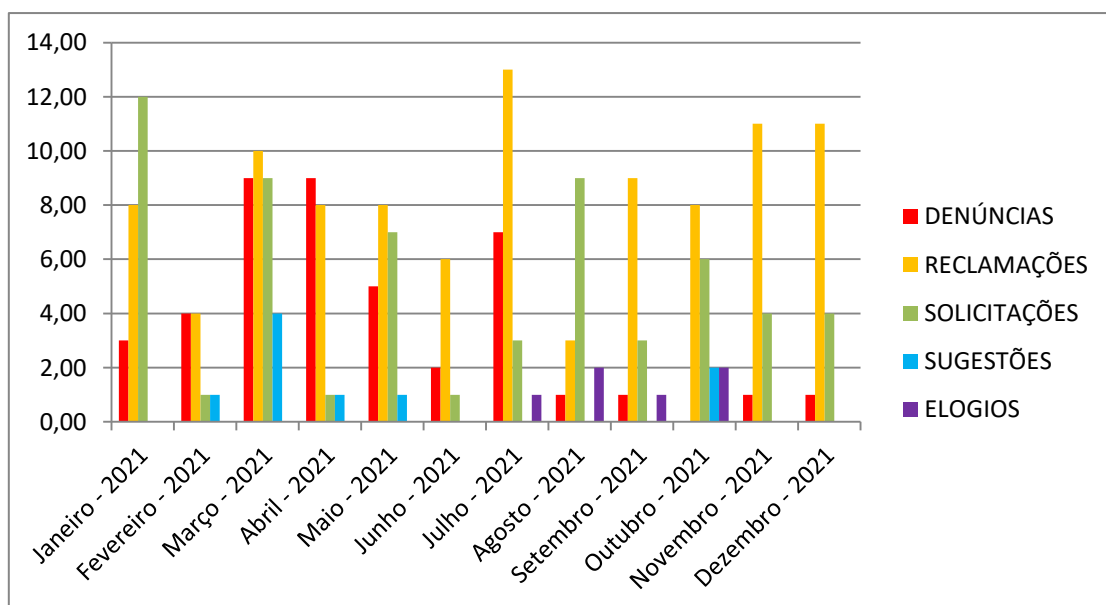
OUTRAS DEMANDAS FORA DO ESCOPO DA OUVIDORIA	
Tipo	Período
	Janeiro a Dezembro de 2021
Fora do Escopo no E-Ouv	11
Movimentadas no E-Ouv e E-Sic	13
Lei de Acesso à Informação/E-Sic	96
Informação/E-mail	69
TOTAL	189

Quanto à quantidade e ao tipo de manifestações por unidade, a Ouvidoria Sede somou cento e trinta e quatro (134) demandas, enquanto a Maternidade Escola Santa Mônica registrou trinta e sete (37), o Hospital Escola Portugal Ramalho registrou quarenta e quatro (44) e o Hospital Escola Hέλvio Auto com duas (02) manifestações tratadas.

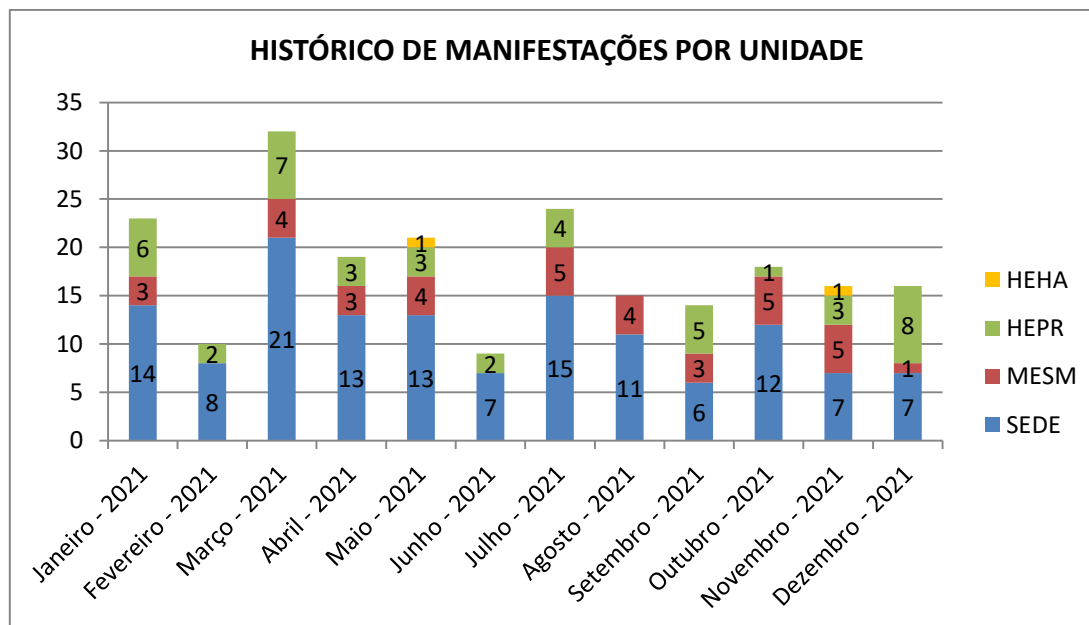
HISTÓRICO DE MANIFESTAÇÕES POR UNIDADE				
TIPO	SEDE	MESM	HEPR	HEHA
RECLAMAÇÃO	36	24	38	1
DENÚNCIA	34	7	1	1
SOLICITAÇÃO	53	3	4	-
SUGESTÃO	9	-	-	-
ELOGIO	2	3	1	-
TOTAL	134	37	44	2

2.2. Histórico das Demandas de Ouvidoria em 2021

O Gráfico do histórico das demandas tratadas pela Ouvidoria em 2021 demonstra que janeiro teve o maior número de solicitações de providências, os meses de julho, novembro e dezembro registraram o maior número de reclamações, bem como os meses de março e abril obtiveram os maiores registros de denúncias.



O histórico de manifestações por unidade apresenta os indicadores mensais das demandas de cada unidade, demonstrando especialmente o volume registrado durante os meses de março e de julho de 2021, com maior número de registros gerais.



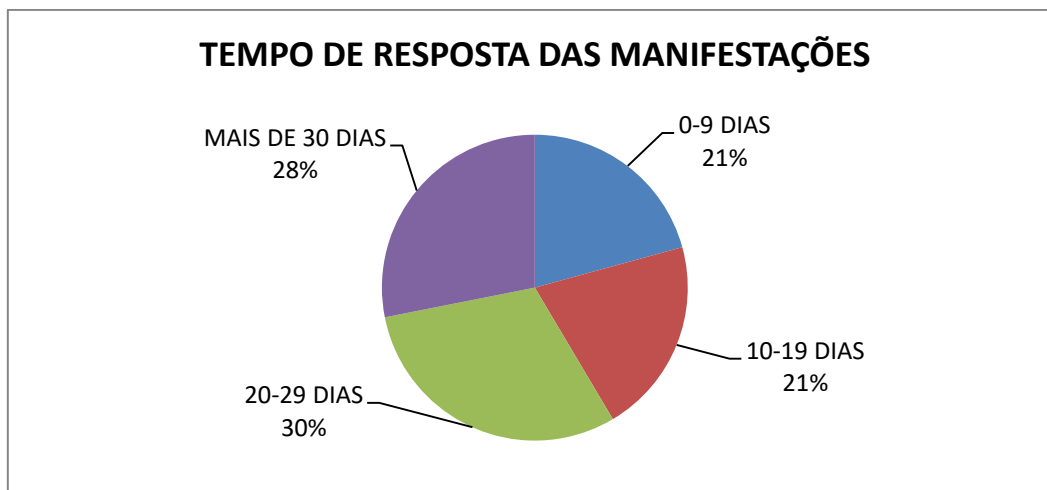
2.3. Eficiência da Ouvidoria

Em atenção à Lei Federal Nº 13.460/2017 e conforme os dados extraídos do Sistema E-OUV Alagoas, não houve nenhuma demanda respondida fora do prazo previsto na legislação, no ano de 2021. 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 envio das respostas aos demandantes foi de vinte e cinco (25) dias.

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA: 217	
Respondidas Dentro do Prazo	100%
Respondidas Fora do Prazo	0
Tempo Médio de Encaminhamento da Demanda	1 Dia
Tempo Médio de Resposta às Demandas	25 Dias
Demandas em tratamento*	02

*Demandas do mês de dezembro/2021 que ainda se encontram dentro do prazo de prorrogação para a resposta até a emissão deste relatório.

O gráfico de tempo de resposta das manifestações E-Ouv mostra que setenta e dois por cento (72%) das demandas foram respondidas no período de análise inicial (30 dias) e vinte e oito por cento (28%) no período de prorrogação do prazo para resposta.



Quanto à resolutividade da Ouvidoria Uncisal no ano de 2021, cabe destacar os dados que demonstram os índices relacionados às soluções/respostas apresentadas pelos setores responsáveis pelas demandas tratadas, bem como ações de melhoria ou de correção dos serviços e atividades que tenham sido implantadas a partir das manifestações registradas, conforme os quadros descritivos abaixo:

RESOLUTIVIDADE DA OUVIDORIA	
Demandas solucionadas	161
Demandas solucionadas parcialmente	29
Demandas não solucionadas mediante justificativa	15
Demandas improcedentes*	10
Demandas em tratamento**	02
Taxa de resolutividade (solucionadas/total*100)	74,19%

*Demandas que, mesmo dentro do escopo da ouvidoria, não apresentaram informações suficientes para análise e sem resposta do solicitante ao pedido de complementação / Pedido desarrazoado.

**Demandas do mês de dezembro/2021 que ainda se encontram dentro do prazo de prorrogação para a resposta.

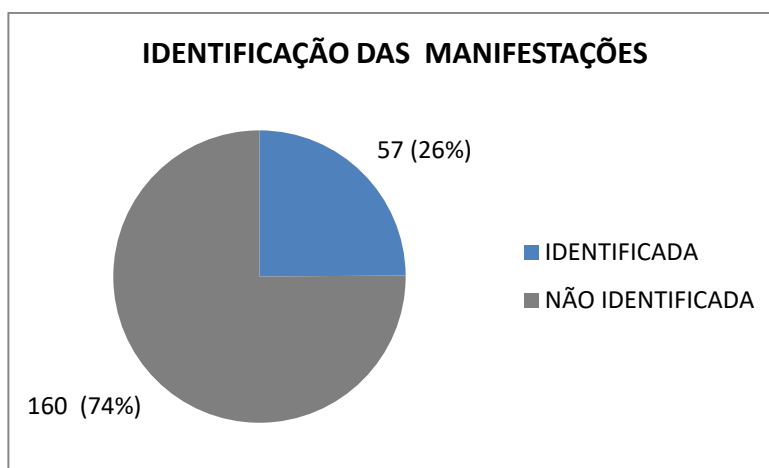
RESOLUTIVIDADE DA OUVIDORIA POR UNIDADE				
DESCRIÇÃO	SEDE	MESM	HEPR	HEHA
Demandas solucionadas	104	26	31	2
Demandas solucionadas parcialmente	15	6	6	-
Demandas não solucionadas mediante justificativa	6	4	5	-
Demandas improcedentes	9	1	-	-
Demandas em tratamento	-	-	2	-
Taxa de resolatividade	77,61%	70,27%	70,45%	100%

AÇÕES CORRETIVAS OU DE MELHORIA DAS ATIVIDADES/SERVIÇOS*	
Ações corretivas	23
Ações de melhoria	09

*Informadas pelos setores responsáveis, no processo de resposta aos demandantes.

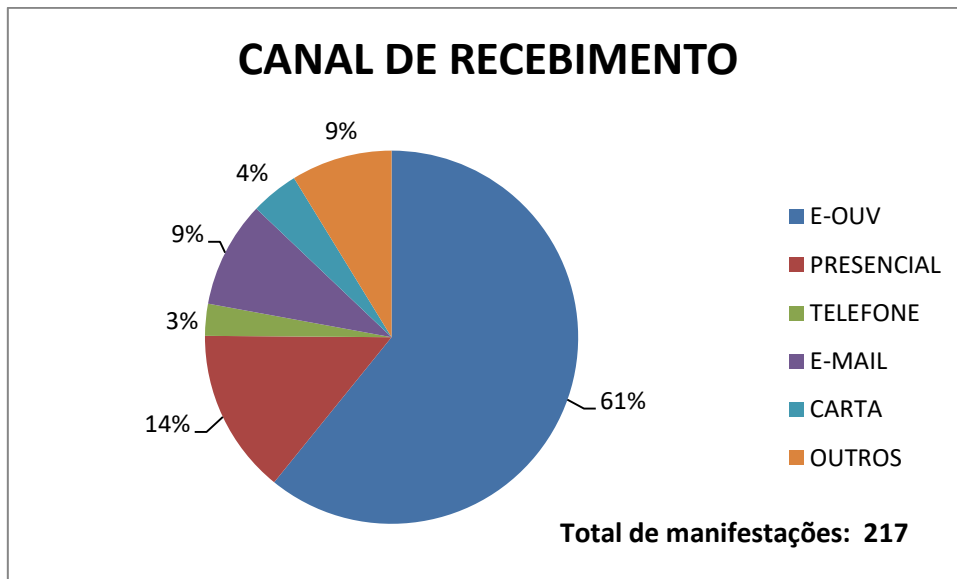
2.4. Características dos Demandantes

Quanto à identificação dos demandantes, setenta e quatro por cento (74%) das manifestações de 2021 no E-Ouv se classificam como "não identificadas" e vinte e seis por cento de demandantes se identificaram em suas manifestações.



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 (132), seguido dos registros presenciais (31), e-mail (20), outros (19), carta (9) e telefone (6).



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	121	9	1	1
PRESENCIAL	-	12	18	1
TELEFONE	-	6	-	-
E-MAIL	10	8	2	-
CARTA	-	1	8	-
OUTROS	3	1	15	-
TOTAL	134	37	44	2

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.

RELATÓRIO

ASSUNTOS DEMANDADOS	
HOSPITAL	29
CONDUTA DE SERVIDORES PÚBLICOS	23
ASSISTÊNCIA HOSPITALAR	16
SERVIDOR PÚBLICO	14
COVID19/VACINAÇÃO	12
AMBULATÓRIO	12
PROCESSO ADMINISTRATIVO	11
ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA	11
PROCEDIMENTO DA GESTÃO	10
MESTRADO	7
ATENDIMENTO PRESTADO	7
LICITAÇÃO	6
SALÁRIO	6
CONTRATO	6
GESTÃO DA UNIVERSIDADE	5
CERTIFICADO	4
INFRAESTRUTURA	4
DOCUMENTO ESCOLAR	4
ESTÁGIO	3
VACINAÇÃO	3
SUS	3
LEGISLAÇÃO	3
CONCURSO PÚBLICO	3
TECNOLOGIA	3
HISTÓRICO ESCOLAR	2
INSATISFAÇÃO DO SERVIÇO PRESTADO	2
VESTIBULAR	2
OUVIDORIA	2
REGIMENTO INTERNO	2
PENSÃO	1
DESCONTO INDEVIDO	1

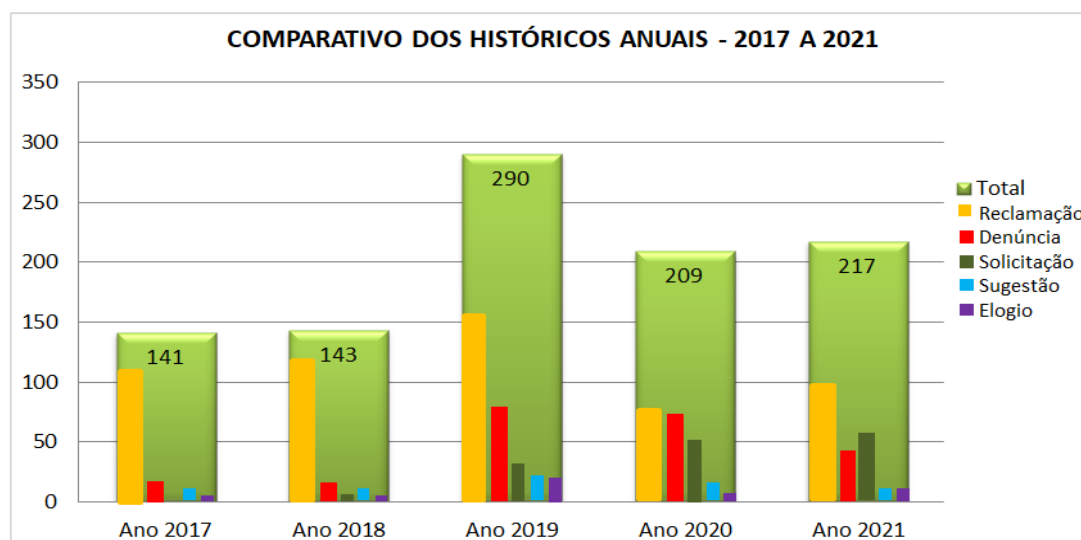
SETORES/UNIDADES DEMANDADOS	
PRÓ-REITORIA DE GESTÃO DE PESSOAS	46
HOSPITAL ESCOLA PORTUGAL RAMALHO	44
MATERNIDADE ESCOLA SANTA MÔNICA	37
COORDENADORIA JURÍDICA	13
OUVIDORIA	13
PRÓ-REITORIA DE ENSINO E GRADUAÇÃO	12
COORDENAÇÃO DE MEDICINA E COORDENAÇÃO ESO MEDICINA	9
PRÓ-REITORIA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA	8
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO	8
COORDENAÇÃO DE ORDEM BANCÁRIA	7
SUPERVISÃO PÓS-GRADUAÇÃO LATO SENSU	6
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO	6
CONSELHO SUPERIOR UNIVERSITÁRIO	5
SUPERVISÃO EXECUTIVA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	5
AMBULATÓRIO DE ESPECIALIDADES	4
PRÓ-REITORIA DE EXTENSÃO	4
CENTRO DE EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA	4
CENTRO DE DIAGNÓSTICO POR IMAGEM	4
REITORIA E VICE-REITORIA	4
CENTRO DE PATOLOGIA E MEDICINA LABORATORIAL	3
COMISSÃO PERMANENTE DE INQUÉRITO ADMINISTRATIVO	2
COORD. UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL	2
HOSPITAL ESCOLA HÉLVIO AUTO	2
PRÓ-REITORIA ESTUDANTIL	2
COORD. DO MESTRADO PROFISSIONAL ENSINO EM SAÚDE E TECNOLOGIA	2
SERVIÇO DE VERIFICAÇÃO DE ÓBITO	1
NÚCLEO TÉCNICO SETORIAL DO SEI UNCISAL	1
ESCOLA TÉCNICA PROF.ª VALÉRIA HORA	1
COORDENAÇÃO DO NÚCLEO DE SAÚDE DO ADULTO E DO IDOSO	1
DEMANDA PARA TODAS AS UNIDADES ASSISTENCIAIS E DE APOIO ASSISTENCIAL	1

3. COMPARATIVO COM EXERCÍCIOS ANTERIORES

O quadro comparativo do ano de 2021 com os exercícios de 2017 a 2020 (dados extraídos dos relatórios mensais da Ouvidoria publicados no site da Controladoria Interna Uncisal e dos relatórios anuais dos respectivos anos) indica que os anos de 2020 e 2021 apresentaram um número menor de registros de demandas da Ouvidoria em relação ao ano anterior, considerando que 2019 antecedeu a quarentena em decorrência do novo Coronavírus. Sendo assim, no período de março de 2020 a dezembro de 2021 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 em virtude da execução de teletrabalho.

INDICADORES GERAIS	2017	2018	2019	2020	2021
Denúncia	16	12	71	71	43
Reclamação	109	117	155	75	99
Solicitação	0	01	37	50	60
Sugestão	11	10	16	11	9
Elogio	5	03	11	02	6
Total	141	143	290	209	217
Fora do Escopo*	471	473	260	181	189
Total de Ocorrências	612	616	550	390	406

Abaixo, o gráfico comparativo dos históricos de demandas de ouvidoria dos anos de 2017 a 2021, demonstrando o número total de manifestações registradas em cada exercício.



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
2021	134	37	44	2	217

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No ano de 2021, por meio das planilhas de acompanhamento das demandas registradas, a Ouvidoria tem executado um trabalho de acompanhamento da resolutividade das respostas encaminhadas aos demandantes por parte dos setores responsáveis da Uncisal, tendo sido registrada uma taxa geral de resolutividade de 74,19%.

Da mesma forma que o índice de resolutividade, foi realizado também o levantamento de ações corretivas e de melhoria das atividades e serviços nos setores e unidades demandados, as quais foram registradas na planilha de acompanhamento de demandas de 2021.

Quanto aos canais de recebimento das demandas, o Portal E-Ouv se mantém como uma importante ferramenta onde são contabilizados os dados gerais da Ouvidoria Uncisal, permitindo melhor acompanhamento e controle das manifestações.

No referido ano, a Ouvidoria Uncisal continuou participando das reuniões 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, permitindo a troca de experiências e informações para aprimoramento das atividades das ouvidorias públicas do Estado.

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 para o ano de 2022:

- Realizar a ação da Ouvidoria Itinerante, com visitas às unidades vinculadas à Ouvidoria Sede Uncisal.

- Realizar treinamento de capacitação direcionado aos servidores atuantes na Ouvidoria Uncisal, cujo plano de capacitação já foi elaborado juntamente à Pró-reitoria de Gestão de Pessoas – PROGESP/Uncisal.
- 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.

5. OUTRAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA EM 2021

- Fevereiro - Participação no curso on-line Ferramentas do Google Suite for Education, ministrado pela Ensinar Tecnologia em parceria com a Supervisão de Tecnologia da Informação - SUTIN e a Supervisão de Desenvolvimento de Pessoas - SUDES/PROGESP.
- Março - Participação no Evento do Dia do Ouvidor - A Ouvidoria como Ferramenta de Gestão em Tempos de Pandemia, realizado pela Controladoria Geral do Estado em 16/03/2021 de forma online (apresentação dos dados da Ouvidoria Uncisal em palestra da Ouvidora Leilane Cristina de Araújo, conforme convite da CGE/AL no processo 01104.0000000160/2021).
- Abril – Reunião da Controladoria Geral do Estado de Alagoas com ouvidores dos órgãos mais demandados no E-OUV Alagoas, promovida em 19/04/2021, pelo Google Meet..
- Abril – Encontro da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual de Alagoas, promovido pela Controladoria Geral do Estado de Alagoas em 26/04/2021, pelo Google Meet.
- Maio – Reunião da Rede de Transparência do Poder Executivo de Alagoas, realizada pela Controladoria Geral do Estado em 26/05/2021, pelo Google Meet.
- Junho – Reunião realizada entre a Ouvidoria Sede com representantes da Supervisão de Desenvolvimento de Pessoas - SUDES/PROGESP e do Núcleo de Humanização da Uncisal - NAHUM/SASBEM, para a elaboração de treinamento direcionado aos servidores da Ouvidoria Uncisal, em 25/06/2021 pelo Google Meet.



RELATÓRIO

- Julho - Reunião realizada entre a Ouvidoria Sede com representantes da Supervisão de Desenvolvimento de Pessoas - SUDES/PROGESP e do Núcleo de Humanização da Uncisal - NAHUM/SASBEM, para a elaboração de treinamento direcionado aos servidores da Ouvidoria Uncisal, em 05/07/2021, pelo Google Meet.
- Julho - Reunião realizada entre a Ouvidoria Sede com representantes da Supervisão de Desenvolvimento de Pessoas - SUDES/PROGESP e do Núcleo de Humanização da Uncisal - NAHUM/SASBEM, para a elaboração de treinamento direcionado aos servidores da Ouvidoria Uncisal, em 12/07/2021 pelo Google Meet.
- Julho - Envio do material do Plano de Capacitação da Ouvidoria Uncisal, encaminhado à SUDES e ao NAHUM em 19/07/2021 por e-mail.
- Agosto - Divulgação da Cartilha da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão da Uncisal, em 17/08/2021 nas redes sociais e disponibilização no site institucional (<https://novo.uncisal.edu.br/noticias/uncisal-divulga-cartilha-sobre-as-atividades-da-ouvidoria-e-do-servico-de-informacao-ao-cidadao>)
- Setembro - Participação no Evento Implantação e Acompanhamento da LGPD, realizado pelo Conselho Regional de Administração de Alagoas - CRA/AL em 10/09/2021, de forma online.
- Novembro - Curso de Inovação - PROEG/NIT/UNCISAL, realizado em 11/11/2021, pelo ambiente virtual Zoon.
- Novembro - Participação na Solenidade em comemoração aos 10 anos de publicação da Lei de Acesso à Informação, realizada pela Controladoria Geral do Estado em 17/11/2021, de forma online.
- Novembro – Participação na Reunião da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual, realizada pela Controladoria Geral do Estado em 26/11/2021, de forma online.

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.
- Relatório Anual da Ouvidoria Uncisal de 2020.
- Planilhas de Acompanhamento de Demandas de 2021.



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, 31 de janeiro de 2022.

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