



RELATÓRIO

Ouvidoria da Universidade Estadual de Ciências da Saúde de Alagoas - Uncisal
Relatório Estatístico – 2023

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 2023.

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. Hêlvio Auto, do Hospital Escola Portugal Ramalho e da Maternidade Escola Santa Mônica.

2. INFORMAÇÕES DAS DEMANDAS DO ANO DE 2023

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 2023 um total de trezentas e sessenta e quatro (364) demandas tratadas, conforme especificado na tabela que segue. O tipo de manifestação mais demandada foi de reclamações, seguidas de denúncias, solicitações de providências, elogios e sugestões, respectivamente.

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA		
Tipo	Período	Percentual (%)
	Janeiro a Dezembro de 2023	
Reclamação	172	47,25
Denúncia	94	25,82
Solicitação de Providências	72	19,78
Elogio	22	6,04
Sugestão	4	1,10
TOTAL	364	100

Também foram contabilizadas cento e cinquenta e uma (151) manifestações fora do escopo da Ouvidoria Uncisal, sendo sete (7) demandas registradas junto à Ouvidoria do SUS Alagoas (OuvidorSUS/SESAU), cinco (5) fora do escopo registradas no E-OUV, vinte (20) 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 seis (46) pedidos de Acesso à Informação no Portal E-SIC Alagoas e setenta e uma (71) demandas de informação/dúvidas recebidas por e-mail, conforme quadro descritivo abaixo.

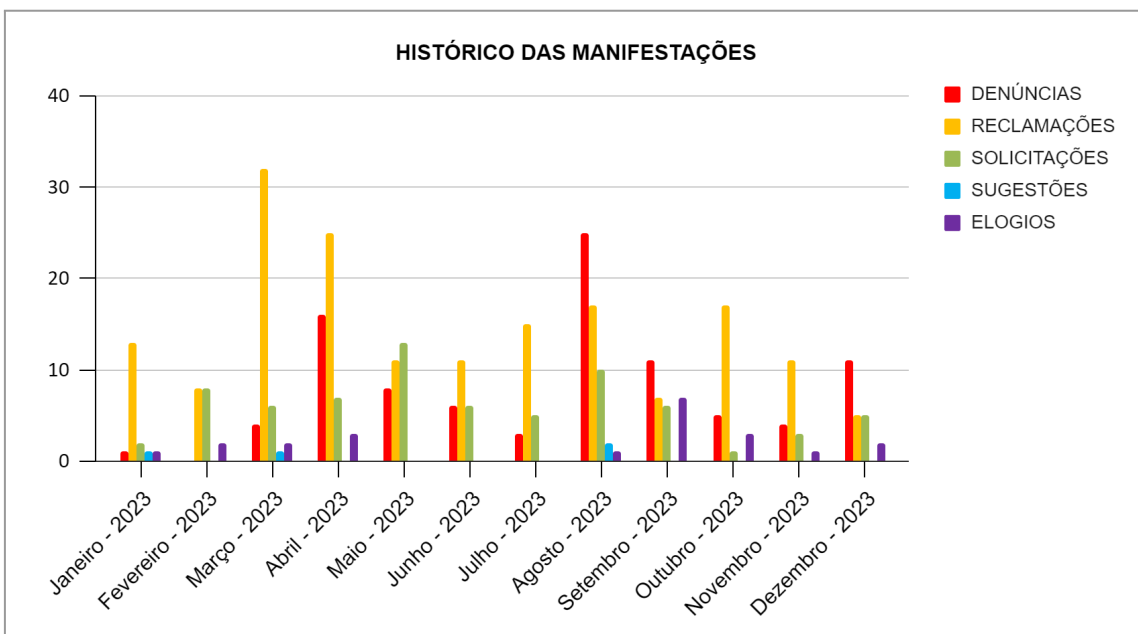
OUTRAS DEMANDAS FORA DO ESCOPO DA OUVIDORIA	
Tipo	Período
	Janeiro a Dezembro de 2023
OuvidorSUS	7
Fora do Escopo no E-OUV	5
Movimentadas no E-OUV	20
Movimentadas no E-SIC	2
Lei de Acesso à Informação/E-SIC	46
Informação/E-mail	71
TOTAL	151

Quanto à quantidade e ao tipo de manifestações por unidade, a Ouvidoria Sede somou duzentas e quarenta e oito (248) demandas, enquanto a Maternidade Escola Santa Mônica registrou cento e cinco (105), o Hospital Escola Portugal Ramalho registrou oito (8) e o Hospital Escola Hέλvio Auto com três (3) manifestações tratadas.

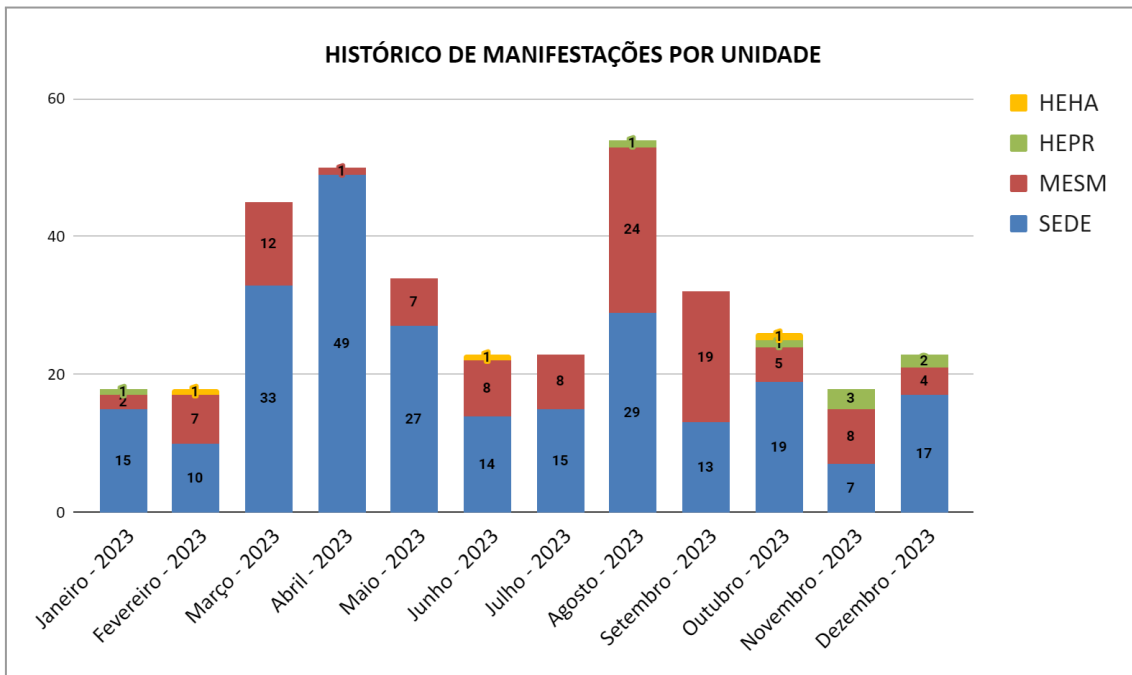
HISTÓRICO DE MANIFESTAÇÕES POR UNIDADE				
TIPO	SEDE	MESM	HEPR	HEHA
RECLAMAÇÃO	125	42	5	-
DENÚNCIA	58	32	3	1
SOLICITAÇÃO	51	20	-	1
SUGESTÃO	3	1	-	-
ELOGIO	11	10	-	1
TOTAL	248	105	8	3

2.2. Histórico das Demandas de Ouvidoria em 2023

O Gráfico do histórico das demandas tratadas pela Ouvidoria em 2023 demonstra o elevado número de reclamações em relação aos outros tipos de manifestações. Destacando que o mês de março teve o maior número de reclamações, seguido do mês de abril. Já o mês de agosto, teve o maior registro de denúncias do ano.



O histórico de manifestações por unidade apresenta os indicadores mensais das demandas registradas em cada unidade, demonstrando especialmente o volume registrado durante os meses de abril e de agosto de 2023, com maior número de demandas.



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 2023. 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 manifestações.

Cumprir destacar 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.

ASSUNTOS DEMANDADOS	
CONDUTA DE SERVIDORES PÚBLICOS	59
SALÁRIO	35
ASSISTÊNCIA HOSPITALAR	29

SETORES/UNIDADES DEMANDADOS	
MATERNIDADE ESCOLA SANTA MÔNICA	130
PRÓ-REITORIA DE GESTÃO DE PESSOAS	112
AMBULATÓRIO DE ESPECIALIDADES	42

RELATÓRIO

INFRAESTRUTURA	28
ASSÉDIO MORAL	27
SERVIDOR PÚBLICO	27
PROCESSO ADMINISTRATIVO	25
AMBULATÓRIO	23
HOSPITAL	17
CONTRATO	16
ATENDIMENTO PRESTADO	16
INSATISFAÇÃO DO SERVIÇO PRESTADO	8
ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA	8
ACUMULAÇÃO DE CARGOS PÚBLICOS	6
INSATISFAÇÃO NO ATENDIMENTO RECEBIDO PELO ÓRGÃO/ENTIDADE	4
TECNOLOGIA	4
VERBAS RESCISÓRIAS	3
PROCEDIMENTO DA DIREÇÃO DA ESCOLA PÚBLICA	3
GESTÃO ESCOLAR	3
OUVIDORIA	2
COMUNICAÇÃO	2
DESCONTO INDEVIDO	2
VESTIBULAR	2
CONCURSO PÚBLICO	2
DOCUMENTO ESCOLAR	2
LEGISLAÇÃO	1
CERTIFICADO	1
LICITAÇÃO	1
STALKING	1
ASSÉDIO SEXUAL	1
VAGAS NAS ESCOLAS	1
SUS	1
ACESSIBILIDADE NAS ESCOLAS	1
ASSISTÊNCIA SOCIAL	1
PLANTÃO	1
ESTÁGIO	1

PRÓ-REITORIA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA	29
PRÓ-REITORIA DE ENSINO E GRADUAÇÃO	19
COORD. DE ENGENHARIA E ARQUITETURA	15
OUVIDORIA	13
SUPERV. DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	13
REITORIA	12
COORDENAÇÃO DE FISIOTERAPIA	11
DEMANDAS DIRECIONADAS A TODAS AS UNIDADES	10
CENTRO DE PATOLOGIA E MEDICINA LABORATORIAL	10
CENTRO ESPECIALIZADO EM REABILITAÇÃO	9
HOSPITAL ESCOLA PORTUGAL RAMALHO	8
PRÓ-REITORIA ESTUDANTIL	8
CENTRO DE DIAGNÓSTICO E IMAGEM	7
COMISSÃO PERMANENTE DE INQUÉRITO ADMINISTRATIVO	7
COORDENADORIA JURÍDICA	7
CENTRO DE CIÊNCIAS INTEGRADORAS	6
NÚCLEO DE CIÊNCIAS BIOLÓGICAS	5
CENTRO DE TECNOLOGIA	5
CENTRO DE CIÊNCIAS DA SAÚDE	5
COORDENAÇÃO DE MEDICINA	3
HOSPITAL ESCOLA HÉLVIO AUTO	3
CONTROLADORIA ACADÊMICA	2
COORDENAÇÃO DE SISTEMAS PARA INTERNET	2
COORDENAÇÃO CURSO DE RADIOLOGIA	2
SERVIÇO DE VERIFICAÇÃO DE ÓBITO	1
PRÓ-REITORIA DE EXTENSÃO	1
PRÓ-REITORIA DE PESQ. E PÓS-GRADUAÇÃO	1
ESCOLA TÉCNICA PROFª VALÉRIA HORA	1
GER. DE PLANEJ. ORÇAM. FIN. E CONTAB.	1
COORD. DE TECNOLOGIA EM ALIMENTOS	1
SUPERVISÃO DE LOGÍSTICA	1
—	—
—	—

Cumprido 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
Conduta de Servidores Públicos e Demandas de Servidores Públicos	<ul style="list-style-type: none"> • Conduta inadequada no atendimento/serviço prestado • Elogios à conduta de servidores • Demandas funcionais de servidores 	<ul style="list-style-type: none"> • Apuração e esclarecimentos sobre condutas de servidores. • Orientação e alinhamento sobre fluxos, rotinas, condutas e procedimentos. • Elogios notificados. • Atendimento de pleitos.
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 andamento de processos de progressões. • Esclarecimentos sobre verbas salariais. • Prosseguimento de pleitos acerca de salários.
Assistência Hospitalar, Hospital e Ambulatório	<ul style="list-style-type: none"> • Atendimento em Unidade Assistencial • Serviço prestado em Unidade Assistencial • Conduta de servidor de Unidade Assistencial • Infraestrutura de unidades • Demandas de servidores de unidades assistenciais 	<ul style="list-style-type: none"> • Esclarecimentos sobre atendimento/serviço. • Alinhamento de escalas, procedimentos e rotinas de atendimento/serviço. • Providências adotadas acerca de infraestrutura. • Esclarecimentos sobre pleitos de servidores.
Infraestrutura	<ul style="list-style-type: none"> • Problemas estruturais e de equipamentos 	<ul style="list-style-type: none"> • Providências adotadas acerca de infraestrutura.
Assédio Moral	<ul style="list-style-type: none"> • Relatos de conduta de assédio praticado por servidores 	<ul style="list-style-type: none"> • Apuração sobre condutas de servidores. • Abertura de sindicância.
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.

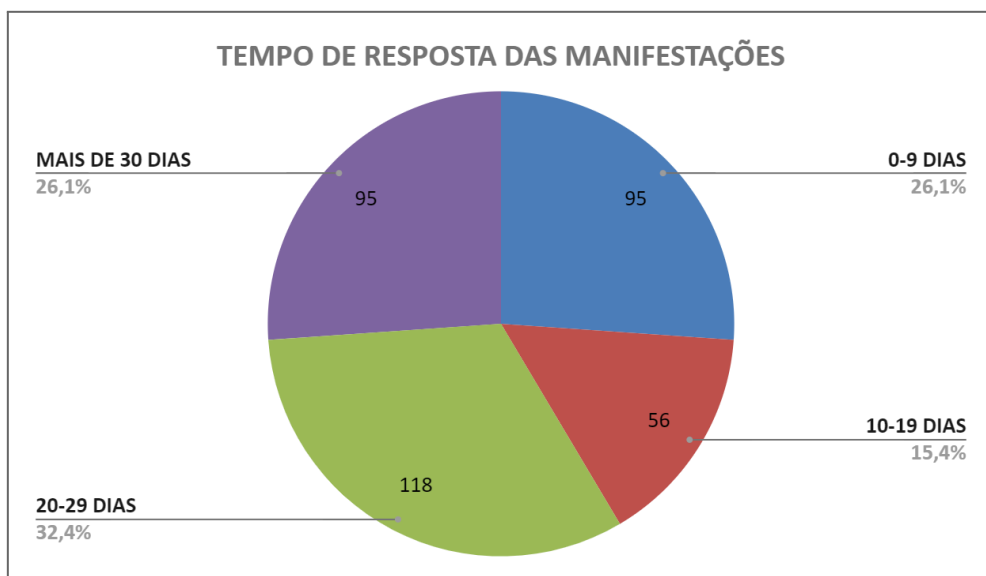
2.4. Eficiência da Ouvidoria

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 2023. 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 três (23) dias.

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA: 364	
Respondidas Dentro do Prazo	100%
Respondidas Fora do Prazo	0
Tempo Médio de Encaminhamento da Demanda	1 dia
Tempo Médio de Resposta às Demandas	23 dias
Demandas em tratamento*	6

*Demandas do mês de dezembro/2023 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 indica que duzentas e sessenta e nove (269) demandas foram respondidas dentro do período de análise inicial (30 dias), enquanto noventa e cinco (95) tiveram a conclusão no período de prorrogação do prazo para resposta.



Quanto à resolutividade da Ouvidoria Uncisal no ano de 2023, 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	286
Demandas solucionadas parcialmente	53
Demandas não solucionadas mediante justificativa	3
Demandas improcedentes*	16
Demandas em tratamento**	6
Taxa de resolutividade (solucionadas/total*100)	78,57%

*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/2023 que ainda se encontram dentro do prazo de prorrogação para a resposta até a emissão deste relatório.

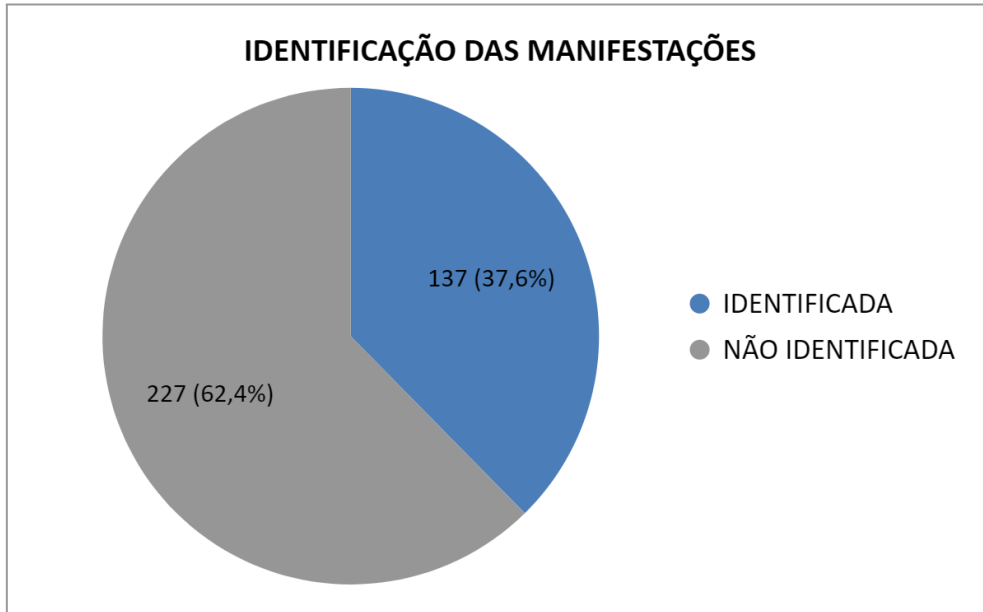
RESOLUTIVIDADE DA OUVIDORIA POR UNIDADE				
DESCRIÇÃO	SEDE	MESM	HEPR	HEHA
Demandas solucionadas	209	70	4	3
Demandas solucionadas parcialmente	32	21	-	-
Demandas não solucionadas mediante justificativa	1	-	2	-
Demandas improcedentes	4	12	-	-
Demandas em tratamento	2	2	2	-
Total	248	105	8	3
Taxa de resolutividade	84,27	66,66	50%	100%

AÇÕES CORRETIVAS OU DE MELHORIA DAS ATIVIDADES/SERVIÇOS*	
Ações corretivas	22
Ações de melhoria	3

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

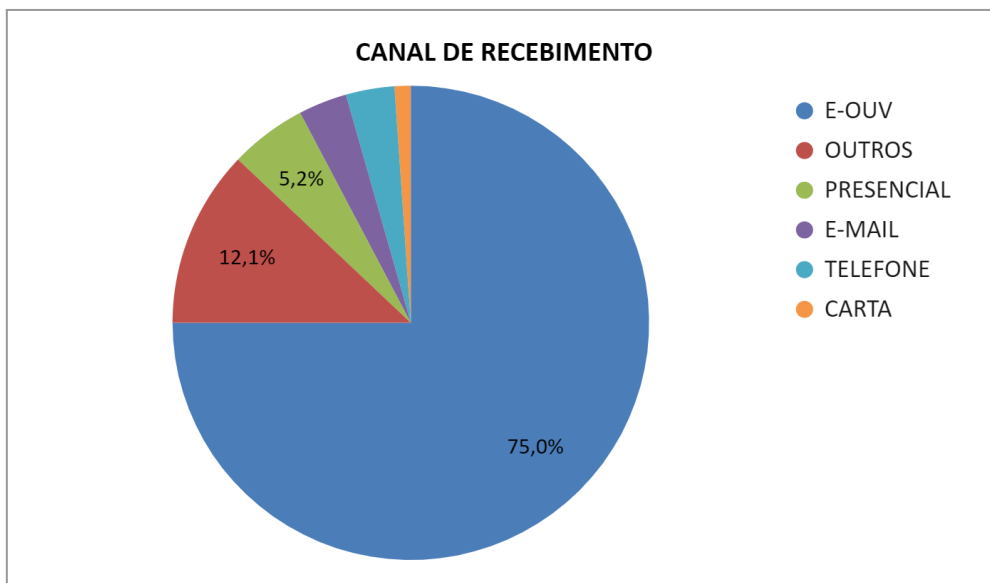
2.5. Características dos Demandantes

Quanto à identificação dos demandantes, cento e trinta e sete (137) manifestações de 2023 no E-Ouv se classificam como identificadas. Já em duzentas e vinte e sete (227) manifestações, os cidadãos 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 (273), seguido dos registros realizados por outros canais (44), presencialmente (19), e-mail (12), telefone (12) e carta (4).



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

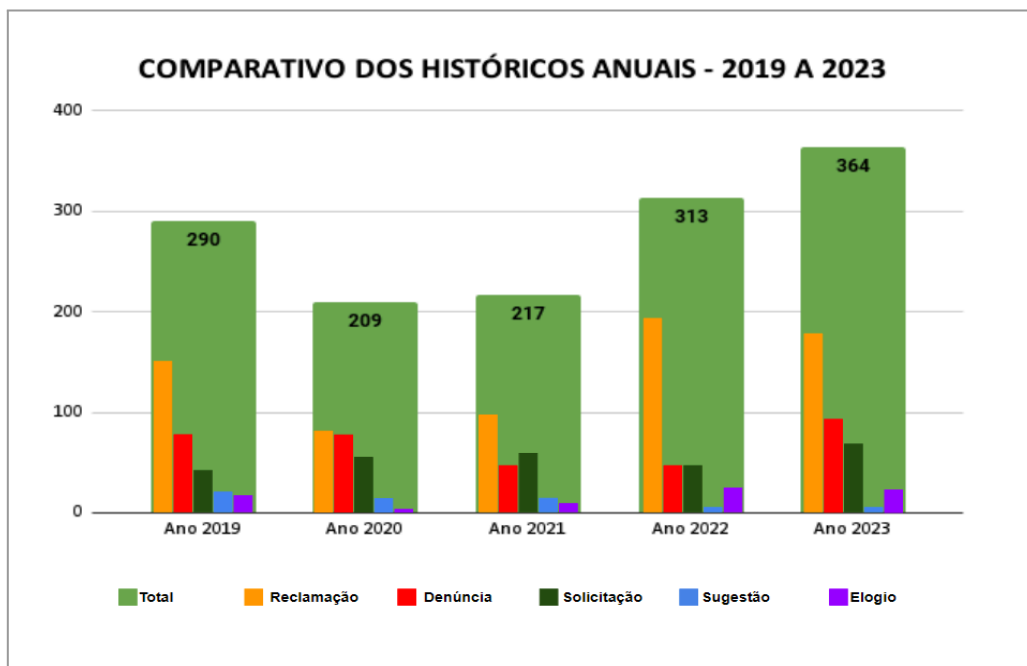
CANAL DE RECEBIMENTO POR UNIDADE				
CATEGORIA	SEDE	MESM	HEPR	HEHA
E-OUV	232	31	7	3
OUTROS	3	41	-	-
PRESENCIAL	1	17	1	-
E-MAIL	5	7	-	-
TELEFONE	6	6	-	-
CARTA	1	3	-	-
TOTAL	248	105	8	3

3. COMPARATIVO COM EXERCÍCIOS ANTERIORES

O quadro comparativo do ano de 2023 com os exercícios anteriores, indica um aumento nos registros de demandas da Ouvidoria em relação aos anos precedentes, especialmente quanto aos anos da Pandemia de Covid-19.

INDICADORES GERAIS	2019	2020	2021	2022	2023
Denúncia	71	71	43	45	94
Reclamação	155	75	99	194	172
Solicitação	37	50	60	47	72
Sugestão	16	11	9	3	4
Elogio	11	02	6	24	22
Total	290	209	217	313	364
Fora do Escopo*	260	181	189	148	151
Total de Ocorrências	550	390	406	461	515

A seguir, o gráfico comparativo dos históricos de demandas de ouvidoria dos anos de 2019 a 2023, demonstrando o número total de manifestações registradas em cada exercício.



A tabela abaixo demonstra a distribuição das demandas de cada unidade, considerando o período de 2019 a 2023.

HISTÓRICO DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA POR UNIDADE					
ANO	SEDE	MESM	HEPR	HEHA	TOTAL
2019	220	36	19	15	290
2020	151	35	17	6	209
2021	134	37	44	2	217
2022	209	70	32	2	313
2023	248	105	8	3	364

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No ano de 2023, 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 de acompanhamento das manifestações registradas no ano, apontou uma taxa geral de resolutividade de 78,57%.

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 2023, com os números apresentados neste relatório.



RELATÓRIO

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

No referido ano, a Ouvidoria Uncisal participou das reuniões da Rede de Ouvidorias e da Rede de Transparência do Estado de Alagoas, cujo objetivo é articular as ações 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 e dos Serviços de Informação ao Cidadão 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 2024:

- 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 as ações do Projeto Ouvidoria em Foco no prédio sede e unidades vinculadas à Uncisal. O projeto teve início em dezembro de 2023, com a atividade desenvolvida no Centro de Patologia e Medicina Laboratorial, primeira unidade a receber a palestra destinada aos servidores e com o objetivo de difundir informações acerca das atividades da Ouvidoria.
- Reiterar, junto aos Representantes e Responsáveis pelas Assessorias de 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 2023

- Fevereiro - 02/02/2023 Reunião com Assessores de Transparência, Autoridade de Monitoramento da LAI, Ouvidores e Responsáveis pelo SIC, promovida pela CGE, na sede da Controladoria (Conforme processo 01104.0000000070/2023).
- Fevereiro - 06 a 10/02/2023 Curso Acesso à Informação e Ouvidoria, carga horária 20h, ofertado pela Escola de Governo de Alagoas.
- Março - 30/03/2023 6º Encontro da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual, na Controladoria Geral do Estado - com tema "Ouvidoria um canal de participação social - Mulheres em foco".
- Abril - 14/04/2023 Reunião da Rede de Transparência do Poder Executivo Estadual, na Controladoria Geral do Estado.
- Abril - 14/04/2023 Participação no Psicoencontro promovido pela Supervisão do AMBESP, ministrando o tema: "Como usar a Ouvidoria".
<https://www.uncisal.edu.br/noticias/ambespuncisal-realiza-mais-um-psicoencontro-com-servidores-da-unidade>
- Maio - 04/05/2023 Reunião com a Diretoria Geral e Chefia de Gestão de Pessoas do Hospital Escola Portugal Ramalho, sobre as atividades da Ouvidoria na unidade.
- Maio - 31/05/2023 7º Reunião da Rede de Transparência do Estado de Alagoas, promovida pela Controladoria Geral do Estado, na sede da CGE.
- Junho - 22/06/2023 Reunião acerca da Implantação da LGPD nos órgãos públicos do Estado, promovida pela CGE, no Palácio Zumbi dos Palmares (Processo 01104.0000000524/2023).
- Setembro/Outubro - Curso Como Implementar a LGPD: Bases, Mecanismos e Processos, carga horária 25 horas, ofertado pela Escola Nacional de Administração Pública - Enap.
- Outubro- Elaboração do Projeto Ouvidoria em Foco, voltada aos servidores das unidades da Uncisal (Processo 41010.0000024335/2023).
- Outubro - 17/10/2023 Reunião com a nova Assessoria de Ouvidoria do Hospital Escola Portugal Ramalho.
- Outubro - 24/10/2023 7º Encontro da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual, na Controladoria Geral do Estado.
- Outubro - 24 a 27/10/2023 16º CONGESP (Congresso de Gestão Pública do Rio Grande do Norte), de forma on-line, carga horária de 30h.

- Novembro - 13/11/2023 Reunião com a Superintendência de Ouvidoria e Transparência da CGE, para alinhar procedimentos internos da Ouvidoria Uncisal (Conforme Ata de reunião no processo 41010.0000027188/2023).
- Novembro - 23/11/2023 Reunião com a Ascom para alinhamento e atualização das informações da Ouvidoria e SIC no site institucional da Uncisal (Conforme processo 41010.0000027301/2023).
- Novembro - 27/11/2023 8ª Reunião da Rede de Transparência do Poder Executivo Estadual. Tema: A promoção da correta aplicação da Lei de Acesso à Informação no âmbito do Poder Executivo Estadual, na Controladoria Geral do Estado.
- Dezembro - 05 e 06/12/2023 Ação do Projeto Ouvidoria em Foco, direcionada aos servidores do Centro de Patologia e Medicina Laboratorial. Presencialmente no CPML (Conforme processo 41010.0000024335/2023).

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 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);
- Relatório Estatístico da Ouvidoria Uncisal de 2022 (no site da Controladoria Interna Uncisal: <https://controladoria.uncisal.edu.br/wp-content/uploads/2023/04/Relatorio-Estatistico-Ouvidoria-2022.docx.pdf>);
- Planilhas de Acompanhamento de Demandas de 2023;
- 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

Lianna de Magalhães Leite

Ouvidoria Hospital Escola Portugal Ramalho

Carlos Magno de Castro Reis

Ouvidoria Hospital Escola Hélio Auto

Maceió, 31 de janeiro de 2024.

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