

Relatório de Gestão 2023

Ouvidoria Udesc

Florianópolis, 23 de fevereiro de 2024

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: Luiz Eduardo Schmitt

Udesc Cead: Laura Gonçalves Marques

Udesc Ceart: Eliane Hadlich

Udesc Cefid: Margareth Portela

Udesc Esag: Carlito Costa

Udesc Faed: Fernando Coelho

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	6
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	10
8 ANÁLISE QUALITATIVA POR TIPOLOGIA	11
9 CONCLUSÃO	12

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 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 55 mestrados e doutorados, além de cursos Lato Sensu e Residências, que são oferecidos gratuitamente. Cerca de 90% dos professores são 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 2023.

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 uma tabela que mostra os números de manifestações recebidas no ano de 2023 pela Ouvidoria da Udesc, além do tempo médio de resposta (em dias), da taxa de resposta e da taxa de respostas em relação ao prazo.

Tabela 1 – Números de manifestações em 2023

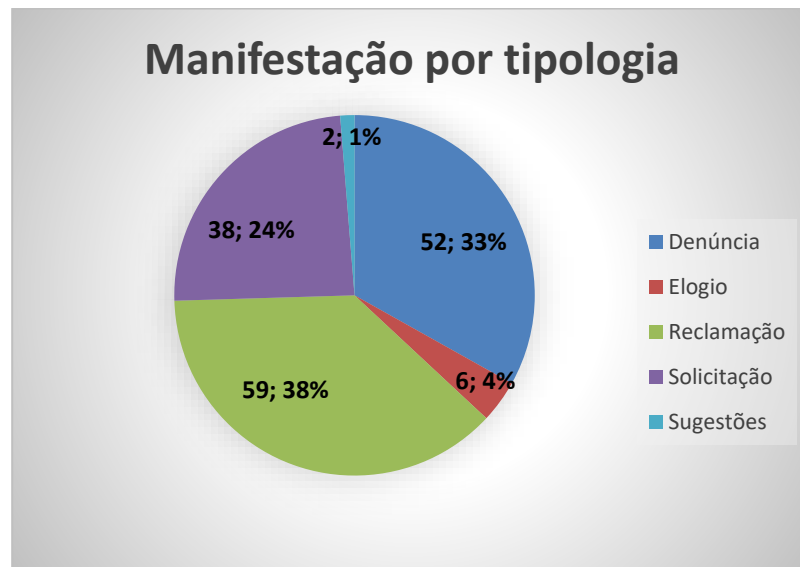
Órgão/Entidade	N.º de Manifestações	Tempo Médio de Resposta em dias	Taxa de Resposta %	Taxa de Respostas Prazo %
UDESC	157	22,38	99,36	78,34

4 ANÁLISE QUANTITATIVA

4.1 TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

A seguir apresentamos as manifestações por tipologia, de acordo com o Decreto nº 1933 de 18 de maio de 2022 (denúncia, reclamação, solicitação, sugestão e elogio).

Gráfico 1 – Manifestações por Tipologia



A maior parte das manifestações (38%) atendidas pela Ouvidoria pertence ao tipo de 'Reclamação'. Enquanto que o menor tipo é de 'Sugestões', com 1%.

4.2 ENCAMINHAMENTO UNIDADES INTERNAS

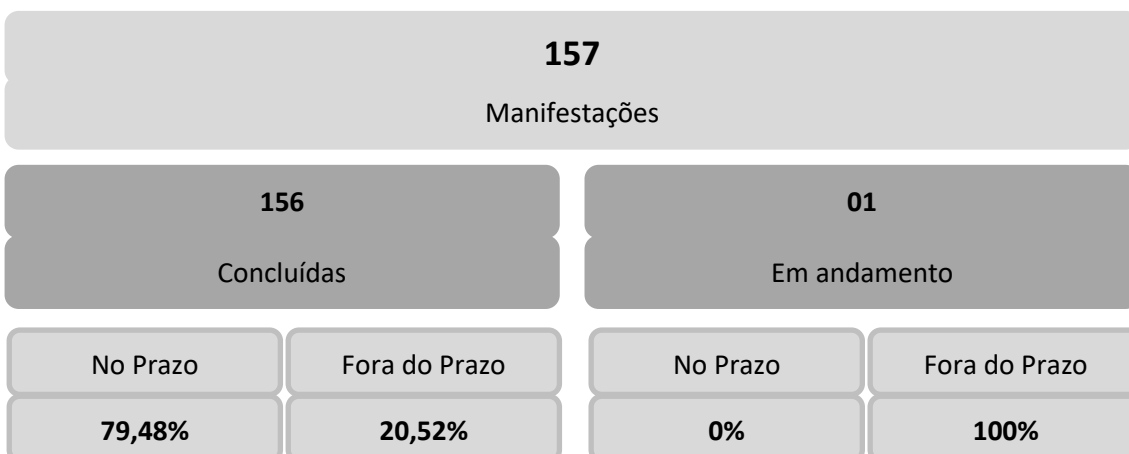
A seguir apresentamos tabela com encaminhamentos/distribuição das demandas por unidade interna da Ouvidoria e por tipologia.

Tabela 01 - Manifestações recebidas por tipo e por unidade interna da Ouvidoria

Unidade	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total
UDESC Sede	11	2	13	11	1	38
UDESC JVLLE CCT	10	2	12	9	0	33
UDESC LGS CAV	9	0	6	2	0	17
UDESC FAED	6	0	4	2	0	12
UDESC CEART	2	0	3	3	0	8
UDESC CHAPECO CEO	1	0	6	0	0	7
UDESC ESAG	3	0	2	1	0	6
UDESC LGNA CERES	1	0	4	1	0	6
CEAD	2	0	8	7	0	17
CEFID	2	0	0	0	0	2
UDESC IBIRAMA CEAVI	2	2	1	0	0	5
UDESC PLANALTO CEPLAN	1	0	0	0	0	1
UDESC BC CESFI	2	0	0	2	1	5
Total	52	6	59	38	2	157

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

22,38 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/Assunto	Número	Percentual
Denúncia	52	34%
Acúmulo de cargos ou funções	2	3,85%
Assédio moral	3	5,77%
Bolsa de estudos	2	3,85%
Carga horária	3	5,77%
Comportamento de alunos	2	3,85%
Comportamento do servidor	11	21,15%
Irregularidades administrativas	4	7,69%
Processo Adm. Disciplinar	4	7,69%
Processo seletivo	3	5,77%
Uso indevido ou desvio de material	2	3,85%
Outros assuntos de denúncia	16	30,77%
Elogio	6	4%
Bom atendimento	3	50%
Elogio ouvidoria	1	17%
Competência funcional	1	17%
Refeição	1	17%
Reclamação	59	38%
Certificado/Diploma	5	8,5%
Competência funcional	2	3,4%

Comportamento do servidor	11	18,6%
Curso de capacitação	2	3,4%
Demora no atendimento	3	5,1%
Falta de aulas/professores	2	3,4%
Instalações imobiliárias, equipamentos e materiais	4	6,8%
Matrícula escolar	2	3,4%
Portal transparência	2	3,4%
Processo seletivo	3	5,1%
Vestibular	4	6,8%
Refeição	2	3,4%
Outros assuntos de reclamação	18	30,5%
Solicitação	38	24%
Certificado/Diploma	5	13,2%
Curso de capacitação	2	5,3%
Esclarecimentos legislações	2	5,3%
Exclusão banco de dados (LGPD)	3	7,9%
Instalações imobiliárias, equipamentos e materiais	2	5,3%
Réplica de resposta	2	5,3%
Transferência de alunos	2	5,3%
Vestibular	2	5,3%
Outros assuntos de solicitação	18	47,4%
Sugestões	2	1%
Instrução normativa	1	50%
Sugestões ao governo	1	50%

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 2 – Perfil do Usuário 2023

USUÁRIO	
Física	74
Jurídica	1
Não informado	82
GÊNERO	
Feminino	46
Masculino	41
Não informado	70

8 ANÁLISE QUALITATIVA POR TIPOLOGIA

A Ouvidoria transformou-se em uma ferramenta estratégica de feedback por parte da comunidade acadêmica e geral em relação aos serviços prestados pela universidade, no que diz respeito ao Ensino, pesquisa e extensão, além de atividades administrativas. Uma vez que cada demanda é uma oportunidade de repensar processos internos ou melhorar um serviço, assim como apurar eventuais responsabilidades.

Em 2023, verificou-se uma redução considerável no número de demandas atendidas. Em 2022, o total de manifestações foi de 236, enquanto que em 2023 foi de 203. Por essa razão, também houve redução, por exemplo, no número de denúncias registradas, de 87 para 52. Em contrapartida, o número de elogios passou de 1 para 4, respectivamente, nos anos analisados.

Abaixo realizamos uma breve análise dos pontos recorrentes, as providências adotadas e/ou as melhorias implementadas, separadas por tipologia de manifestação. Registramos também que as características das manifestações em cada tipologia não difere de um ano para outro:

- 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: sugestão de melhoria de serviços ou de infraestrutura do campi ou de processos internos.

d) Elogios: registramos elogios ao atendimento de servidores da instituição.

9 CONCLUSÃO

Ao fim deste Relatório de Gestão, concluímos que os trabalhos da Ouvidoria da Udesc em 2023 contribuíram de forma determinante para o gestor público no sentido aperfeiçoamento das atividades e também de condutas dentro da universidade. Além disso, é uma ferramenta estratégica de comunicação, com regimentos próprios que priorizam a transparência no setor público.

Para 2024, 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. Outro ponto importante é estreitar cada vez mais as relações com a Ouvidoria Geral do Estado, ligada à Controladoria Geral do Estado (CGE/SC).