

UNIVERSIDADE DO ESTADO DE SANTA CATARINA – UDESC

# RELATÓRIO ANUAL OUVIDORIA DA UDESC

Ano Base: 2025

**Elaboração**

Ouvidoria Central da Udesc

**Data de emissão**

10 de fevereiro de 2026

## Universidade do Estado de Santa Catarina – UDESC

### **Reitor**

José Fernando Fragalli

### **Vice-Reitora**

Clerilei Aparecida Bier

### **Pró-Reitor de Administração**

Pedro Girardello da Costa

### **Pró-Reitor de Planejamento**

Gustavo Pinto de Araújo

### **Pró-Reitora de Ensino**

Julice Dias

### **Pró-Reitor de Extensão, Cultura e Comunidade**

Paulo Cesar Cassol

### **Pró-Reitor de Pesquisa e Pós-Graduação**

Sérgio Henrique Pezzin

### **Ouvidoria Central da Udesc**

**Ouvidora** - Heloíse Inês Guesser

### **Ouvidorias Seccionais**

**Udesc Cead** – Laura Gonçalves Marques

**Udesc Ceart** – Cristiane Maria Vicente

**Udesc Cefid** – Rodrigo Brunning Schmitt

**Udesc Esag** – Andrea Ouriques

**Udesc Faed** – Fernando Coelho

**Udesc Alto Vale** – Rafael Rossi Schafer

**Udesc Balneário Camboriú** – Oséias Pessoa

**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. A OUVIDORIA DA UDESC .....	4
2.1 Finalidade e Atuação Institucional .....	4
2.2 Competências da Ouvidoria .....	5
2.4 Lei de Acesso à Informação.....	6
2.5 Canais de Atendimento .....	6
3. METODOLOGIA .....	7
4. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO ANO DE 2025 .....	7
5. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES .....	8
6. REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DOS DADOS .....	8
7. SUGESTÕES PARA O FORTALECIMENTO DA OUVIDORIA NA UDESC .....	10
8. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	12

## **1. APRESENTAÇÃO**

A Universidade do Estado de Santa Catarina (Udesc) é uma instituição pública estadual de ensino superior que atua de forma multicampi, promovendo ensino, pesquisa, extensão, inovação e desenvolvimento regional. Em 2025, a Udesc manteve sua atuação em todas as regiões do Estado, com oferta de cursos presenciais e a distância, programas de pós-graduação, projetos de extensão e produção científica de relevância social.

Comprometida com os princípios da administração pública, há seis décadas, completadas em 2025, a Udesc reafirma seu papel social por meio da transparência, da participação cidadã e do diálogo permanente com a comunidade acadêmica e a sociedade. Nesse contexto, a Ouvidoria consolida-se como instrumento essencial de escuta qualificada, mediação institucional e fortalecimento da gestão democrática.

## **2. A OUVIDORIA DA UDESC**

### **2.1 Finalidade e Atuação Institucional**

A Ouvidoria da Universidade do Estado de Santa Catarina (Udesc) é a unidade responsável por promover o diálogo permanente entre a administração universitária, a comunidade acadêmica e a sociedade, atuando como instância de escuta qualificada, mediação e aprimoramento institucional. Sua atuação está alinhada aos princípios da administração pública, especialmente a legalidade, a impessoalidade, a moralidade, a publicidade, a eficiência e a participação social.

A Ouvidoria exerce papel estratégico no fortalecimento da gestão democrática da universidade, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços prestados e para a consolidação de uma cultura institucional baseada na transparência, no respeito aos direitos dos cidadãos e na resolutividade das demandas.

## **2.2 Competências da Ouvidoria**

Compete à Ouvidoria da Udesc receber, registrar, analisar, classificar, encaminhar, acompanhar e responder às manifestações apresentadas pela comunidade interna e externa, compreendendo reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios, relacionadas às atividades acadêmicas, administrativas e de gestão da universidade.

Cabe ainda à Ouvidoria orientar os cidadãos quanto aos canais adequados para atendimento de suas demandas, prestar informações gerais sobre o funcionamento da instituição, zelar pelo cumprimento dos prazos legais de resposta e garantir o sigilo das informações, quando solicitado ou quando a natureza da manifestação assim exigir.

A Ouvidoria também atua de forma preventiva, identificando recorrências, fragilidades e oportunidades de melhoria nos processos institucionais, bem como elaborando relatórios gerenciais e análises que subsidiam a tomada de decisão da administração superior.

## **2.3 Estrutura Organizacional**

A estrutura da Ouvidoria da Udesc é composta pela Ouvidoria Central e pelas Ouvidorias Seccionais, distribuídas nos centros de ensino e unidades universitárias. Essa organização descentralizada visa assegurar maior proximidade com a comunidade acadêmica, agilidade no tratamento das manifestações e efetividade no encaminhamento das demandas aos setores competentes.

A Ouvidoria Central é responsável pela coordenação das atividades, pela padronização de procedimentos, pelo acompanhamento das manifestações e pela consolidação das informações institucionais. As Ouvidorias Seccionais atuam como pontos de apoio locais, fortalecendo a articulação entre os centros e a administração central.

## **2.4 Lei de Acesso à Informação**

A Ouvidoria da Udesc desempenha papel fundamental no atendimento às demandas relacionadas à Lei de Acesso à Informação, garantindo o direito constitucional de acesso às informações públicas. Nesse âmbito, atua no recebimento, registro, acompanhamento e resposta aos pedidos de informação, em articulação com os setores responsáveis, assegurando o cumprimento dos prazos legais e a qualidade das informações prestadas.

A atuação da Ouvidoria no atendimento à Lei de Acesso à Informação contribui diretamente para o fortalecimento da transparência ativa e passiva da universidade, promovendo maior controle social e confiança institucional.

## **2.5 Canais de Atendimento**

A Ouvidoria da Udesc disponibiliza canais formais de atendimento para o recebimento de manifestações e pedidos de acesso à informação, garantindo acessibilidade, segurança e rastreabilidade das demandas. Os principais canais utilizados são o sistema eletrônico institucional de ouvidoria, o atendimento por correio eletrônico e os canais oficiais disponibilizados no portal da universidade.

Esses canais permitem o acompanhamento das manifestações pelos usuários, asseguram o registro adequado das demandas e possibilitam respostas fundamentadas, contribuindo para a eficiência do atendimento e para a transparência do processo.

## **2.6 Contribuição para a Gestão Institucional**

Além do atendimento direto às manifestações, a Ouvidoria da Udesc atua como importante instrumento de apoio à gestão universitária. Por meio da análise sistemática dos dados, identifica padrões, tendências e áreas sensíveis, oferecendo subsídios para o aprimoramento de políticas públicas, normas internas e processos administrativos.

Dessa forma, a Ouvidoria reafirma seu papel como unidade estratégica, contribuindo para uma universidade mais eficiente, democrática, transparente e alinhada às demandas da sociedade.

### 3. METODOLOGIA

Este relatório foi elaborado com base nos registros das manifestações recebidas pela Ouvidoria da Udesc no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2025. Os dados foram sistematizados a partir dos sistemas oficiais de registro e organizados de forma quantitativa e descritiva, considerando os tipos de manifestações, o volume de atendimentos e as demandas relacionadas à Lei de Acesso à Informação.

### 4. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO ANO DE 2025

No ano-base de 2025, a Ouvidoria da Udesc registrou um total de **265 manifestações**, distribuídas da seguinte forma:

- Reclamações - 104
- Denúncias - 118
- Sugestões - 02
- Elogio - 07
- Solicitações – 34

No mesmo período, foram realizados **31 atendimentos relacionados à Lei de Acesso à Informação (LAI)**, reafirmando o compromisso institucional com a transparência e o acesso às informações públicas.

As demandas recebidas, foram distribuídas pela Ouvidoria Central às Ouvidorias Seccionais conforme abaixo:

Udesc Central = 103 manifestações

Udesc Ceart = 39 manifestações

Udesc Joinville = 29 manifestações

Udesc Faed = 14 manifestações

Udesc Lages = 12 manifestações

Udesc Oeste = 12 manifestações

Udesc Alto Vale = 11 manifestações

Udesc Cead = 11 manifestações

Udesc Esag = 11 manifestações

Udesc Laguna = 11 manifestações

Udesc Balneário Camboriú = 5 manifestações

Udesc Planalto Norte = 4 manifestações

Udesc Cefid = 3 manifestações

## 5. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES

Os dados demonstram que a Ouvidoria da Udesc é um canal relevante de participação e controle social. O elevado número de denúncias e reclamações indica a confiança da comunidade universitária e da sociedade no papel da Ouvidoria como espaço legítimo para o registro de demandas e para a busca de soluções institucionais.

As solicitações e sugestões evidenciam o potencial do canal como instrumento de melhoria contínua, enquanto os elogios apontam práticas institucionais positivas que podem ser reconhecidas, valorizadas e replicadas no âmbito da universidade.

O relatório referente ao ano de 2025 evidencia a importância da Ouvidoria da Udesc como instrumento de diálogo, participação social e aprimoramento da gestão pública universitária. As manifestações recebidas constituem fonte relevante de informação para o fortalecimento institucional e para a construção de uma universidade cada vez mais transparente, democrática e comprometida com o interesse público.

## 6. REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DOS DADOS

A **Figura 1** apresenta a distribuição do número de atendimentos realizados ao longo dos meses de 2025, permitindo a visualização do fluxo de demandas recebidas pela Ouvidoria durante o ano.

A **Figura 2** demonstra a distribuição percentual dos tipos de manifestações registradas no período, evidenciando a predominância de denúncias e reclamações em relação aos demais tipos de demandas.

Número de atendimentos por mês

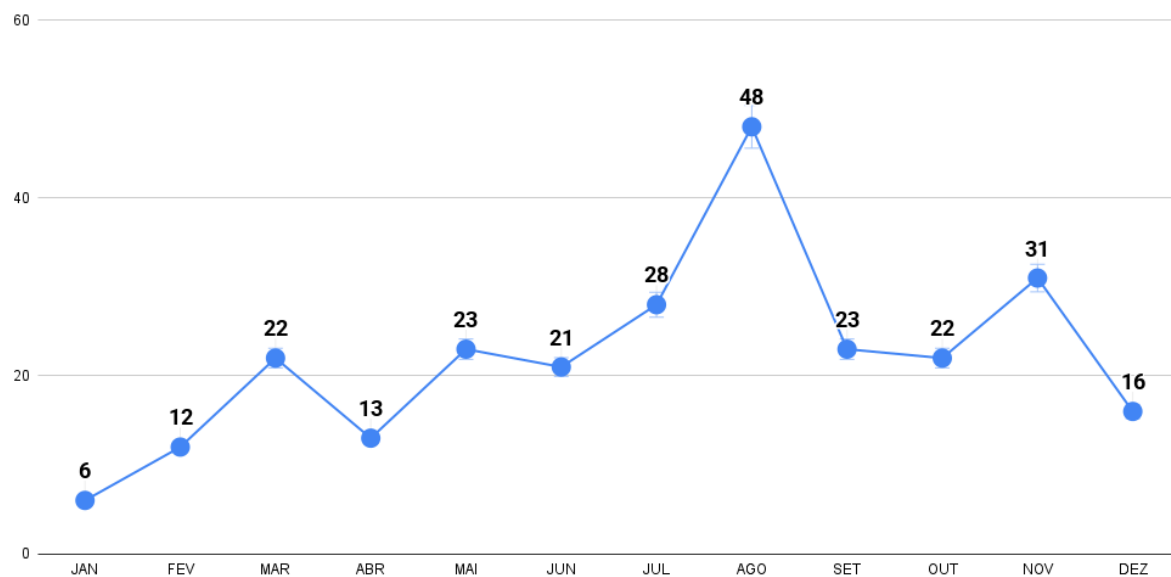


Figura 1 – Número de atendimentos por mês em 2025

Tipos de Manifestações

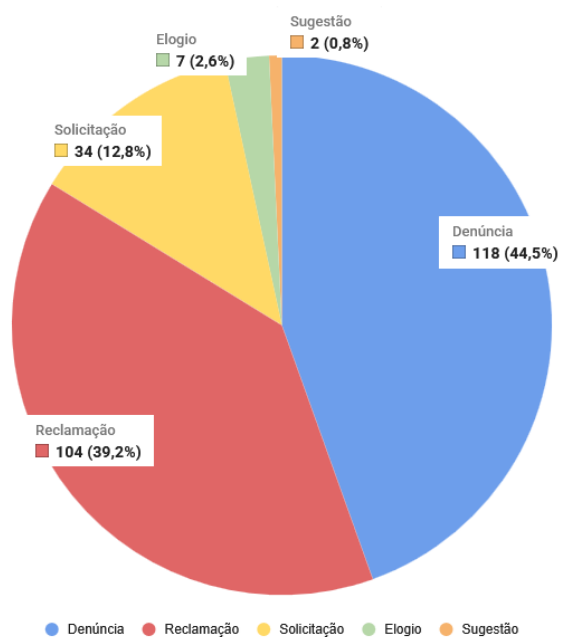


Figura 2 – Tipos de manifestações

## **7. SUGESTÕES PARA O FORTALECIMENTO DA OUVIDORIA NA UDESC**

Para ampliar a efetividade da Ouvidoria no âmbito universitário, recomenda-se a intensificação da divulgação dos canais de atendimento junto à comunidade acadêmica e à sociedade, o desenvolvimento de ações educativas sobre cidadania, transparência e uso qualificado dos canais de manifestação, o fortalecimento da integração entre a Ouvidoria Central e as Ouvidorias Seccionais, a utilização sistemática dos dados da Ouvidoria como subsídio ao planejamento institucional e à tomada de decisão, bem como o incentivo à cultura da escuta ativa e da prevenção de conflitos no ambiente universitário.

A análise das manifestações recebidas pela Ouvidoria da Udesc constitui etapa essencial para a qualificação do atendimento e para o aprimoramento institucional. Cada tipo de manifestação deve ser tratado de forma específica, respeitando sua natureza, finalidade e impacto na gestão universitária.

Considerando a importância dessa etapa para o fortalecimento institucional, recomenda-se a implementação de procedimentos sistemáticos de análise qualitativa e quantitativa das manifestações recebidas, permitindo a identificação de recorrências, áreas críticas, fragilidades processuais e oportunidades de melhoria.

Para as reclamações e denúncias mais graves, sugere-se a adoção de relatórios periódicos que permitam mapear os principais temas apontados, possibilitando a proposição de ajustes administrativos, revisão de fluxos e melhoria dos serviços prestados.

No caso das denúncias, recomenda-se o estabelecimento de fluxos claros de encaminhamento e retorno às instâncias competentes, bem como a consolidação de dados estatísticos que permitam identificar áreas que demandem ações preventivas, capacitações ou revisão normativa.

Em relação às solicitações, sugere-se a organização de indicadores que permitam avaliar o tempo médio de resposta, a resolutividade das demandas e a necessidade de simplificação de procedimentos administrativos.

Quanto às sugestões, recomenda-se a sistematização e encaminhamento formal às áreas estratégicas da universidade, com registro das contribuições que possam subsidiar o planejamento institucional e a inovação nos processos acadêmicos e administrativos.

Os elogios, por sua vez, podem ser organizados de forma a reconhecer boas práticas institucionais, incentivando a valorização de equipes e a disseminação de experiências exitosas no âmbito da universidade.

Esse trabalho de análise e aprimoramento pode ser desenvolvido de forma conjunta com órgãos estratégicos da universidade, como a Coordenadoria de Desenvolvimento Humano (CDH) da Udesc e a Secretaria de Controle Interno (Seconti). A CDH pode contribuir especialmente nas situações que envolvam clima organizacional, relações interpessoais, capacitação de servidores, mediação de conflitos e desenvolvimento de competências institucionais, promovendo ações formativas e preventivas.

A Secretaria de Controle Interno (Seconti), por sua vez, pode colaborar no âmbito de suas atribuições relacionadas à fiscalização, orientação e acompanhamento da conformidade dos atos administrativos, à avaliação de riscos, ao fortalecimento dos controles internos e à prevenção de irregularidades. A articulação entre Ouvidoria e Seconti pode favorecer a identificação de fragilidades processuais, o aperfeiçoamento de normas internas e o fortalecimento da governança e da integridade institucional.

De forma complementar, recomenda-se a elaboração de relatórios analíticos periódicos, com indicadores consolidados, gráficos comparativos e apontamentos estratégicos, permitindo que a Ouvidoria avance de uma atuação predominantemente reativa para uma atuação cada vez mais estratégica e orientada à melhoria contínua da gestão universitária.

## **8. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Sugere-se que, em perspectiva futura, a Udesc avalie a possibilidade de estruturar um setor específico e qualificado para a Ouvidoria, com equipe técnica dedicada, capacitação contínua, definição clara de fluxos internos e integração formal com o Serviço de Informação ao Cidadão, além de articulação com áreas estratégicas como a Coordenadoria de Desenvolvimento Humano e a Secretaria de Controle Interno. A experiência de outras universidades públicas demonstra que estruturas mais consolidadas, com servidores exclusivos, rede de áreas respondentes e acompanhamento de indicadores, contribuem para maior eficiência, transparência e qualidade no atendimento à comunidade acadêmica e à sociedade, fortalecendo a governança institucional e a cultura de participação social.