



RELATÓRIO

Ouvidoria da Universidade Estadual de Ciências da Saúde de Alagoas - Uncisal
Relatório Estatístico – 2024

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 2024.

A Ouvidoria Uncisal é responsável pelo recebimento, tratamento e devolutiva das manifestações 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 e as Assessorias de Ouvidoria do Hospital Escola Dr. Hólvio Auto, do Hospital Escola Portugal Ramalho e da Maternidade Escola Santa Mônica.

2. INFORMAÇÕES DAS DEMANDAS DO ANO DE 2024

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 2024 um total de quatrocentas e trinta (430) manifestações tratadas, conforme especificado na tabela que segue. O tipo de manifestação com maior demanda foram as reclamações, seguidas das denúncias, elogios, solicitações de providências e sugestões, respectivamente.

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA		
Tipo	Período	Percentual (%)
	Janeiro a Dezembro de 2024	
Reclamação	158	36,74
Denúncia	126	29,30
Elogio	82	19,07
Solicitação de Providências	62	14,42
Sugestão	2	0,47
TOTAL	430	100,00

Também foram contabilizadas cento e quarenta e cinco (145) manifestações fora do escopo da Ouvidoria Uncisal, sendo nove (9) 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, trinta e quatro (34) pedidos de acesso à informação no Portal E-SIC Alagoas e oitenta (80) demandas de informação/dúvidas recebidas por outros canais, conforme quadro descritivo abaixo.

OUTRAS DEMANDAS FORA DO ESCOPO DA OUVIDORIA	
Tipo	Período
	Janeiro a Dezembro de 2024
Fora do Escopo do E-OUV	9
Movimentadas do E-OUV	20
Movimentadas do E-SIC	2
Lei de Acesso à Informação/E-SIC	34
Informação/E-mail	80
TOTAL	145

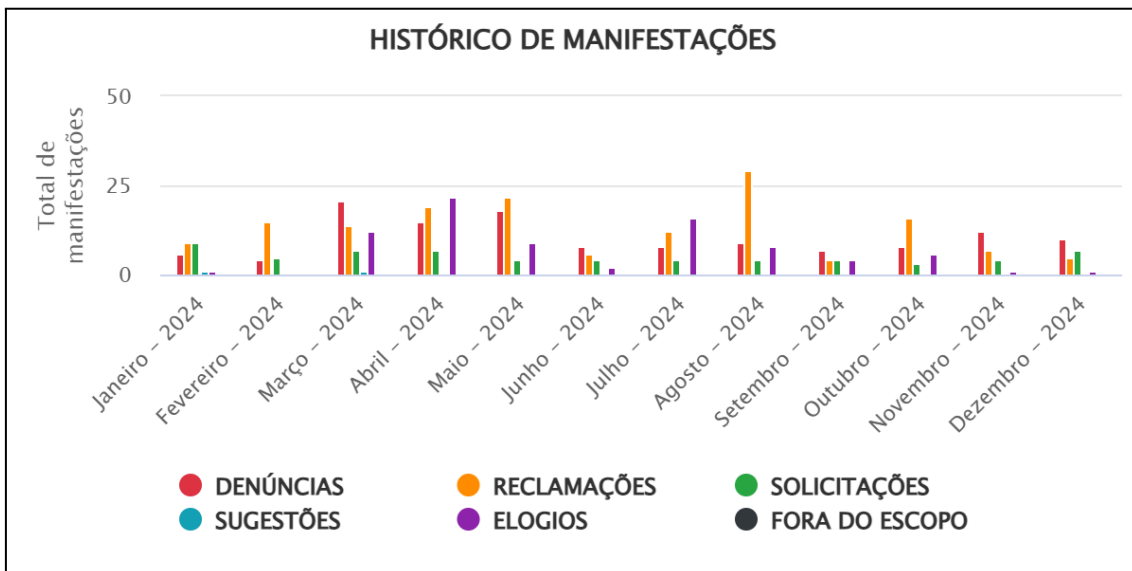
Quanto à distribuição das manifestações por unidade, a Ouvidoria Sede somou duzentas e dezesseis (216) demandas, enquanto a Maternidade Escola Santa Mônica registrou

cento e cinquenta e quatro (154), o Hospital Escola Portugal Ramalho registrou quarenta e quatro (44) e o Hospital Escola Hέλvio Auto com dezesseis (16) manifestações tratadas.

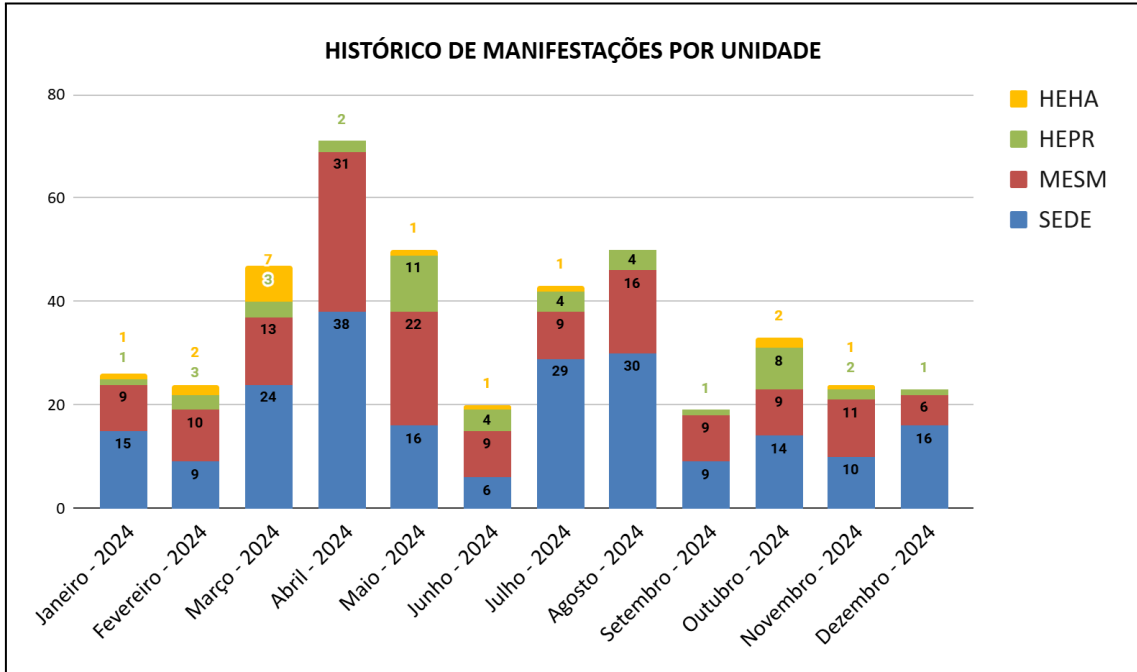
HISTÓRICO DE MANIFESTAÇÕES POR UNIDADE				
TIPO	SEDE	MESM	HEPR	HEHA
RECLAMAÇÃO	66	63	26	3
DENÚNCIA	62	39	13	11
SOLICITAÇÃO	41	21	-	1
SUGESTÃO	-	2	-	-
ELOGIO	47	29	5	1
TOTAL	216	154	44	16

2.2. Histórico das Demandas de Ouvidoria em 2024

O Gráfico do histórico das demandas tratadas pela Ouvidoria em 2024 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 do mês de maio. Já o mês de março teve o maior registro de denúncias do ano.



O gráfico do histórico de manifestações por unidade apresenta os indicadores mensais das manifestações registradas em cada unidade, demonstrando especialmente o volume registrado durante o mês de abril de 2024, com maior número de demandas tratadas.



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 2024. Ressalta-se que os números de assuntos demandados representam a quantidade de manifestações/protocolos de ouvidoria com a respectiva temática. Já os números dos setores/unidades demandados representam a quantidade de manifestações/protocolos, cujos processos passaram pelos respectivos setores e unidades para pronunciamento em resposta às manifestações.

Cumprе 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	131
ASSÉDIO MORAL	36
ASSISTÊNCIA HOSPITALAR	24
HOSPITAL	23
SERVIDOR PÚBLICO	22
INSATISFAÇÃO NO ATENDIMENTO PRESTADO	19
ENSINO	18
CONTRATO	16

SETORES/UNIDADES DEMANDADOS	
MATERNIDADE ESCOLA SANTA MÔNICA	154
PRÓ-REITORIA DE GESTÃO DE PESSOAS	71
AMBULATÓRIO DE ESPECIALIDADES	47
HOSPITAL ESCOLA PORTUGAL RAMALHO	44
PRÓ-REITORIA DE ENSINO E GRADUAÇÃO	28
PRÓ-REITORIA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA	27
CENTRO DE CIÊNCIAS INTEGRADORAS	20
OUVIDORIA	17



RELATÓRIO

SALÁRIO	14
INSATISFAÇÃO NO SERVIÇO PRESTADO	13
PESQUISA	10
INFRAESTRUTURA	10
ATENDIMENTO PRESTADO	9
PROCESSO ADMINISTRATIVO	8
ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA	8
ACUMULAÇÃO DE CARGOS PÚBLICOS	6
AMBULATÓRIO	6
PATRIMÔNIO PÚBLICO	5
PLANTÃO	3
CONCURSO PÚBLICO	3
GESTÃO ENSINO	3
LICITAÇÃO	3
LEGISLAÇÃO	2
SISTEMA E-OUV	2
DOCUMENTO ESCOLAR	2
NEPOTISMO	1
OBRAS	1
OUVIDORIA	1
COR OU RAÇA	1
COMUNICAÇÃO	1
CERTIFICADO	1
PORTAL DA TRANSPARÊNCIA	1
PROGRESSÕES FUNCIONAIS	1
APOSENTADORIA	1
VERBAS RESCISÓRIAS	1
OUTROS	24
-----	-----

HOSPITAL ESCOLA HÉLVIO AUTO	16
REITORIA/CHEFIA DE GABINETE	15
COORDENADORIA JURÍDICA	13
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO	12
COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENFERMAGEM	11
COORDENAÇÃO DO CURSO DE TERAPIA OCUPACIONAL	10
COORDENAÇÃO DO CURSO DE FISIOTERAPIA	10
CENTRO ESPECIALIZADO EM REABILITAÇÃO	7
COORDENAÇÃO DO CURSO DE MEDICINA	6
ESCOLA TÉCNICA PROFª VALÉRIA HORA	5
COMISSÃO PERMANENTE DE INQUÉRITO ADMINISTRATIVO	4
GERÊNCIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO, FINANÇAS E CONTABILIDADE	4
COORDENAÇÃO DO CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM RADIOLOGIA	3
CENTRO DE TECNOLOGIA	3
CENTRO DE EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA	2
CENTRO DE CIÊNCIAS DA SAÚDE	2
CENTRO DE PATOLOGIA E MEDICINA LABORATORIAL	2
SUPERVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	2
CENTRO DE DIAGNÓSTICO E IMAGEM	1
SERVIÇO DE VERIFICAÇÃO DE ÓBITO	1
PRÓ-REITORIA ESTUDANTIL	1
ASSESSORIA DE GOVERNANÇA E TRANSPARÊNCIA	1
COMISSÃO DE PROCESSOS SELETIVOS	1
COORDENAÇÃO DE ENGENHARIA E ARQUITETURA	1
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO	1
BIBLIOTECA	1
PRÓ-REITORIA DE EXTENSÃO	1
PROTOCOLO SEDE	1
COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA	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 • Relações de trabalho • Elogios à conduta de servidores • Cumprimento de escalas e horário de trabalho • 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
Assédio Moral	<ul style="list-style-type: none"> • Relatos de conduta de assédio praticada por servidores 	<ul style="list-style-type: none"> • Apuração sobre condutas de servidores. • Abertura de sindicância.
Assistência Hospitalar, Hospital e Ambulatório	<ul style="list-style-type: none"> • Atendimento ou serviço prestado em unidade assistencial/apoio assistencial • Conduta de servidor de unidade assistencial/apoio assistencial • Infraestrutura de unidades 	<ul style="list-style-type: none"> • Esclarecimentos sobre atendimento/serviço • Alinhamento de escalas, procedimentos e rotinas de atendimento/serviço • Providências adotadas acerca de infraestrutura
Insatisfação no Atendimento ou Serviço Prestado	<ul style="list-style-type: none"> • Problemas com atendimento em unidade assistencial e de apoio assistencial • Problemas com exames, consultas e outros serviços do órgão 	<ul style="list-style-type: none"> • Esclarecimentos sobre atendimento/serviço • Orientações a servidores quanto ao atendimento/serviço • Providências quanto às demandas específicas
Ensino	<ul style="list-style-type: none"> • Problemas com disciplinas de cursos de graduação • Conduta de docente 	<ul style="list-style-type: none"> • Providências quanto às disciplinas • Providências e alinhamento quanto à conduta de docente
Contrato	<ul style="list-style-type: none"> • Pagamentos relacionados a empresas terceirizadas 	<ul style="list-style-type: none"> • Esclarecimentos sobre pagamentos e providências adotadas
Salário	<ul style="list-style-type: none"> • Processo de progressão funcional • Pagamento de verbas salariais de servidor 	<ul style="list-style-type: none"> • Esclarecimentos sobre andamento de processos de progressões. • Esclarecimentos sobre verbas salariais. • Prosseguimento de pleitos acerca de salários.

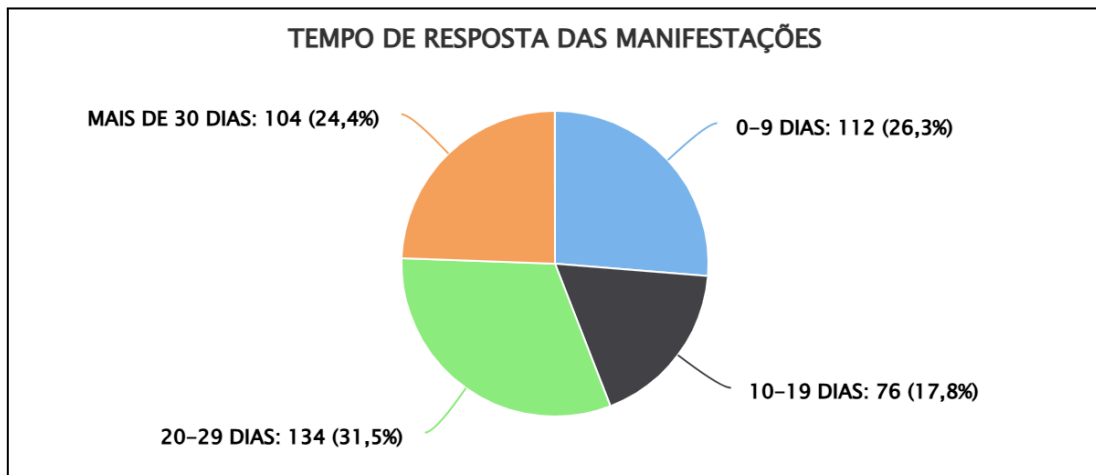
2.4. Eficiência da Ouvidoria

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 2024. 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: 430	
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**	4

*Até a emissão deste relatório. **Demandas do mês de dezembro/2024 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 trezentas e vinte e duas (322) manifestações foram respondidas dentro do período de análise inicial (30 dias), enquanto cento e quatro (104) tiveram a conclusão no período de prorrogação do prazo para resposta.



Quanto à resolutividade da Ouvidoria Uncisal no ano de 2024, 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	337
Demandas solucionadas parcialmente	54
Demandas não solucionadas mediante justificativa	8
Demandas improcedentes*	27
Demandas em tratamento**	4
Taxa de resolutividade (solucionadas/total*100)	78,37%

*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	168	126	33	10
Demandas solucionadas parcialmente	29	10	9	6
Demandas não solucionadas mediante justificativa	2	6	-	-
Demandas improcedentes	15	11	1	-
Demandas em tratamento	2	1	1	-
Total	216	154	44	16
Taxa de resolutividade	77,77	81,81%	75%	62,5

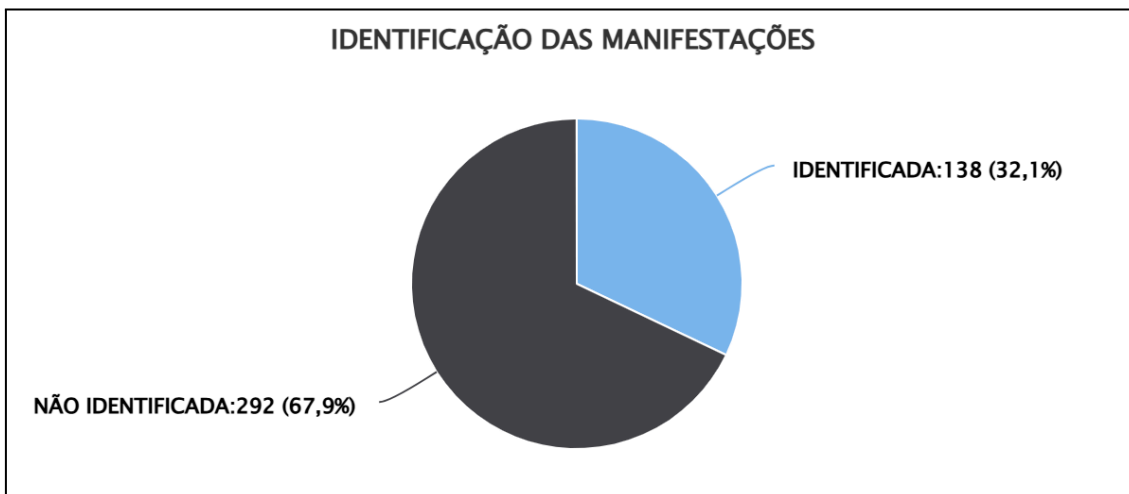
AÇÕES CORRETIVAS OU DE MELHORIA DAS ATIVIDADES/SERVIÇOS*	
Ações corretivas	34
Ações de melhoria	4

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

2.5. Características dos Demandantes

Quanto à identificação dos demandantes, cento e trinta e oito (138) manifestações de 2024 no E-Ouv se classificam como identificadas. Já em duzentas e noventa e duas (292) manifestações, os cidadãos não se identificaram .

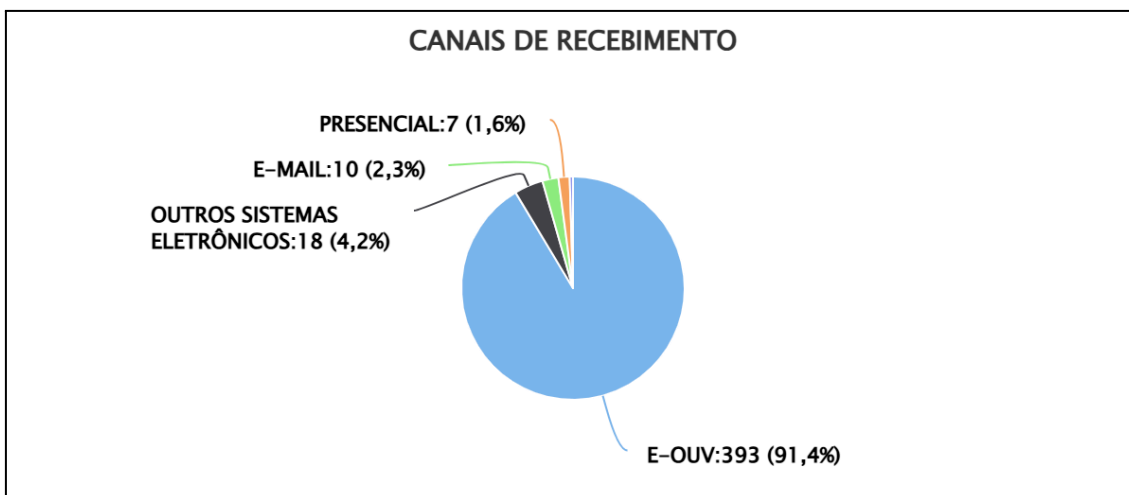
IDENTIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



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 (393), seguido dos registros realizados por outros canais eletrônicos (18), e-mail (10), presencialmente (7) e telefone (2).

CANAIS DE RECEBIMENTO



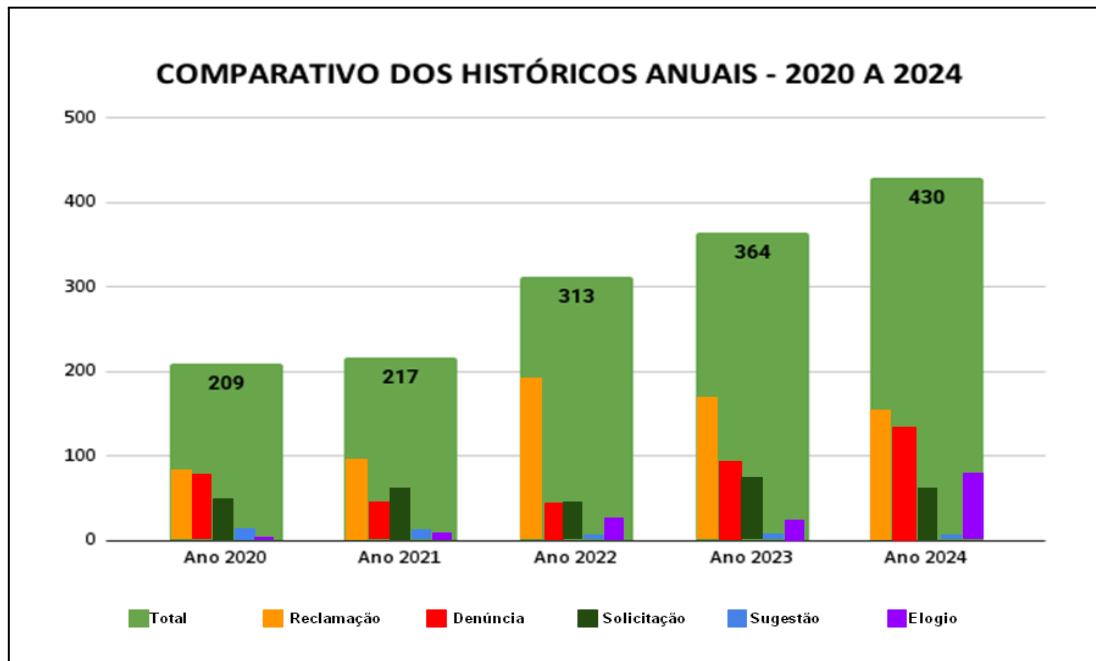
3. COMPARATIVO COM EXERCÍCIOS ANTERIORES

O quadro comparativo do ano de 2024 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 2020 2021 2022 2023 2024

Denúncia	71	43	45	94	126
Reclamação	75	99	194	172	158
Solicitação	50	60	47	72	62
Sugestão	11	9	3	4	2
Elogio	02	6	24	22	82
Total	209	217	313	364	430
Fora do Escopo*	181	189	148	151	145
Total de Ocorrências	390	406	461	515	575

A seguir, o gráfico comparativo dos históricos de demandas de ouvidoria dos anos de 2020 a 2024, 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 2020 a 2024.

HISTÓRICO DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA POR UNIDADE					
ANO	SEDE	MESM	HEPR	HEHA	TOTAL
2020	151	35	17	6	209
2021	134	37	44	2	217
2022	209	70	32	2	313
2023	248	105	8	3	364
2024	216	154	44	16	430

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No ano de 2024, 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 78,37%.

Concomitantemente, 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 2024, com os números apresentados neste 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 2025:

- 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, juntamente à Pró-reitoria de Gestão de Pessoas e demais Núcleos de Gestão de Pessoas das unidades, desenvolver projetos e atividades voltadas à capacitação dos servidores, bem como o alinhamento das atividades das diversas áreas, visando a melhora na prestação dos serviços e nas relações de trabalho.
- Recomenda-se à Gestão, juntamente com as Pró-reitorias ligadas ao ensino, pesquisa e extensão, bem como as demais unidades acadêmicas, estabelecer uma melhor comunicação com o corpo discente da Universidade e com o público externo, especialmente durante os processos seletivos da Uncisal.

- Realizar as ações do Projeto Ouvidoria em Foco nas unidades vinculadas à Uncisal que ainda não receberam a palestra. O projeto tem como objetivo difundir informações acerca das atividades da Ouvidoria e legislações que regem as demandas do setor.
- 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 2024

- Fevereiro - 29/02/2024 Reunião sobre a Metodologia de Avaliação dos Serviços Públicos, realizada pela CGE, através do Google Meet.
- Abril - 09/04/2024 Ação do Projeto Ouvidoria em Foco, realizada no SVO.
- Abril - 29/04/2024 Reunião da Rede de Ouvidorias do Estado de Alagoas, promovida pela Controladoria Geral do Estado, com o tema Prevenção e enfrentamento ao assédio no ambiente de trabalho, realizada na Escola de Governo de Alagoas.
- Maio - 02/05/2024 Reunião de divulgação da campanha contra o assédio moral, promovida pelo Governo do Estado, através da Controladoria Geral do Estado, no Palácio República dos Palmares.
- Maio - Reunião promovida pela Assessoria de Governança e Transparência da Uncisal, para alinhamento das ações para implantação da Avaliação dos Serviços Públicos nas unidades da Uncisal, realizada de forma on-line.
- Maio - 21/05/2024 Ação do Projeto Ouvidoria em Foco realizada no CEDIM.
- Maio - 27/05/2024 Reunião com a SUDES e Núcleo de Humanização para alinhamento do Projeto Ouvidoria em Foco com ações voltadas à temática de Assédio Moral.
- Maio - 29/05/2024 Reunião com a SUDES, Núcleo de Humanização e gestores das unidades, para alinhamento das ações em resposta às demandas relacionadas à prática de assédio moral na Uncisal.
- Junho - 11/06/2024 Reunião com a Diretoria da Maternidade Escola Santa Mônica sobre apresentação do Projeto "Ouvidoria em Foco" na unidade.
- Julho - 01/07/2024 Ação do Projeto Ouvidoria em Foco na Maternidade Escola Santa Mônica, juntamente com a palestra Assédio Moral no Ambiente de Trabalho, ministrada pela Psicóloga Karoline Félix. e
(<https://www.instagram.com/p/C841-RkJnPp/?igsh=cGdibTN2dn11dzlv>)
(<https://mesm.uncisal.edu.br/?p=3996>)



RELATÓRIO

- Julho - 17/07/2024 participação no evento da Controladoria Geral do Estado para divulgação da Cartilha de Combate ao Assédio Moral e Sexual no Trabalho, bem como, a divulgação do Portal de Ouvidorias do Estado de Alagoas - E-OUV, realizada no Miniauditório do prédio sede da Uncisal (<https://www.uncisal.edu.br/noticias/cge-promove-na-uncisal-evento-sobre-assedio-moral-e-sexual-no-trabalho>).
- Julho - 26/07/2024 reunião com representantes da Superintendência de Ouvidoria e Transparência da CGE, sobre as demandas da Ouvidoria Uncisal.
- Julho - 30/07/2024 participação na audiência pública da Ouvidoria da Mulher e Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral de Alagoas, no Auditório do TRE.
- Agosto - Curso Avaliação da Qualidade de Serviços Públicos como base para gestão, carga horária 20 horas, ofertado pela Escola Nacional de Administração Pública - ENAP.
- Setembro - Curso Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias em Ouvidoria, carga horária de 20 horas, ofertado pela Escola Nacional de Administração Pública - ENAP.
- Setembro - 18/09/2024 Ação do Projeto Ouvidoria em Foco no Hospital Escola Portugal Ramalho (<https://www.instagram.com/p/DAD25ohJqR3/?igsh=MWQweDdhYTJiYm9scQ==>)
- Setembro - 19/09/2024 Reunião com a Assessoria de Governança e Transparência da Uncisal e representantes das unidades, sobre a Avaliação dos Serviços Públicos na Uncisal, realizada na Reitoria.
- Setembro - 27/09/2024 Reunião convocada pela Superintendência de Escola de Governo - EGAL, acerca da Trilha de Liderança, realizada por meio do Google Meet (conforme processo 01700.000005917/2024).
- Outubro - Curso da Trilha de Liderança - Employee Experience (EX): Engajamento e Produtividade no Setor Público. Carga horária 25h. EAD pela Escola Virtual de Governo/ENAP.
- Novembro - Curso da Trilha de Liderança - Liderança e Gestão de Equipes. Carga horária 30h. EAD pela Escola Virtual de Governo/ENAP.
- Novembro - 27/11/2024 Ação do Projeto Ouvidoria em Foco no Hospital Escola Hélvio Auto (<https://www.instagram.com/share/p/BAF44mVDu1>).
- Dezembro - Curso da Trilha de Liderança - Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Sexual e Moral, carga horária de 6 horas, ofertado pela Escola Nacional de Administração Pública - ENAP.

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);
- Relatório Estatístico da Ouvidoria Uncisal de 2020 (no site da Controladoria Interna: <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: 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: <https://controladoria.uncisal.edu.br/wp-content/uploads/2023/04/Relatorio-Estatistico-Ouvidoria-2022.docx.pdf>);
- Relatório Estatístico da Ouvidoria Uncisal de 2023 (no site da Controladoria Interna: https://controladoria.uncisal.edu.br/wp-content/uploads/2024/03/Relatorio_Estatistico_Ouvidoria_2023.pdf);
- Planilhas de Acompanhamento de Demandas de 2024;
- 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 2025.

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