

Relatório de Gestão 2024

Ouvidoria Udesc

Florianópolis, 10 de fevereiro de 2025

Universidade do Estado de Santa Catarina (Udesc)

www.udesc.br

Reitor

José Fernando Fragalli

Secretaria de Comunicação

Laís Campos Moser

Equipe da Ouvidoria da Udesc

Reitoria: Alexandre Lunelli da Silva

Udesc Cead: Laura Gonçalves Marques

Udesc Ceart: Eliane Carin Hadlich

Udesc Cefid: Rodrigo Brunning Schmitt

Udesc Esag: Carlito Costa

Udesc Faed: Fernando Coelho

Udesc Alto Vale: Rafael Rossi Schafer

Udesc Balneário Camboriú: Siunara Rodrigues

Udesc Joinville: Marilena Manske

Udesc Lages: Estela Maris Camargo Bernardelli

Udesc Laguna: Mariely Orlandi Marcelino Serafim

Udesc Oeste: Vanessa Giacomolli

Udesc Planalto Norte: Rafael de Oliveira

SUMÁRIO

| | |
|---|-----------|
| 1 APRESENTAÇÃO..... | 4 |
| 2 APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA..... | 4 |
| 2.1 COMPETÊNCIAS | 4 |
| 2.2 ESTRUTURA | 5 |
| 2.3 INSTALAÇÕES, HORÁRIO DE ATENDIMENTO E CANAIS DE ACESSO..... | 6 |
| 3 DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES | 6 |
| 4 ANÁLISE QUANTITATIVA..... | 7 |
| 4.1 TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES | 7 |
| 5 PERFIL DOS CIDADÃOS QUE ACESSAM O CANAL DA OUVIDORIA | 9 |
| 6 ANÁLISE QUALITATIVA POR TIPOLOGIA | 9 |
| 7 CONCLUSÃO..... | 10 |

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 13 unidades distribuídas em dez cidades do Estado de Santa Catarina, na Região Sul do Brasil, além de mais de 30 polos de apoio presencial para o ensino a distância, em parceria com a Universidade Aberta do Brasil, do Ministério da Educação (UAB/MEC).

A Udesc conta com mais de 14 mil alunos distribuídos em 55 cursos de graduação e 58 de pós-graduação, que são oferecidos gratuitamente. Sua estrutura ainda abriga 11 bibliotecas, 406 laboratórios, 399 projetos de extensão e 974 projetos de pesquisa.

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 2024.

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.

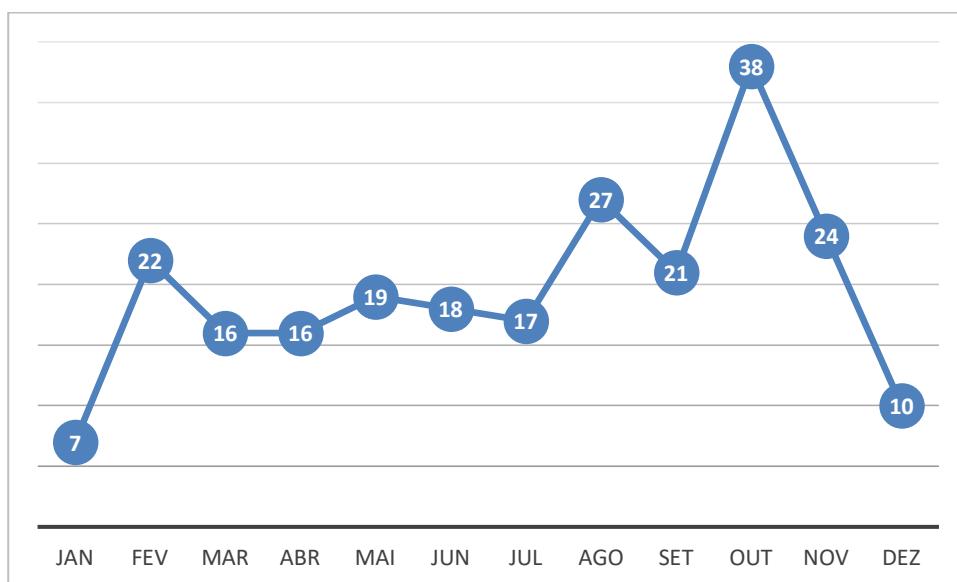
3 DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES

Abaixo apresentamos um gráfico detalhado com as manifestações recebidas no ano de 2024 pela Ouvidoria da Udesc e encaminhadas para as unidades setoriais, com a evolução mensal.

Tabela 1: Distribuição das Manifestações

| Unidade | Jan | Fev | Mar | Abr | Mai | Jun | Jul | Ago | Set | Out | Nov | Dez | Total |
|-----------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------------|
| Reitoria | 3 | 12 | 6 | 8 | 12 | 12 | 8 | 10 | 7 | 17 | 2 | 4 | 101 |
| Cead | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 6 | 1 | 3 | 3 | 2 | 19 |
| Cefid | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 5 |
| Cesfi | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| Ceart | 0 | 3 | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 | 2 | 1 | 3 | 5 | 1 | 19 |
| Esag | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| Faed | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 6 |
| Ceavi | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 6 |
| Cct | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 0 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 33 |
| Cav | 1 | 0 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 4 | 0 | 0 | 19 |
| Ceres | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 | 7 |
| Ceo | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 5 | 5 | 0 | 12 |
| Ceplan | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 3 |
| Total | 7 | 22 | 16 | 16 | 19 | 18 | 17 | 27 | 21 | 38 | 24 | 10 | 235 |

Gráfico 1: Número de atendimentos por mês



4 ANÁLISE QUANTITATIVA

4.1 TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

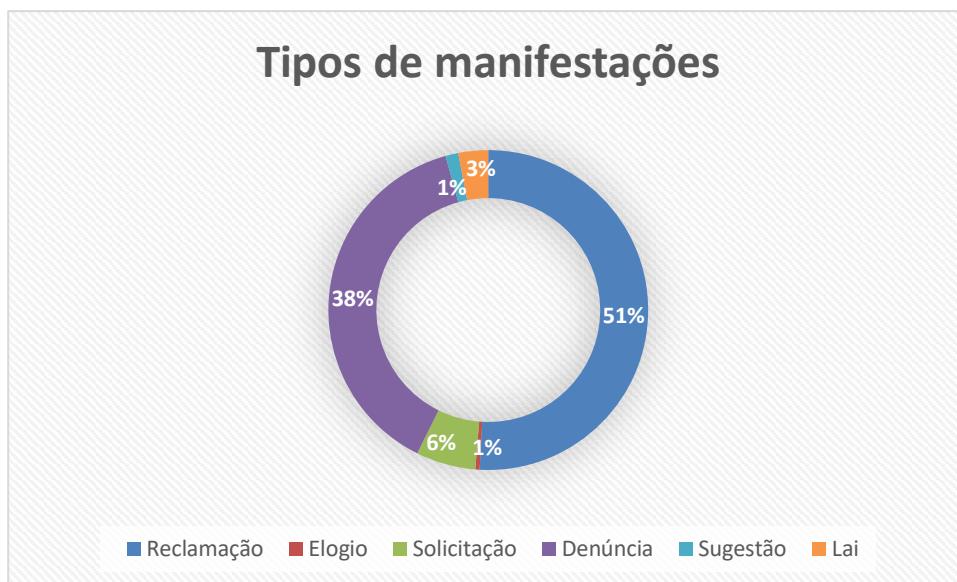
A seguir apresentamos as manifestações por tipologia, de acordo com o Decreto nº1933 de 18 de maio de 2022 (denúncia, reclamação, solicitação, sugestão e elogio).

A maior parte das manifestações atendidas pela Ouvidoria são do tipo Reclamação, correspondendo a 50,86 % do total. O menor percentual refere-se ao tipo Elogio, com 0,36%.

Tabela 2: Tipos de manifestações

| Unidade | Reclamação | Elogio | Solicitação | Denúncia | Sugestão | Lai | Total |
|-----------------|------------|--------|-------------|----------|----------|-----|------------|
| Reitoria | 49 | 1 | 5 | 40 | 3 | 0 | 98 |
| Cead | 15 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 19 |
| Cefid | 2 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 5 |
| Cesfi | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| Ceart | 9 | 0 | 1 | 7 | 0 | 2 | 19 |
| Esag | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 3 |
| Faed | 2 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 6 |
| Ceavi | 3 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 6 |
| Cct | 20 | 0 | 2 | 11 | 0 | 0 | 33 |
| Cav | 5 | 0 | 2 | 10 | 0 | 2 | 19 |
| Ceres | 3 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 7 |
| Ceo | 8 | 0 | 0 | 3 | 0 | 1 | 12 |
| Ceplan | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 3 |
| Total | 118 | 1 | 14 | 89 | 3 | 7 | 232 |

Gráfico 2: Tipos de Manifestações



5 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 3 – Perfil do Usuário

| GÊNERO | |
|---------------|-----|
| Feminino | 46 |
| Masculino | 45 |
| Não informado | 144 |

6 ANÁLISE QUALITATIVA POR TIPOLOGIA

Nota-se que a Ouvidoria se transformou 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 a reclamações e denúncias, é uma oportunidade de repensar algum processo interno ou melhorar um serviço, assim como apurar eventuais responsabilidades.

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 no sistema de climatização da Biblioteca Central.
- d) Elogio: Somente um atendimento desta categoria, referente às instalações da Biblioteca Central, foi recebido.

7 CONCLUSÃO

Ao fim deste Relatório de Gestão, concluímos que os trabalhos da Ouvidoria da Udesc em 2024 contribuíram muito para o gestor público no sentido aperfeiçoamento das atividades e também de condutas dentro da universidade. Além disso, é uma poderosa ferramenta de comunicação externa e interna, com regramentos próprios que priorizam a transparência no setor público.

Para 2025, 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.