



OUVIDORIA DA UNIRG

A OUVIDORIA EM NÚMEROS: DEMANDAS REGISTRADAS

REFERÊNCIA: 2023 (JANEIRO A DEZEMBRO)

* ALGUMAS REFERÊNCIAS A PERCENTUAIS CONSTANTES NESTE DOCUMENTO PODERÃO NÃO CORRESPONDER A NÚMEROS EXATOS E, QUANDO FOR O CASO, ESTARÃO ACOMPANHADAS DE ASTERISCO.

QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO PERÍODO DE REFERÊNCIA: 601

QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES POR ÁREA INSTITUCIONAL

ACADEMIA: 552 (92%* DO TOTAL DE DEMANDAS)

• FUNDAÇÃO: 34 (6%*)

AMBAS: 15 (2%*)

DEMONSTRATIVO POR MEIO DE ACESSO NO PERÍODO DE REFERÊNCIA

CARTA: 0

E-MAIL: 19 (3%* DO TOTAL DE DEMANDAS) **FORMULÁRIO ELETRÔNICO: 561** (94%*)

PESSOALMENTE: 8 (1%*) **TELEFONE: 13** (2%*)

CARTA | TOTAL DE REGISTROS NO PERÍODO: 0

E-MAIL | TOTAL DE REGISTROS NO PERÍODO: 19

ACADÊMICO(A): 6

SERVIDOR(A) DOCENTE: 1

SERVIDOR(A) TÉCNICO-ADMINISTRATIVO(A): 0

SOCIEDADE EM GERAL: 12

FORMULÁRIO ELETRÔNICO | TOTAL DE REGISTROS NO PERÍODO: 561

ACADÊMICO(A): 405

SERVIDOR(A) DOCENTE: 19

SERVIDOR(A) TÉCNICO-ADMINISTRATIVO(A): 12

SOCIEDADE EM GERAL: 125

PESSOALMENTE | TOTAL DE REGISTROS NO PERÍODO: 8

ACADÊMICO(A): 5

SERVIDOR(A) DOCENTE: 1





SERVIDOR(A) TÉCNICO-ADMINISTRATIVO(A): 1

SOCIEDADE EM GERAL: 1

TELEFONE | TOTAL DE REGISTROS NO PERÍODO: 13

ACADÊMICO(A): 8

SERVIDOR(A) DOCENTE: 2

SERVIDOR(A) TÉCNICO-ADMINISTRATIVO(A): 1

SOCIEDADE EM GERAL: 2

QUANTITATIVO DE DEMANDAS POR PERFIS E PERÍODO

ACADÊMICO(A) SERVIDOR(A) TÉCNICO-ADMINISTRATIVO(A) SERVIDOR(A) DOCENTE SOCIEDADE EM GERAL

PERFIL: ACADÊMICO(A)

TOTAL: 424 (71%* DO TOTAL DE DEMANDAS)

PERFIL: **SERVIDOR(A) DOCENTE**

TOTAL: 23 (4%* DO TOTAL DE DEMANDAS)

PERFIL: SERVIDOR(A) TÉCNICO-ADMINISTRATIVO(A)

TOTAL: 14 (2%* DO TOTAL DE DEMANDAS)

PERFIL: SOCIEDADE EM GERAL

TOTAL: 140 (23%* DO TOTAL DE DEMANDAS)

QUANTITATIVO DE DEMANDAS POR TIPOS E PERÍODO

DENÚNCIA ELOGIO RECLAMAÇÃO SOLICITAÇÃO SUGESTÃO

TIPO: **DENÚNCIA**

TOTAL: 57 (9%* DO TOTAL DE DEMANDAS)

TIPO: **ELOGIO**

TOTAL: 20 (4%* DO TOTAL DE DEMANDAS)





TIPO: RECLAMAÇÃO

TOTAL: 380 (63%* DO TOTAL DE DEMANDAS)

TIPO: SOLICITAÇÃO

TOTAL: 138 (23%* DO TOTAL DE DEMANDAS)

TIPO: SUGESTÃO

TOTAL: 6 (MENOS DE 1% DO TOTAL DE DEMANDAS)

QUANTITATIVO DE DEMANDAS POR PERFIS, TIPOS, CURSOS (<u>PARA O PERFIL "ACADÊMICO(A)"</u>) E ÁREA

PERFIL: ACADÊMICO(A)

TOTAL: 424

DENÚNCIA: 46<u>ÁREA DA DEMANDA:</u>
ACADEMIA: 46
FUNDAÇÃO: 0
AMBAS: 0

ELOGIO: 16

ÁREA DA DEMANDA: ACADEMIA: 16 FUNDAÇÃO: 0 AMBAS: 0

RECLAMAÇÃO: 331 ÁREA DA DEMANDA: ACADEMIA: 318 FUNDAÇÃO: 9 AMBAS: 4

SOLICITAÇÃO: 27 ÁREA DA DEMANDA: ACADEMIA: 23 FUNDAÇÃO: 4 AMBAS: 0

SUGESTÃO: 4 ÁREA DA DEMANDA: ACADEMIA: 3 FUNDAÇÃO: 0 AMBAS: 1





DISTRIBUIÇÃO DO TIPO DENÚNCIA

DISTRIBUIÇÃO DO TIPO DENÚNCIA E VÍNCULO ACADÊMICO:

TOTAL: 46

CURSO DE DIREITO: 2 CURSO DE ENFERMAGEM: 4 CURSO DE FISIOTERAPIA: 2 CURSO DE MEDICINA (GURUPI): 3

CURSO DE MEDICINA (PARAÍSO DO TO): 33

CURSO DE ODONTOLOGIA: 1

CURSO NÃO IDENTIFICADO/MENCIONADO NA MANIFESTAÇÃO: 1

DISTRIBUIÇÃO DO TIPO ELOGIO

DISTRIBUIÇÃO DO TIPO ELOGIO E VÍNCULO ACADÊMICO:

TOTAL: 16

CURSO DE DIREITO: 4 CURSO DE ENFERMAGEM: 5 CURSO DE MEDICINA (GURUPI): 1

CURSO DE MEDICINA (PARAÍSO DO TO): 3

CURSO NÃO IDENTIFICADO/MENCIONADO NA MANIFESTAÇÃO: 3

DISTRIBUIÇÃO DO TIPO RECLAMAÇÃO

DISTRIBUIÇÃO DO TIPO RECLAMAÇÃO E VÍNCULO ACADÊMICO:

TOTAL: 331

CURSO DE DIREITO: 83

CURSO DE EDUCAÇÃO FÍSICA: 4 CURSO DE ENFERMAGEM: 28 CURSO DE ENGENHARIA CIVIL: 2 CURSO DE ESTÉTICA E COSMÉTICA: 2

CURSO DE FISIOTERAPIA: 54

CURSO DE MEDICINA (GURUPI): 49

CURSO DE MEDICINA (PARAÍSO DO TO): 70

CURSO DE ODONTOLOGIA: 5 CURSO DE PSICOLOGIA: 11

CURSO NÃO IDENTIFICADO/MENCIONADO NA MANIFESTAÇÃO: 23

DISTRIBUIÇÃO DO TIPO SOLICITAÇÃO





DISTRIBUIÇÃO DO TIPO SOLICITAÇÃO E VÍNCULO ACADÊMICO:

TOTAL: 27

CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS: 1

CURSO DE DIREITO: 14 CURSO DE LETRAS: 1

CURSO DE MEDICINA (GURUPI): 7

CURSO DE MEDICINA (PARAÍSO DO TO): 1

CURSO NÃO IDENTIFICADO/MENCIONADO NA MANIFESTAÇÃO: 3

DISTRIBUIÇÃO DO TIPO SUGESTÃO

DISTRIBUIÇÃO DO TIPO SUGESTÃO E VÍNCULO ACADÊMICO:

TOTAL: 4

CURSO DE DIREITO: 2

CURSO DE MEDICINA (GURUPI): 1

CURSO DE PSICOLOGIA: 1

PERFIL: SERVIDOR(A) DOCENTE

TOTAL: 23

DENÚNCIA: 5

ÁREA DA DEMANDA:

ACADEMIA: 5 FUNDAÇÃO: 0 AMBAS: 0

ELOGIO: 2

ÁREA DA DEMANDA:

ACADEMIA: 0 FUNDAÇÃO: 0 AMBAS: 2

RECLAMAÇÃO: 15

ÁREA DA DEMANDA:

ACADEMIA: 12 FUNDAÇÃO: 3 AMBAS: 0

SOLICITAÇÃO: 1

ÁREA DA DEMANDA:

ACADEMIA: 1 FUNDAÇÃO: 0 AMBAS: 0





SUGESTÃO: 0

PERFIL: SERVIDOR(A) TÉCNICO-ADMINISTRATIVO(A)

TOTAL: 14

DENÚNCIA: 5

ÁREA DA DEMANDA:

ACADEMIA: 2 FUNDAÇÃO: 2 AMBAS: 1

ELOGIO: 3

ÀREA DA DEMANDA:

ACADEMIA: 2 FUNDAÇÃO: 1 AMBAS: 0

RECLAMAÇÃO: 1

ÁREA DA DEMANDA:

ACADEMIA: 0 FUNDAÇÃO: 0 AMBAS: 1

SOLICITAÇÃO: 0

SUGESTÃO: 0

PERFIL: SOCIEDADE EM GERAL

TOTAL: 140

DENÚNCIA: 1

ÁREA DA DEMANDA:

ACADEMIA: 1 FUNDAÇÃO: 0 AMBAS: 0

ELOGIO: 1

ÁREA DA DEMANDA:

ACADEMIA: 0 FUNDAÇÃO: 1 AMBAS: 0

RECLAMAÇÃO: 26 ÁREA DA DEMANDA: ACADEMIA: 20





FUNDAÇÃO: 6 AMBAS: 0

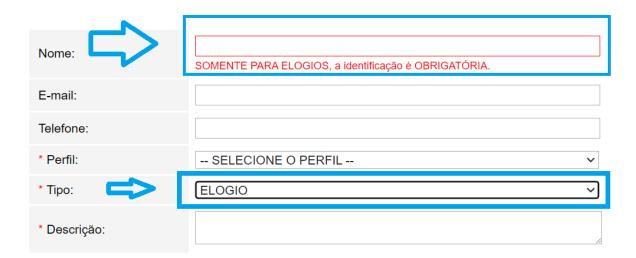
SOLICITAÇÃO: 110<u>ÁREA DA DEMANDA:</u>
ACADEMIA: 101
FUNDAÇÃO: 4
AMBAS: 5

SUGESTÃO: 2 ÁREA DA DEMANDA:

ACADEMIA: 1 FUNDAÇÃO: 0 AMBAS: 1

MAIS ALGUNS NÚMEROS DA OUVIDORIA...

- 99% DE EMISSÃO DE RESPOSTA/POSICIONAMENTO: HOUVE EMISSÕES DE RESPOSTAS/POSICIONAMENTOS A QUASE TODAS AS DEMANDAS REGISTRADAS.
- 70 RESPOSTAS EMITIDAS DIRETAMENTE PELA OUVIDORIA: A OUVIDORIA EMITIU DIRETAMENTE – SEM A NECESSIDADE DE ENCAMINHAMENTOS INTERNOS – RESPOSTAS A 70 DEMANDANTES, TENDO-SE POR BASE INFORMAÇÕES CONSTANTES NO SITE DESTA UNIVERSIDADE OU A PARTIR DE DILIGÊNCIAS PRELIMINARES ESPECÍFICAS.
- **ELOGIOS ARQUIVADOS** POR FALTA DE **IDENTIFICAÇÃO:** 9 **MANIFESTAÇÕES** DE **ELOGIO FORAM ARQUIVADAS** SEM ENCAMINHAMENTOS POR AUSÊNCIA DE IDENTIFICAÇÃO, POIS NO CASO ESPECÍFICO DE ELOGIO É NECESSÁRIO QUE HAJA A INDICAÇÃO DE NOME, TELEFONE E/OU E-MAIL AO MENOS À OUVIDORIA, EVITANDO-SE, ASSIM, O REGISTRO DE AUTOELOGIO. NO FORMULÁRIO ELETRÔNICO É INDICADA A **EXIGÊNCIA DE IDENTIFICAÇÃO:**



 63 MANIFESTAÇÕES ARQUIVADAS SEM ENCAMINHAMENTOS: 63 DEMANDAS REGISTRADAS FORAM ARQUIVADAS SEM OS





ENCAMINHAMENTOS DESEJÁVEIS POR FALTA DE COMPLEMENTAÇÃO, SEJA EM RAZÃO DE AS(OS) DEMANDANTES NÃO TEREM APRESENTADO COMPLEMENTAÇÕES SOLICITADAS PELA OUVIDORIA OU POR NÃO TEREM INDICADO NO FORMULÁRIO ELETRÔNICO MEIOS DE FAZÊ-LO (NÃO INDICAÇÃO DE E-MAIL OU NÚMERO DE TELEFONE, POR EXEMPLO). 25 DESSAS 63 MANIFESTAÇÕES FORAM REGISTRADAS ANONIMAMENTE POR INTEGRANTES DA COMUNIDADE ACADÊMICA DO CAMPUS UNIVERSITÁRIO DE PARAÍSO DO TOCANTINS, OU ESTÃO VINCULADAS ÀQUELA UNIDADE. EM RAZÃO DESTA CONSTATAÇÃO A OUVIDORIA FEZ INCLUIR APELO INSTITUCIONAL NO FORMULÁRIO ELETRÔNICO A FIM DE QUE AS(OS) DEMANDANTES APRESENTEM INFORMAÇÕES/DETALHES ABRANGENTES AO EFETUAREM REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES:



Bem-vindo(a) à Ouvidoria da UnirG!

Por meio deste canal de atendimento, recebemos as seguintes manifestações: SUGESTÃO, ELOGIO, SOLICITAÇÃO, RECLAMAÇÃO e DENÚNCIA

Por favor, ao registrar a sua demanda, encha-nos de informações/detalhes!

Assim, quando for o caso, não deixe de indicar as seguintes referências: quando, onde, como, campus, curso, período, turno, disciplina, nomes dos envolvidos etc.

Lembrando: não economize nos detalhes! Quanto mais informações houver na sua manifestação, melhor!

Ah, embora seja permitido o registro de manifestação anônima, sendo possível, indique e-mail válido/ativo para que possamos fazer o encaminhamento de resposta/posicionamento, ou solicitar complementação de sua demanda.

Ouvidoria da UnirG

https://iow.unirg.edu.br/ouvidoria/

ouvidoria@unirg.edu.br

+55 63 3612-7606

Térreo do bloco Administrativo, no campus I Av. Antônio Nunes da Silva, 2195, Zona Suburbana, CEP 77.425-500