



RELATÓRIO

Ouvidoria da Universidade Estadual de Ciências da Saúde de Alagoas - Uncisal Relatório Estatístico – 2022

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 2022.

A Ouvidoria Uncisal é responsável pelo recebimento, tratamento e devolutiva das demandas dos usuários dos serviços públicos prestados pela instituição, atuando como canal de fortalecimento da cidadania, do controle social e da comunicação entre os cidadãos e a Gestão da Universidade e de suas respectivas unidades de ensino, unidades assistenciais e de apoio assistencial.

As manifestações recebidas e tratadas pela Ouvidoria são dos tipos:

- Denúncia: comunicação de um ato ilícito praticado contra a administração pública;
- Reclamação: insatisfação com o serviço público prestado;
- Solicitação de Providências: pedido de um atendimento ou uma prestação de serviço;
- Sugestão: envio de uma ideia ou proposta de melhoria dos serviços públicos;
- Elogio: expressão de satisfação com o serviço público prestado.

Todos os prazos para atendimento às 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 registro das manifestações, os usuários podem utilizar os canais da Ouvidoria: presencialmente (no prédio sede ou unidades assistenciais), por telefone, e-mail institucional e principalmente pelo Sistema de Ouvidorias do Estado – E-Ouv Alagoas (ferramenta que permite ao usuário o registro de demandas de forma on-line).

A Ouvidoria da Uncisal mantém sua estrutura de atuação com a Ouvidoria Sede (que trata as demandas relacionadas ao Prédio Sede, CEDIM, CPML, CER III, SVO, AMBESP, ETSAL e Almojarifado Central) e as Assessorias de Ouvidoria: do Hospital Escola Dr. Hélvio Auto, do Hospital Escola Portugal Ramalho e da Maternidade Escola Santa Mônica.

2. INFORMAÇÕES DAS DEMANDAS DO ANO DE 2022

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 2022 um total de trezentas e treze (313) demandas tratadas, conforme especificado na tabela que segue. O tipo de manifestação mais demandada foi de Reclamações, que somaram cento e noventa e quatro (194) registros, seguidas de quarenta e sete (47) Solicitações de Providências, quarenta e cinco (45) Denúncias, vinte e quatro (24) Elogios e três (3) Sugestões.

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA		
Tipo	Período	Percentual
	Janeiro a Dezembro de 2022	
Reclamação	194	61,98
Solicitação de Providências	47	15,01
Denúncia	45	14,38
Elogio	24	7,67
Sugestão	3	0,96
TOTAL	313	100%

Também foram contabilizadas cento e quarenta e oito (148) demandas cujas manifestações estavam fora do escopo da Ouvidoria, sendo nove (9) demandas registradas no E-OUV e movimentadas para outros órgãos responsáveis pelo tratamento, duas (2) demandas registradas no E-SIC e movimentadas para outros órgãos responsáveis, quarenta e nove (49) pedidos de Acesso à Informação no Portal E-SIC Alagoas e oitenta e oito (88) demandas de informação/dúvidas recebidas por e-mail, conforme quadro descritivo abaixo.

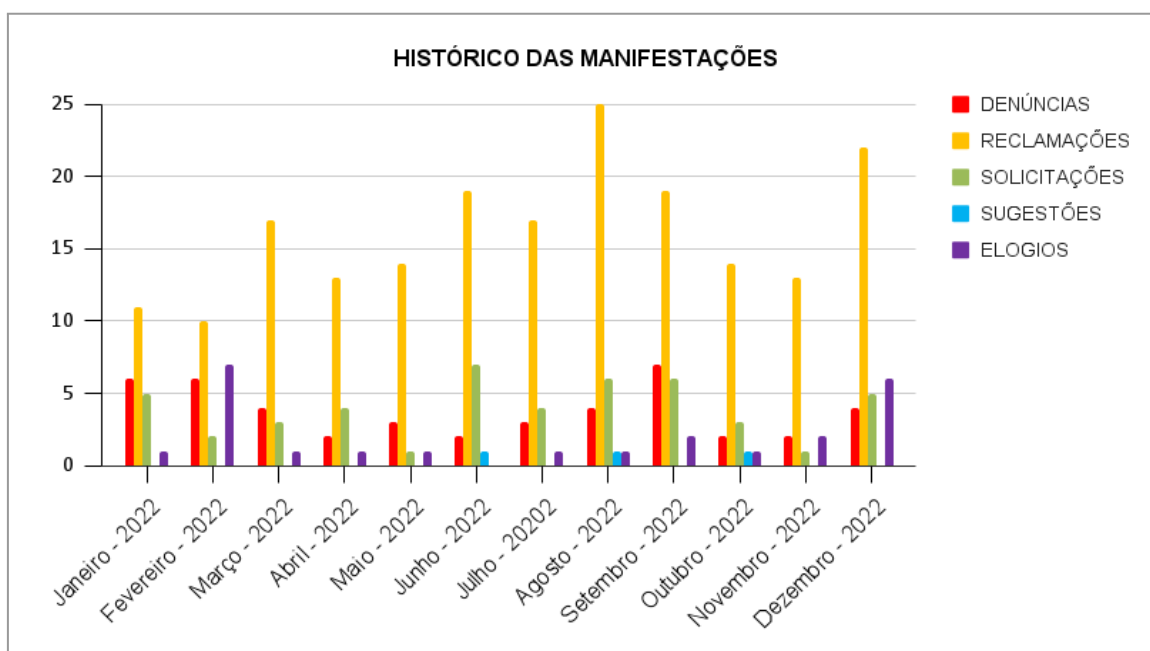
OUTRAS DEMANDAS FORA DO ESCOPO DA OUVIDORIA	
Tipo	Período
	Janeiro a Dezembro de 2022
Movimentadas no E-OUV	9
Movimentadas no E-SIC	2
Lei de Acesso à Informação/E-SIC	49
Informação/E-mail	88
TOTAL	148

Quanto à quantidade e ao tipo de manifestações por unidade, a Ouvidoria Sede somou duzentas e nove (209) demandas, enquanto a Maternidade Escola Santa Mônica registrou setenta (70), o Hospital Escola Portugal Ramalho registrou trinta e duas (32) e o Hospital Escola Hélvio Auto com duas (2) manifestações tratadas.

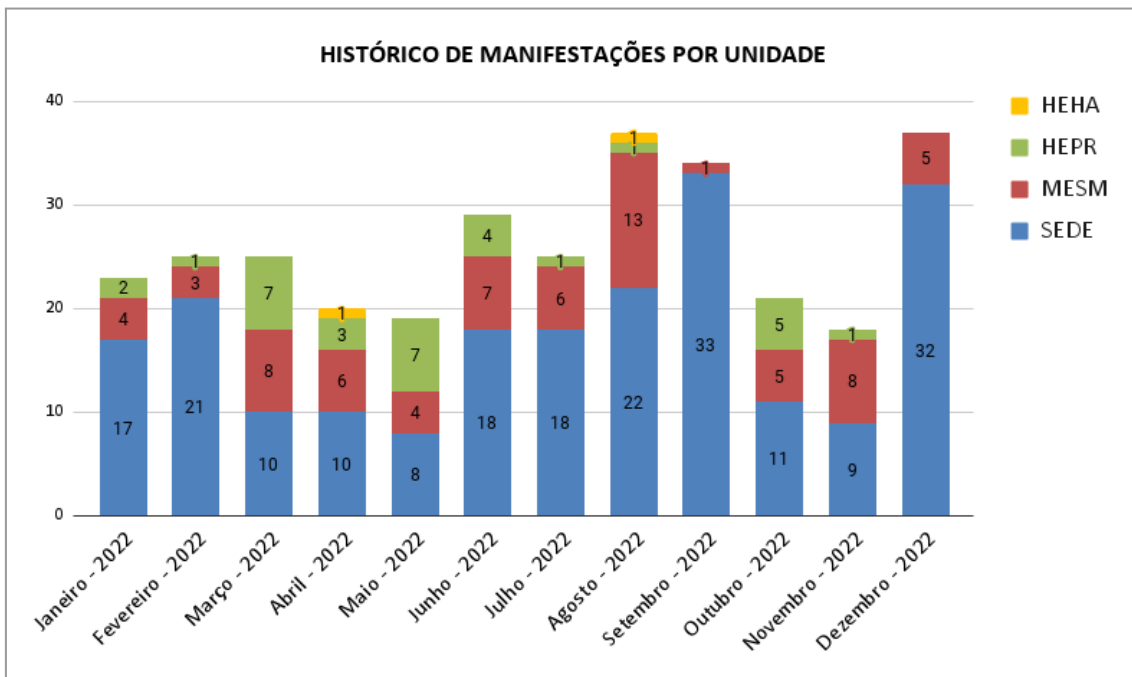
HISTÓRICO DE MANIFESTAÇÕES POR UNIDADE				
TIPO	SEDE	MESM	HEPR	HEHA
RECLAMAÇÃO	114	60	20	-
DENÚNCIA	40	1	4	-
SOLICITAÇÃO	38	5	4	-
SUGESTÃO	3	-	-	-
ELOGIO	14	4	4	2
TOTAL	209	70	32	2

2.2. Histórico das Demandas de Ouvidoria em 2022

O Gráfico do histórico das demandas tratadas pela Ouvidoria em 2022 demonstra o elevado número de reclamações em relação aos outros tipos de manifestações. Destacando que o mês de agosto teve o maior número de reclamações, seguido dos meses de dezembro, junho e setembro, respectivamente.



O histórico de manifestações por unidade apresenta os indicadores mensais das demandas de cada unidade, demonstrando especialmente o volume registrado durante os meses de agosto e de dezembro de 2022, com maior número de registros gerais.



2.3. Assuntos e Setores Demandados

As tabelas que seguem abaixo indicam os assuntos e os setores/unidades demandados nas manifestações tratadas durante o ano de 2022. Ressalta-se que os números de assuntos demandados representam a quantidade de demandas/protocolos de ouvidoria com a respectiva temática. Já os números dos setores/unidades demandados representam a quantidade de demandas/protocolos, cujos processos passaram pelos respectivos setores e unidades para pronunciamento em resposta às demandas.

É importante frisar que os processos abertos para encaminhamento e atendimento das demandas podem passar por mais de um setor ou unidade, em face da necessidade de emitir respostas mais completas acerca das matérias tratadas.

RELATÓRIO

ASSUNTOS DEMANDADOS	
HOSPITAL	36
PROCESSO ADMINISTRATIVO	35
CONDUTA DE SERVIDORES PÚBLICOS	34
SALÁRIO	32
SERVIDOR PÚBLICO	27
ASSISTÊNCIA HOSPITALAR	26
INFRAESTRUTURA	20
ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA	18
ATENDIMENTO PRESTADO	15
INSATISFAÇÃO DO SERVIÇO PRESTADO	15
VESTIBULAR	10
AMBULATÓRIO	5
DOCUMENTO ESCOLAR	5
INSATISFAÇÃO NO ATENDIMENTO RECEBIDO PELO ÓRGÃO/ENTIDADE	4
CONTRATO	3
GESTÃO ESCOLAR	3
ACUMULAÇÃO DE CARGOS PÚBLICOS	3
LEGISLAÇÃO	3
PROCEDIMENTO DA DIREÇÃO DA ESCOLA PÚBLICA	3
CONCURSO PÚBLICO	2
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	2
HISTÓRICO ESCOLAR	2
ASSISTÊNCIA SOCIAL	1
COVID19/VACINAÇÃO	1
OUVIDORIA	1
PASEP	1
MEDICAMENTO	1
PLANTÃO	1
MESTRADO	1
ESTÁGIO	1
PROCESSO ADMINISTRATIVO DISCIPLINAR - PAD	1

SETORES/UNIDADES DEMANDADOS	
PRÓ-REITORIA DE GESTÃO DE PESSOAS	96
MATERNIDADE ESCOLA SANTA MÔNICA	72
AMBULATÓRIO DE ESPECIALIDADES	45
HOSPITAL ESCOLA PORTUGAL RAMALHO	35
PRÓ-REITORIA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA	19
PRÓ-REITORIA DE ENSINO E GRADUAÇÃO	15
REITORIA	11
OUVIDORIA	9
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO	6
COORDENAÇÃO DE MEDICINA	6
CENTRO DE CIÊNCIAS INTEGRADORAS	5
COORDENADORIA JURÍDICA	5
COMISSÃO DE PROCESSOS SELETIVOS	5
CONTROLADORIA ACADÊMICA	5
NÚCLEO DE CIÊNCIAS BIOLÓGICAS	4
COORDENAÇÃO DE ENGENHARIA E ARQUITETURA	4
HOSPITAL ESCOLA HÉLVIO AUTO	4
NÚCLEO DE SAÚDE DO ADULTO E DO IDOSO	4
COORDENAÇÃO DE FISIOTERAPIA	3
CENTRO ESPECIALIZADO EM REABILITAÇÃO	3
CONSELHO SUPERIOR UNIVERSITÁRIO	3
CENTRO DE CIÊNCIAS DA SAÚDE	3
ESCOLA TÉCNICA DE SAÚDE VALÉRIA HORA	2
DEMANDA DIRECIONADA A TODOS OS CENTROS DE ENSINO E COORDENAÇÕES DE CURSO	2
CENTRO DE PATOLOGIA E MEDICINA LABORATORIAL	1
COMISSÃO PERMANENTE DE INQUÉRITO ADMINISTRATIVO	1
NÚCLEO DE SAÚDE MATERNO INFANTIL E DO ADOLESCENTE	1
PRÓ-REITORIA DE EXTENSÃO	1
CENTRO DE DIAGNÓSTICO E IMAGEM	1
DEMANDA DIRECIONADA AOS NÚCLEOS DE GESTÃO DE PESSOAS DAS UNIDADES	1
_____	_____

RELATÓRIO

Cumpre destacar as informações demonstradas no quadro abaixo, em análise aos pontos recorrentes e quanto às providências adotadas e apresentadas pelos setores competentes, em resposta a essas manifestações:

DEMANDAS RECORRENTES E PROVIDÊNCIAS DOS SETORES MAIS DEMANDADOS		
ASSUNTOS	SUBASSUNTOS	RESPOSTAS
Hospital e Assistência Hospitalar	<ul style="list-style-type: none"> • Atendimento em Unidade Assistencial • Serviço prestado em Unidade Assistencial • Conduta de servidor de Unidade Assistencial • Disponibilização de materiais 	<ul style="list-style-type: none"> • Esclarecimentos sobre atendimento/serviço • Alinhamento de horários e escalas • Comunicação e alinhamento das rotinas de atendimento • Ajustes no atendimento/serviço • Ao aguardo da conclusão de processo licitatório para a compra de equipamentos.
Processo Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> • Andamento de processos • Informação sobre processos • Irregularidade em processos 	<ul style="list-style-type: none"> • Esclarecimentos sobre andamento/fluxo de processos • Esclarecimentos sobre critérios/procedimentos • Prosseguimento de pleitos em processos
Conduta de Servidores Públicos	<ul style="list-style-type: none"> • Conduta inadequada no atendimento/serviço prestado • Elogios à conduta de servidores 	<ul style="list-style-type: none"> • Apuração e esclarecimentos sobre condutas de servidores • Orientação e alinhamento junto a servidores, sobre fluxos, rotinas, condutas e procedimentos. • Elogios notificados
Salário	<ul style="list-style-type: none"> • Implantação de aumento salarial de servidor • Pagamento de verbas salariais de servidor • Revisão no cálculo de verbas salariais 	<ul style="list-style-type: none"> • Esclarecimentos sobre os procedimentos para progressões • Esclarecimentos sobre valores de verbas salariais • Prosseguimento de pleitos acerca de salários

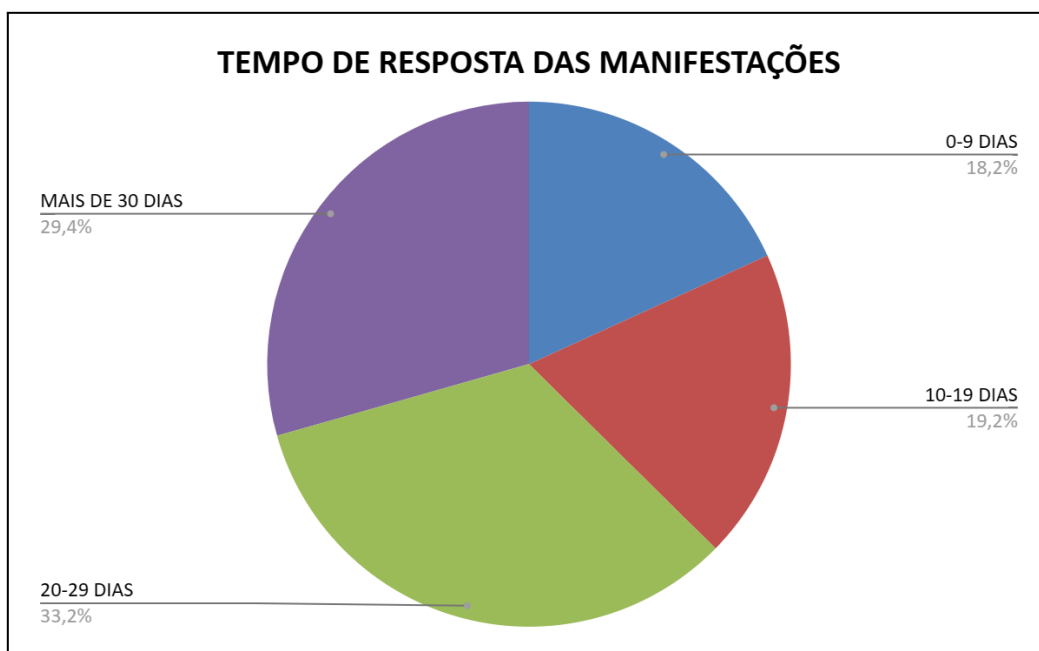
2.4. Eficiência da Ouvidoria

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 2022. 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 seis (26) dias.

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA: 313	
Respondidas Dentro do Prazo	100%
Respondidas Fora do Prazo	0
Tempo Médio de Encaminhamento da Demanda	1 dia
Tempo Médio de Resposta às Demandas	26 dias
Demandas em tratamento*	0

*Demandas do mês de dezembro/2022 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 duzentas e vinte e uma (221) demandas foram respondidas no período de análise inicial (30 dias), enquanto noventa e duas (92) tiveram a conclusão no período de prorrogação do prazo para resposta.



Quanto à resolutividade da Ouvidoria Uncisal no ano de 2022, 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	236
Demandas solucionadas parcialmente	64
Demandas não solucionadas mediante justificativa	2
Demandas improcedentes*	11
Demandas em tratamento**	0
Taxa de resolutividade (solucionadas/total*100)	75,4%

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

**Demandas do mês de dezembro/2022 que ainda se encontram dentro do prazo de prorrogação para a resposta.

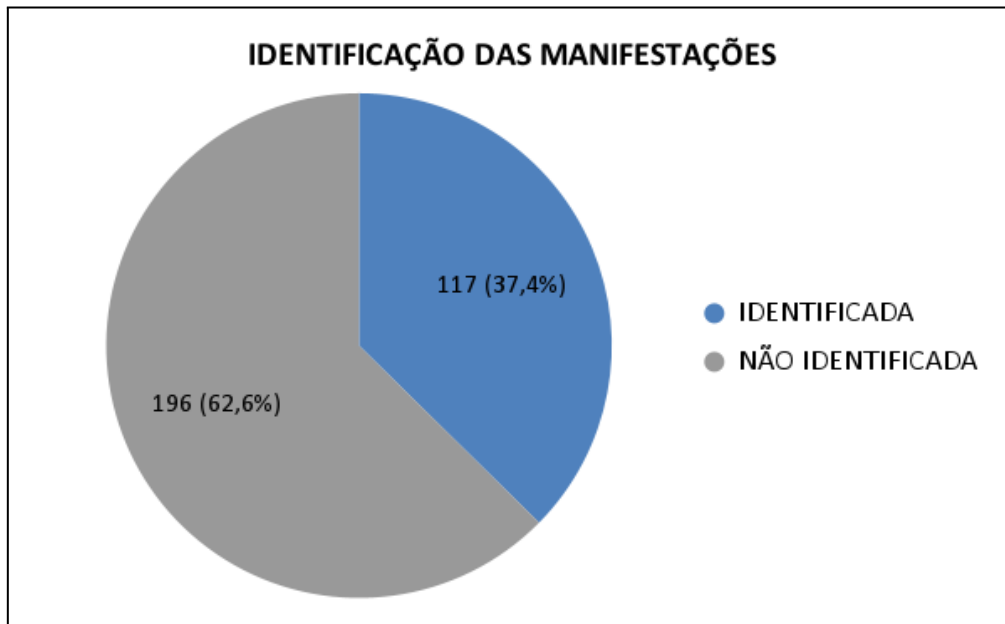
RESOLUTIVIDADE DA OUVIDORIA POR UNIDADE				
DESCRIÇÃO	SEDE	MESM	HEPR	HEHA
Demandas solucionadas	154	56	24	2
Demandas solucionadas parcialmente	48	9	7	-
Demandas não solucionadas mediante justificativa	2	-	-	-
Demandas improcedentes	5	5	1	-
Total	209	70	32	2
Taxa de resolutividade	73,7%	80%	75%	100%

AÇÕES CORRETIVAS OU DE MELHORIA DAS ATIVIDADES/SERVIÇOS*	
Ações corretivas	47
Ações de melhoria	3

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

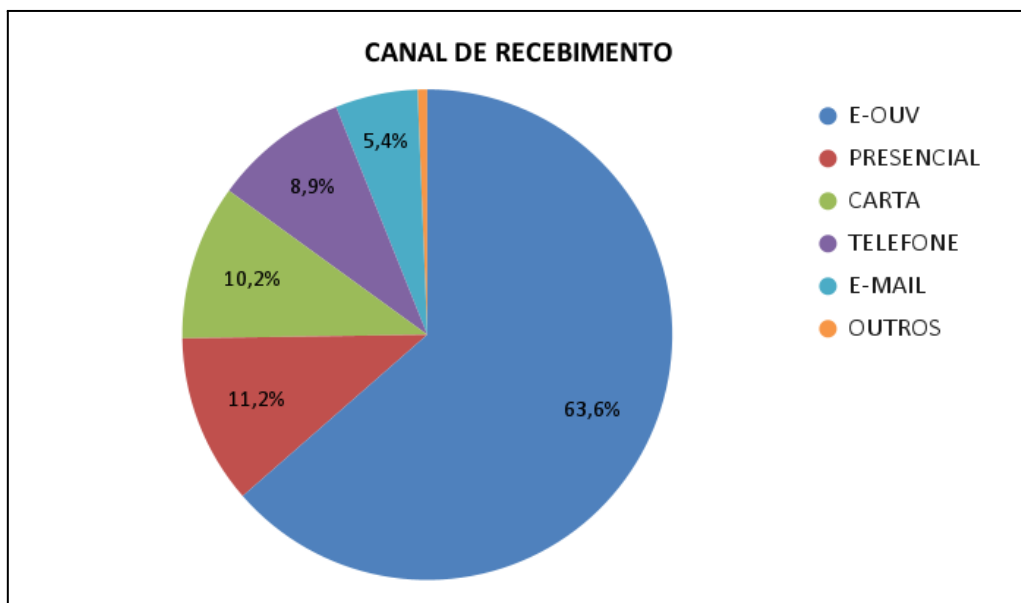
2.5. Características dos Demandantes

Quanto à identificação dos demandantes, cento e dezessete (117) manifestações de 2022 no E-Ouv se classificam como identificadas, diversamente das cento e noventa e seis (196) manifestações em que os demandantes não se identificaram.



2.6. 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 (199), seguido dos registros presenciais (35), carta (32), telefone (28), e-mail (17) e outros (2).



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

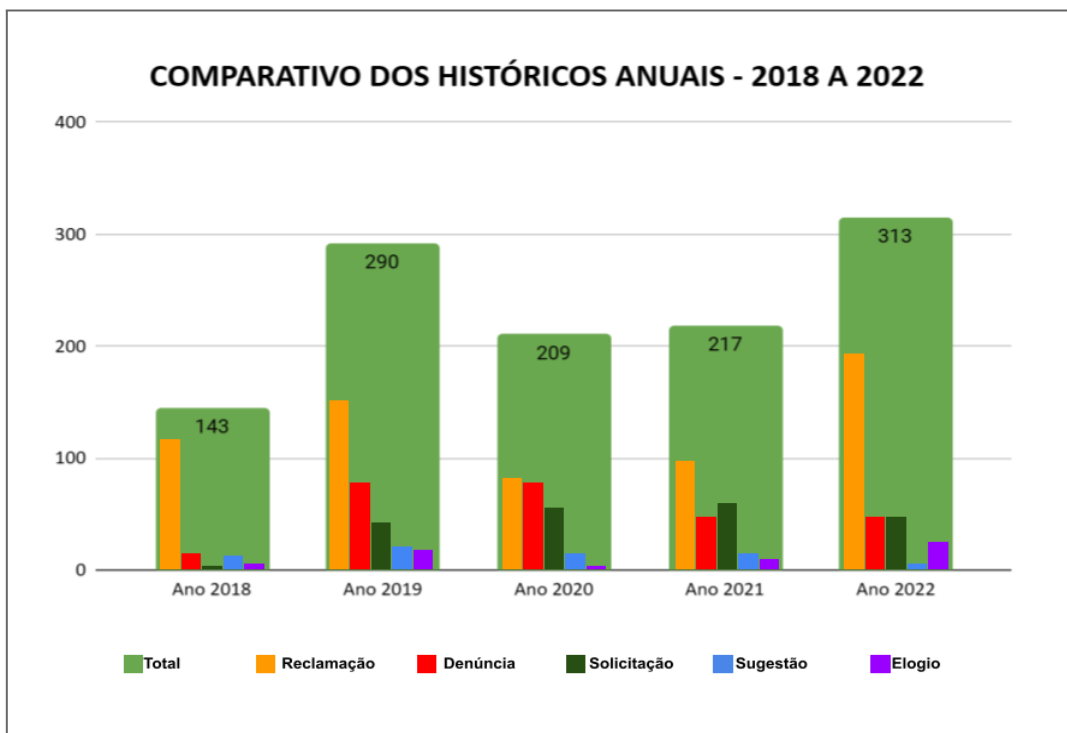
CANAL DE RECEBIMENTO POR UNIDADE				
CATEGORIA	SEDE	MESM	HEPR	HEHA
E-OUV	192	4	1	2
PRESENCIAL	1	29	5	-
TELEFONE	2	26	-	-
E-MAIL	13	3	1	-
CARTA	-	7	25	-
OUTROS	1	1	-	-
TOTAL	209	70	32	2

3. COMPARATIVO COM EXERCÍCIOS ANTERIORES

O quadro comparativo do ano de 2022 com os exercícios anteriores, indica um aumento nos registros de demandas da Ouvidoria em relação aos anos precedentes, com uma queda no registro de demandas fora do escopo de atuação do canal de recebimento de manifestações.

INDICADORES GERAIS	2018	2019	2020	2021	2022
Denúncia	12	71	71	43	45
Reclamação	117	155	75	99	194
Solicitação	01	37	50	60	47
Sugestão	10	16	11	9	3
Elogio	03	11	02	6	24
Total	143	290	209	217	313
Fora do Escopo*	473	260	181	189	148
Total de Ocorrências	616	550	390	406	461

Abaixo, o gráfico comparativo dos históricos de demandas de ouvidoria dos anos de 2018 a 2022, 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 do ano de 2018, publicados no site da Controladoria Interna da Uncisal e no relatório anual do respectivo ano, 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
2018	*	*	*	*	143
2019	220	36	19	15	290
2020	151	35	17	6	209
2021	134	37	44	2	217
2022	209	70	32	2	313

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No ano de 2022, a Ouvidoria manteve o trabalho de acompanhamento da resolutividade das demandas, considerando as respostas encaminhadas aos demandantes por parte dos setores responsáveis da Uncisal. O levantamento, que foi feito por meio das planilhas



RELATÓRIO

de acompanhamento das manifestações registradas no ano, apontou uma taxa geral de resolutividade de 75,4%.

Conciliado à verificação dos indicadores de resolutividade, o setor também manteve 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 2022, com os números apresentados neste relatório.

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, em consonância com as legislações vigentes e com o objetivo de promover o fortalecimento da cidadania e do controle social nas unidades de ensino, assistenciais e de apoio assistencial da Uncisal, se fazem necessárias as seguintes ações para o ano de 2023:

- 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.
- Recomenda-se à Gestão uma comunicação ativa com o público interno e externo, em relação às atividades dos setores, bem como acerca dos fluxos e procedimentos relacionados aos serviços prestados, visando uma melhor interação e distribuição de informações entre os agentes públicos e os usuários dos serviços prestados pela instituição. A exemplo disso, a constante atualização das informações disponibilizadas no site institucional.
- 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. Como não foi possível a oferta do curso por parte da área de Desenvolvimento de Pessoas da Uncisal no ano de 2022, a realização é imprescindível para o aprimoramento da equipe que compõe o setor.
- Reiterar, junto aos Representantes e Responsáveis pela Ouvidoria das unidades, a importância de registrar no Portal E-Ouv todas as demandas recebidas por qualquer canal, em razão da necessidade de protocolar as manifestações, visando a agilidade e facilidade no acompanhamento, bem como a contabilização e registro no Relatório Eletrônico de Ouvidorias do Sistema E-Ouv.

5. OUTRAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA EM 2022

- Março - Participação na 1ª Reunião Extraordinária em Conjunto das Redes de Transparência e Ouvidoria de Alagoas, realizada pela Controladoria Geral do Estado, em 08/03/2022, no auditório da CGE/AL.
- Maio - Participação no Evento Educação Permanente em Saúde na Prevenção e Combate ao Assédio Moral na Uncisal, realizado pela Pró-reitoria de Gestão de Pessoas, por meio da Supervisão de Desenvolvimento de Pessoas - SUDES e do Núcleo de Apoio às Ações de Humanização - NAHUM (apresentação dos canais da Ouvidoria para registros de demandas acerca do tema), em 03/05/2022, em live no Canal da Uncisal no Youtube.
- Setembro - Participação no curso Governo Digital: Desafios para a Modernização e Transformação Digital da Administração Pública, realizado pela Escola de Governo de Alagoas, de 12/09/2022 a 28/09/2022 (CH: 40h), pela Plataforma Teams.
- Outubro - Participação no curso Gestão do Tempo e Produtividade, realizado pela Escola Nacional de Administração Pública, com carga horária de 40h, pela Plataforma ENAP.
- Outubro - Participação no curso Introdução a LIBRAS, realizado pela Escola Nacional de Administração Pública, com carga horária de 60h, pela Plataforma ENAP.
- Outubro - Participação na 6ª Reunião da Rede de Transparência do Poder Executivo Estadual, com tema "LAI e LGPD: Uma breve explanação sobre a aplicação no setor público", realizada pela Controladoria Geral do Estado, em 25/10/2022, no auditório da CGE/AL.
- Novembro - Participação no 5º Encontro da Rede de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual, com tema "Ouvidoria na prática, do atendimento à resolutividade", realizada pela Controladoria Geral do Estado, em 17/11/2022, no auditório da CGE/AL.

6. FONTES DE DADOS E LEGISLAÇÃO

- 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 2018 (no site da Controladoria Interna Uncisal: https://controladoria.uncisal.edu.br/?page_id=1088)
- Relatório Estatístico Anual da Ouvidoria Uncisal de 2018;
- Relatórios Estatísticos Mensais e Anual da Ouvidoria Uncisal de 2019 (no site da Controladoria Interna Uncisal: https://controladoria.uncisal.edu.br/?page_id=1303);
- Relatório Estatístico da Ouvidoria Uncisal de 2020 (no site da Controladoria Interna Uncisal: <https://controladoria.uncisal.edu.br/wp-content/uploads/2022/09/Relatorio-Estatistico-Ouvidoria-2020.pdf>);
- Relatório Estatístico da Ouvidoria Uncisal de 2021 (no site da Controladoria Interna Uncisal: https://controladoria.uncisal.edu.br/wp-content/uploads/2022/09/Relatorio_Estatistico_Ouvidoria_2021.pdf);
- Planilhas de Acompanhamento de Demandas de 2022;
- Lei Federal Nº 13.460 de 26 de junho de 2017 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público);
- Lei Federal Nº 12.527 de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação);
- Lei Estadual Nº 8.087 de 11 de janeiro de 2019 (Lei de Acesso à Informação no âmbito de Alagoas);
- Lei Federal Nº 13.709 de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).



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 2023.

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