

Relatório de Gestão 2022

Ouvidoria Udesc

Florianópolis, 28 de fevereiro de 2023

Universidade do Estado de Santa Catarina (Udesc)

www.udesc.br

Reitor

Dilmar Baretta

Secretário de Comunicação

Rodrigo Bruning Schmitt

Equipe da Ouvidoria da Udesc

Reitoria: Celia Penteado

Udesc Cead: Laura Gonçalves Marques

Udesc Ceart: Eliane Hadlich

Udesc Cefid: Margareth Portela

Udesc Esag: Carlito Costa

Udesc Faed: Carolina Hommerding

Udesc Alto Vale: Frederico Ozanam Carvalho de Rezende

Udesc Balneário Camboriú: Siunara Rodrigues

Udesc Joinville: Marilena Manske

Udesc Lages: Estela Maris

Udesc Laguna: Daniel Reis

Udesc Oeste: Samara Gobbi Adamczuk

Udesc Planalto Norte: Rafael de Oliveira

SUMÁRIO

1 APRESENTAÇÃO	4
2 APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA.....	4
2.1 COMPETÊNCIAS	4
2.2 ESTRUTURA (composição da ouvidoria)	5
2.3 INSTALAÇÕES, HORÁRIO DE ATENDIMENTO E CANAIS DE ACESSO	5
3 DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES	5
4 ANÁLISE QUANTITATIVA.....	6
4.1 TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES	6
4.2 ENCAMINHAMENTO UNIDADES INTERNAS	7
5 PRAZO DE ATENDIMENTO	8
6 PRINCIPAIS ASSUNTOS POR TIPOLOGIA.....	9
7 PERFIL DOS CIDADÃOS QUE ACESSAM O CANAL DA OUVIDORIA	11
8 ANÁLISE QUALITATIVA POR TIPOLOGIA	11
9 CONCLUSÃO.....	13

1 APRESENTAÇÃO

A Universidade do Estado de Santa Catarina (Udesc), que tem excelência no ensino superior atuando nas áreas de ensino, pesquisa e extensão, dispõe de uma estrutura multicampi, com 12 unidades distribuídas em nove cidades do Estado de Santa Catarina, na Região Sul do Brasil, além de 32 polos de apoio presencial para o ensino a distância, em parceria com a Universidade Aberta do Brasil, do Ministério da Educação (UAB/MEC).

Atualmente, são 12,5 mil alunos distribuídos em 60 cursos de graduação e 51 mestrados e doutorados, além de cursos Latu Sensu e Residências, que são oferecidos gratuitamente. Mais de 95% dos professores efetivos são mestres e doutores.

A Udesc dispõe de variados canais de comunicação para relacionamento com o público interno e externo, entre eles, a Ouvidoria, ligada à Secretaria de Comunicação (Secom), e à Ouvidoria Geral do Estado de Santa Catarina.

O objetivo deste documento é apresentar o relatório de gestão da Ouvidoria da Udesc no ano de 2022.

2 APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA

2.1 COMPETÊNCIAS

As competências da Ouvidoria da Udesc seguem os termos do Decreto nº 1933, de 18 de maio de 2022, que dispõe sobre a estruturação, organização e administração das atividades de ouvidoria do Sistema Administrativo de Controle Interno e Ouvidoria do Poder Executivo Estadual. Portanto, tem como competências:

- Garantir o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos na universidade;
- Garantir o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e defesa dos direitos, no que compete à universidade;

- Garantir a efetiva interlocução entre os usuários dos serviços públicos e a universidade;
- Racionalizar e melhorar os serviços públicos prestados na Udesc quanto ao resguardo dos interesses e direitos dos cidadãos;
- Mitigar erros, omissões ou abusos cometidos por agentes públicos da universidade;
- Divulgar, incentivar e aprimorar as formas de participação popular e comunitária no acompanhamento e na fiscalização da prestação dos serviços públicos na universidade.

2.2 ESTRUTURA

A Universidade do Estado de Santa Catarina (Udesc) conta com ouvidorias seccionais para aprimorar os atendimentos em todas as suas unidades. A Udesc recebe pedidos de informação, elogios, críticas e reclamações pelo site da Ouvidoria Geral de SC, e as demandas são encaminhadas por e-mail aos centros, redirecionadas pelo próprio sistema.

O cidadão também pode utilizar o serviço por meio do 0800-6448500, das 13h às 19h. Cartas e solicitações presenciais podem ser feitas diretamente no Centro Administrativo do Governo do Estado, em Florianópolis.

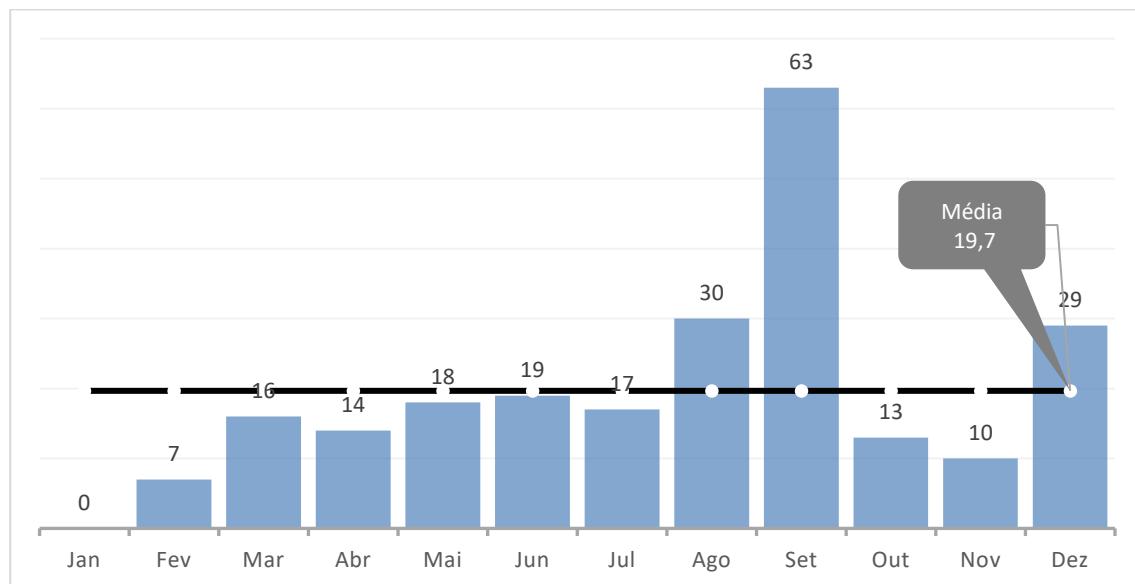
2.3 INSTALAÇÕES, HORÁRIO DE ATENDIMENTO E CANAIS DE ACESSO

Os integrantes da Ouvidoria da Udesc atuam em setores distintos da universidade em cada unidade e região catarinense. O horário de atendimento presencial é de segunda a sexta-feira, das 13h às 19h. Não há um telefone específico para atendimento. No entanto, pelo site <http://www.ouvidoria.sc.gov.br/> o atendimento é 24h.

3 DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES

Abaixo apresentamos um gráfico detalhado com as manifestações recebidas no ano de 2022 pela Ouvidoria da Udesc, com a evolução mensal. De acordo com o gráfico, foram recebidas ao todo 236 manifestações. A media é de 19,7 atendimentos por mês.

Gráfico 1: Distribuição das Manifestações



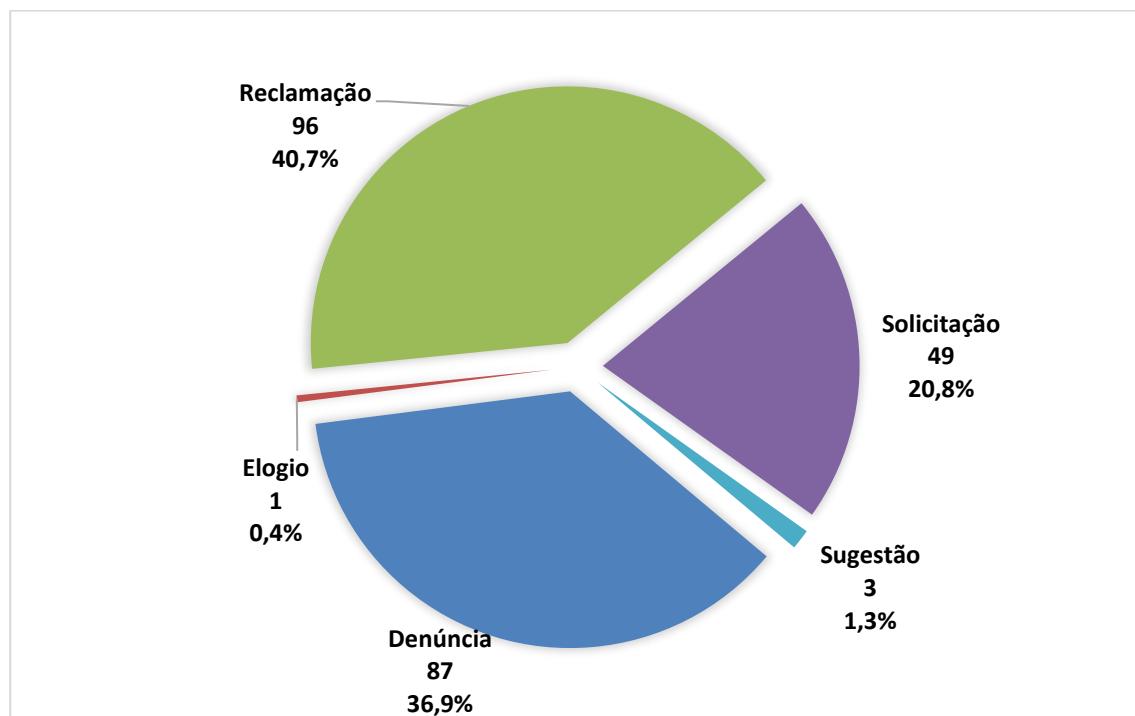
4 ANÁLISE QUANTITATIVA

4.1 TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

A seguir apresentamos as manifestações por tipologia, de acordo com o Decreto nº1933 de 18 de maio de 2022 (denúncia, reclamação, solicitação, sugestão e elogio).

A maior parte das manifestações (40,7%) atendidas pela Ouvidoria pertence ao tipo Reclamação. Enquanto que o menor tipo é de Elogio, com 0,4%.

Gráfico 2: Tipo de Manifestações



4.2 ENCaminhamento Unidades Internas

A seguir apresentamos tabela com encaminhamentos/distribuição das demandas por unidade interna da Ouvidoria e por tipologia.

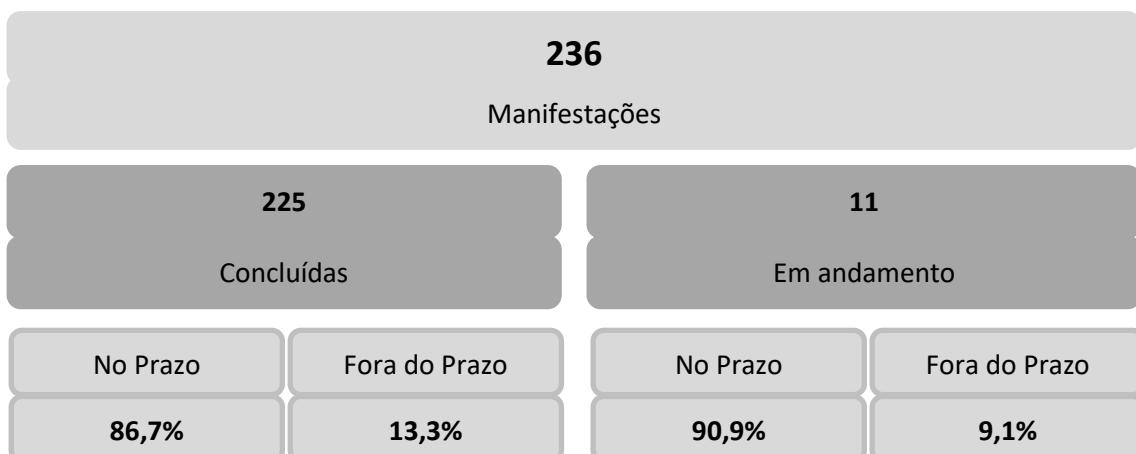
Tabela 01 - Manifestações Recebidas por Tipo e por unidade interna da Ouvidoria

Unidade	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total
UDESC Sede	48		21	17		86
UDESC JVLL CCT	9		25	6	1	41
UDESC LGS CAV	12		15	7		34
UDESC FAED	3		7	10		20
UDESC CEART	4	1	4	5		14
UDESC CHAPECO CEO	2		8			10
UDESC ESAG	1		5	1	1	8
UDESC LGNA CERES	3		3		1	7
CEAD			4	1		5
CEFID	5					5

UDESC IBIRAMA CEAVI		3		3
UDESC BC CESFI			2	2
UDESC PLANALTO CEPLAN		1		1
Total	87	1	96	49
			3	236

5 PRAZO DE ATENDIMENTO

Neste item constam alguns indicadores de atendimento, com a indicação do prazo médio de respostas em dias; e do percentual de atendimentos concluídos dentro do prazo e fora do prazo.



Tempo Médio de Respostas (em dias corridos)

Prazo médio de resposta da ouvidoria para o cidadão

18,0 dias

O indicador representa o tempo médio de encaminhamento de respostas ao usuário, a partir do recebimento da demanda.

6 PRINCIPAIS ASSUNTOS POR TIPOLOGIA

Neste item apontamos os principais assuntos por tipo de manifestação (denúncia, reclamação, solicitação, sugestão e elogio).

Gráfico 03 - Principais Assuntos segundo a natureza das manifestações

Natureza / Assuntos	Número	%
Reclamação	96	40,7%
Comportamento do servidor	38	16,1%
Informações UDESC	8	3,4%
Concurso público	4	1,7%
Réplica de resposta	4	1,7%
Instalações imobiliárias, equipamentos e materiais	3	1,3%
Processo Seletivo	3	1,3%
Cobrança de resposta	3	1,3%
Contratos	2	0,8%
Merenda escolar	2	0,8%
Matrícula escolar	2	0,8%
Outros assuntos de reclamação	27	11,4%
Denúncia	87	36,9%
Contratos	28	11,9%
Licitação	17	7,2%
Comportamento do servidor	9	3,8%
Assédio moral	4	1,7%
Concurso público	3	1,3%
Covid-19	3	1,3%
Processo Seletivo	3	1,3%
Diárias	3	1,3%
Eventos	2	0,8%
Irregularidades administrativas	2	0,8%
Pregão	2	0,8%
Outros assuntos de denúncia	11	4,7%
Solicitação	49	20,8%
Réplica de resposta	8	3,4%
Comportamento do servidor	7	3,0%
Informações UDESC	5	2,1%
Certificado/Diploma	2	0,8%
Transferência de alunos	2	0,8%
Irregularidades administrativas	2	0,8%
Concurso público	2	0,8%
Esclarecimentos Legislação	2	0,8%
Cobrança de resposta	1	0,4%
Matrícula escolar	1	0,4%
Outros assuntos de solicitação	17	7,2%
Sugestão	3	1,3%
Instalações imobiliárias, equipamentos e materiais	2	0,8%
Concurso público	1	0,4%
Elogio	1	0,4%
Comportamento do servidor	1	0,4%
Total	236	100,0%

7 PERFIL DOS CIDADÃOS QUE ACESSAM O CANAL DA OUVIDORIA

Neste tópico registramos o perfil dos usuários das manifestações recebidas pela Ouvidoria Setorial e Seccional da Udesc.

Tabela 02 – Perfil do Usuário

USUÁRIO	
Física	106
Jurídica	0
Não informado	130
GÊNERO	
Feminino	67
Masculino	66
Não informado	103

8 ANÁLISE QUALITATIVA POR TIPOLOGIA

Nota-se que a Ouvidoria transformou-se em uma valiosa ferramenta de feedback por parte da comunidade acadêmica e geral em relação aos serviços prestados pela universidade. Uma vez que cada demanda, principalmente, em relação à reclamações e denúncias, é uma oportunidade de repensar algum processo interno ou melhorar um serviço, assim como apurar eventuais responsabilidades.

Em 2022, verificou-se um aumento no número de denúncias em relação à 2021, principalmente no que tange questões voltadas ao ensino ou reclamações por condutas de servidores. No entanto, cada setor responsável por apurar a denúncia o fez com seriedade e imparcialidade, elaborando pronta resposta ao cidadão demandante.

Abaixo realizamos uma breve análise dos pontos recorrentes, as providências adotadas e/ou as melhorias implementadas, separadas por tipologia de manifestação:

- a) Reclamações e Solicitações: identificamos que parte recorrente das reclamações são em torno de comportamentos de servidores, como técnicos ou professores que atuam na universidade. Em relação a professores, podemos

exemplificar ocorrências como queixas sobre condutas dentro de sala aula, na forma de repasse do conteúdo de disciplinas, ou ainda na forma de cobrança e notas. Em relação aos técnicos universitários, há reclamações em torno da demora no atendimento ao público. Nestes casos, por parte da Ouvidoria da Udesc, levamos a reclamação à chefia do setor responsável para que seja feita a investigação do fato levantando, como o intuito de dar uma resposta ao demandante que acionou a ouvidoria. Em geral, as chefias e setores envolvidos tem interesse em apurar a situação e entregar o feedback necessário, sempre contribuindo com as atividades da Ouvidoria.

- b) Denúncia: entre os pontos recorrentes, podemos citar denúncias sobre comportamento de professor que variam de docentes pouco atenciosos, autoritários ou que não tem domínio da matéria. Nesses casos, a chefia de departamento é comunicada para apurar as situações a respeito das críticas. Geralmente, depois disso, o comportamento do docente não é mais mencionado em manifestações posteriores.
- c) Sugestão: raras sugestões, mas eventualmente sugestão de melhoria de serviços ou de infraestrutura do campi, como por exemplo, melhoria de organização de locais para descarte dos resíduos (recicláveis e não recicláveis) no Restaurante Universitário da Udesc Joinville. Neste caso específico, a Direção Administrativa do centro de ensino buscou adequar o refeitório, conforme sugestão.
- d) Elogios: elogios também não são apresentados com frequência. Podemos exemplificar elogio ao atendimento de servidora do Ceart.

9 CONCLUSÃO

Ao fim deste Relatório de Gestão, concluímos que os trabalhos da Ouvidoria da Udesc em 2022 contribuíram muito para o gestor público no sentido aperfeiçoamento das atividades e também de condutas dentro da universidade. Além disso, é uma uma poderosa ferramenta de comunicação externa e interna, com regramentos próprios que priorizam a transparência no setor público.

Para 2023, a Ouvidoria da Udesc planeja estar ainda mais atenta às regulamentações e orientações técnicas da atividade, assim como na participação de encontros e eventos do setor, tanto regionais como nacionais, na busca de boas práticas.