

OUVIDORIA

Ouvidora: Andréa Fava

Localização: Sala 105 – A, Bloco 1

Telefone: 3717-7313

E-mail: ouvidoria@unisc.br

A Ouvidoria da UNISC em 2009

1. Caracterização Geral	02
2. Atividades desenvolvidas em 2009	03
2.1 Atendimentos prestados	03
3. Infraestrutura	06
4. Corpo Funcional	06
4.1 Função e qualificação	06
4.2 Participação em eventos.....	07
5. Relações com a comunidade	08
6. Considerações finais.....	08

1. Caracterização Geral

A Ouvidoria da UNISC está ligada diretamente ao Gabinete do Reitor e funciona como um elo entre a instituição e seus públicos. Na Ouvidoria, qualquer pessoa – aluno, docente, técnico-administrativo ou integrante da comunidade – pode manifestar democraticamente suas opiniões sobre os serviços prestados pela Universidade. As demandas são classificadas como reclamações, sugestões, consultas ou elogios.

Depois de receber uma solicitação, a Ouvidoria entra em contato com a unidade da Universidade que possa fornecer uma resposta ao usuário. Essa resposta pode ser a resolução de um problema, a implantação de uma sugestão, uma explicação referente a um determinado tema, conforme for cada assunto. A resposta à solicitação é sempre dada pela Ouvidoria, já que um dos seus compromissos é fornecer o retorno para as questões levantadas.

Para que o serviço possa manter sua legitimidade, é necessário que o usuário se identifique, ou seja, que deixe seu nome e endereços para contato. Porém, a Ouvidoria garante que as solicitações são encaminhadas da melhor forma possível e com o sigilo quanto à identificação dos solicitantes.

O trabalho da Ouvidoria contribui para o processo de desenvolvimento da cidadania, da democracia e da participação nos assuntos institucionais. O serviço tem como principais objetivos: assegurar a participação da comunidade na Instituição, buscando promover a melhoria das atividades desenvolvidas e reunir informações sobre diversos aspectos da Universidade, buscando contribuir para a gestão Institucional.

A Ouvidoria da UNISC disponibiliza, bimestralmente, nas páginas da Internet e da Intranet, um Relatório de Atividades com os dados gerais do setor, tais como: número de solicitações por tipo, número de solicitações por proveniência, número de solicitações por meio de acesso, setores mais procurados, entre outros.

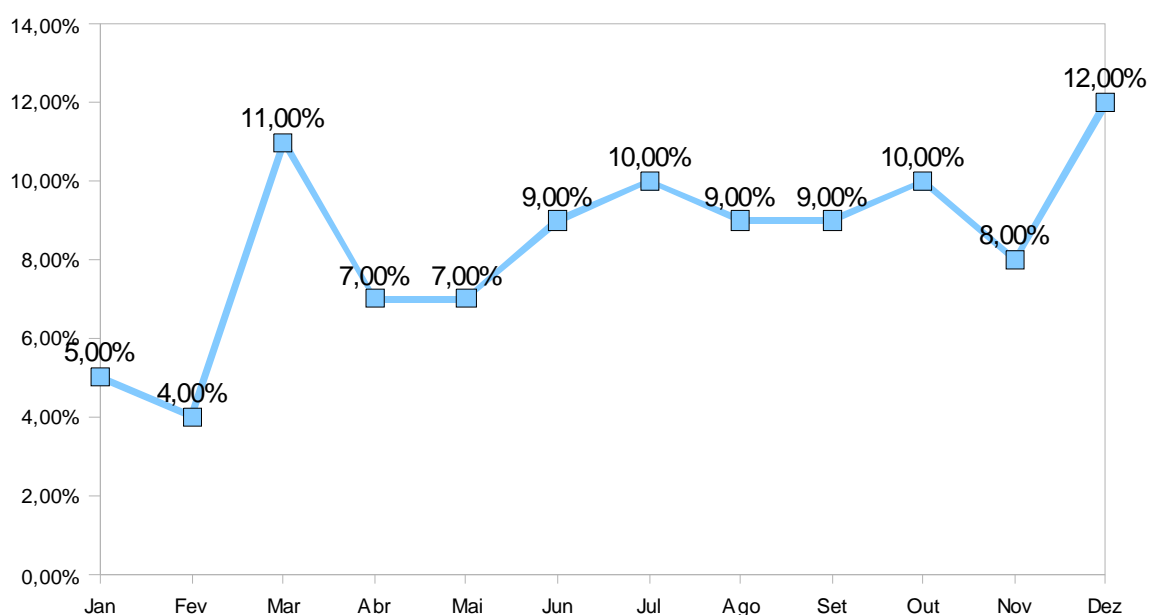
2. Atividades desenvolvidas em 2009

2.1 Atendimentos prestados

Em 2009, foram registradas 839 solicitações na Ouvidoria, sendo que até o final do mesmo ano, o total de atendimentos registrados desde 1998 (ano de criação da Ouvidoria) chegou a 9.041. Cabe comentar que para cada solicitação recebida são realizados, no mínimo, quatro procedimentos no setor: registro da solicitação, análise, encaminhamento com a unidade envolvida e resposta ao usuário. Além disso, em muitos casos, para tratamento das demandas recebidas é necessário realizar contatos com mais de uma unidade na Instituição, fazer pesquisas no sistema acadêmico, no site da Universidade, em documentos da Instituição, como por exemplo: as Resoluções, Atas e Regulamentos, buscando cercar-se de informações e responder da melhor forma possível ao usuário.

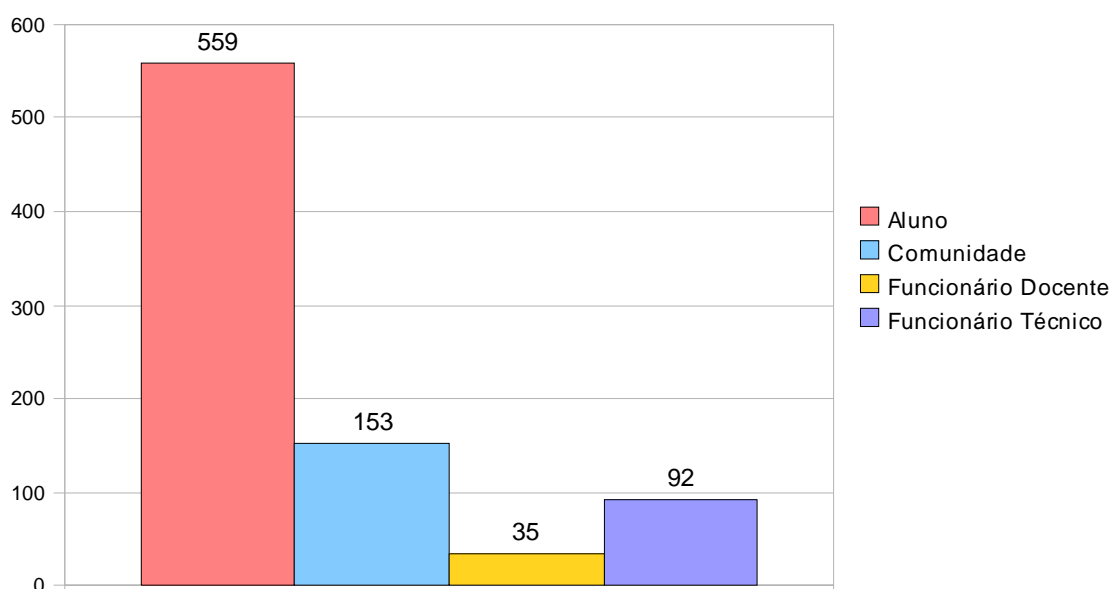
No gráfico abaixo estão os dados em percentuais relativos a cada mês de 2009. Observa-se que os meses de maior demanda foram: março e dezembro.

Gráfico 1 – Percentual de demandas registradas por mês em 2009



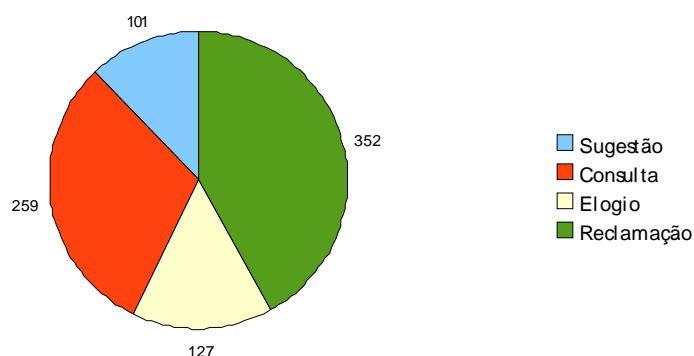
O maior número de solicitações em 2009 foi encaminhado por alunos (559 casos). Os técnico-administrativos (92 casos) e a comunidade (153 casos) também tiveram destaque quanto ao número de demandas registradas. Os docentes encaminharam o menor número de solicitações em 2009 (35 casos). Os percentuais estão no gráfico abaixo:

Gráfico 2 – Movimento das demandas recebidas por segmento em 2009



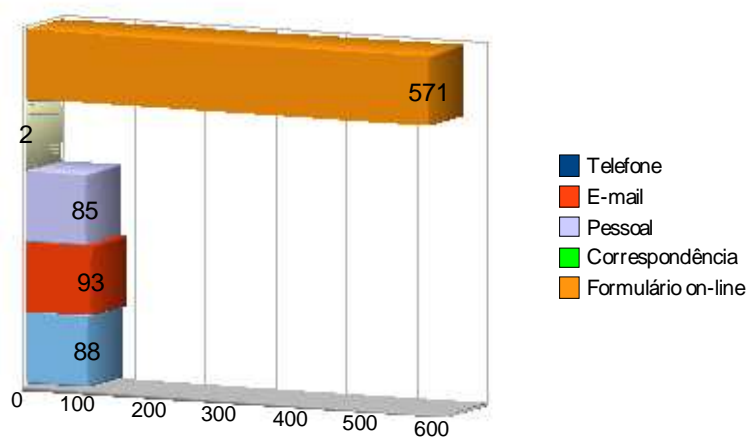
O maior número de solicitações à Ouvidoria em 2009 foi constituído por reclamações (352 casos). As consultas também tiveram um número significativo (259 casos). Os menores números de registros foram relativos aos elogios (127 casos) e às sugestões (101 casos), conforme mostra o gráfico abaixo:

Gráfico 3 – Movimento das demandas por categoria em 2009



A maior parte das solicitações de 2009 foi encaminhada à Ouvidoria por formulário on-line (571 casos). Os usuários também mostraram preferência pelo contato por e-mail (93 casos). Os demais usuários fizeram contato telefônico (88 casos), contato pessoal (85 casos) e duas pessoas optaram pela correspondência para entrar em contato com o serviço. Os percentuais estão no gráfico abaixo:

Gráfico 4 – Movimento das demandas recebidas em 2009 por meio de acesso



3. Infraestrutura

A Ouvidoria da UNISC utiliza a sala 105 A, no Bloco 1, do Campus da UNISC em Santa Cruz do Sul.

O setor dispõe de atendimento pessoal, por telefone, por email e por formulário on-line, disponível no site da UNISC na Intranet/Internet (www.unisc.br).

O serviço pode ser acessado nos três turnos: manhã, tarde e noite.

4. Corpo funcional

A Ouvidoria da UNISC conta com o trabalho de uma Ouvidora e uma Assistente, cada uma com 40 horas semanais.

4.1 Função e qualificação

Ouvidoria Corpo Técnico-Administrativo		
Técnico/Docente	Função	Qualificação
Andréa Fava Rodrigues	Ouvidora da UNISC	Graduação em Comunicação Social – Relações Públicas – UNISC/2000 Especialização em Gestão de Pessoas – UNISC (em andamento)
Ana Claudia de Almeida	Assistente da Ouvidoria	Graduação em Comunicação Social – Jornalismo – UNISC/2006 -2

4.2 Participação em eventos/capacitações

Andréa Fava

Capacitação em: Competências Integradas de Gestão da UNISC – CIG UNISC – 32h/aula
Local: Universidade de Santa Cruz do Sul – UNISC

Capacitação em: Ergonomia: O quê? Pra quê? Por quê? - 1h/aula
Local: Universidade de Santa Cruz do Sul – UNISC

Evento: IX Encontro do Fórum Nacional de Ouvidores Universitários - FNOU - 16h/aula
Local: Universidade Católica de Brasília – Brasília/DF

Evento: I Fórum Internacional de Ouvidores/Ombudsman/Defensores del Pueblo/Provedores de Justiça/Médiateur de la République – 21 h/aula
Local: Brasília/DF

Ana Claudia de Almeida

Capacitação em: Integração de Novos Técnicos Administrativos - 3h/aula
Local: Universidade de Santa Cruz do Sul – UNISC

Capacitação em: Tópicos da Língua Portuguesa – Novas Normas Ortográficas - 16h/aula
Local: Universidade de Santa Cruz do Sul – UNISC

Capacitação em: Ergonomia: O quê? Pra quê? Por quê? - 1h/aula
Local: Universidade de Santa Cruz do Sul – UNISC

Capacitação em: Lançamento do Portal de Recursos Humanos - 1h/aula
Local: Universidade de Santa Cruz do Sul – UNISC

Capacitação em: Curso de Idioma: Inglês Intermediário - 50h/aula
Local: Schütz & Kanomata, ESL Ltda - Santa Cruz do Sul

5. Relações com a comunidade

A Ouvidoria da UNISC está sempre aberta a receber consultas, reclamações, sugestões e elogios provenientes da comunidade acadêmica em geral.

6. Considerações finais

A Ouvidoria da UNISC busca contribuir para a melhoria da gestão e para o fortalecimento da cidadania, com a participação dos diversos públicos, funcionando como um canal de comunicação com a Instituição, de forma a ressaltar os valores por ela incentivados, como a democracia, o humanismo, o respeito às opiniões e manifestações dos indivíduos.