OUVIDORIA DA UNIRG

A OUVIDORIA EM NÚMEROS: DEMANDAS REGISTRADAS

REFERÊNCIA: 2022 (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: 873

QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES POR ÁREA INSTITUCIONAL

- **ACADEMIA: 742** (85%* DO TOTAL DE DEMANDAS)
- **FUNDAÇÃO: 104** (12%*)
- **AMBAS: 27** (3%*)

DEMONSTRATIVO POR MEIO DE ACESSO NO PERÍODO DE REFERÊNCIA

CARTA: 0
E-MAIL: 31 (3%* DO TOTAL DE DEMANDAS)
FORMULÁRIO ELETRÔNICO: 825 (95%*)
PESSOALMENTE: 3 (MENOS DE 1%)
TELEFONE: 14 (1%*)

CARTA | TOTAL DE REGISTROS NO PERÍODO: 0

E-MAIL | TOTAL DE REGISTROS NO PERÍODO: 31
ACADÊMICO(A): 8
SERVIDOR(A) DOCENTE: 0
SERVIDOR(A) TÉCNICO-ADMINISTRATIVO(A): 0
SOCIEDADE EM GERAL: 23

FORMULÁRIO ELETRÔNICO | TOTAL DE REGISTROS NO PERÍODO: 825
ACADÊMICO(A): 388
SERVIDOR(A) DOCENTE: 8
SERVIDOR(A) TÉCNICO-ADMINISTRATIVO(A): 10
SOCIEDADE EM GERAL: 419

PESSOALMENTE | TOTAL DE REGISTROS NO PERÍODO: 3
ACADÊMICO(A): 2
SERVIDOR(A) DOCENTE: 0

SERVIDOR(A) TÉCNICO-ADMINISTRATIVO(A): 0
SOCIEDADE EM GERAL: 1

TELEFONE | TOTAL DE REGISTROS NO PERÍODO: 14
ACADÊMICO(A): 6
SERVIDOR(A) DOCENTE: 2
SERVIDOR(A) TÉCNICO-ADMINISTRATIVO(A): 2
SOCIEDADE EM GERAL: 4

QUANTITATIVO DE DEMANDAS POR PERFIS E PERÍODO

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

PERFIL: **ACADÊMICO(A)**

TOTAL: 404 (47%* DO TOTAL DE DEMANDAS)

PERFIL: **SERVIDOR(A) DOCENTE**

TOTAL: 10 (1%* DO TOTAL DE DEMANDAS)

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

TOTAL: 12 (1%* DO TOTAL DE DEMANDAS)

PERFIL: **SOCIEDADE EM GERAL**

TOTAL: 447 (51%* DO TOTAL DE DEMANDAS)

QUANTITATIVO DE DEMANDAS POR TIPOS E PERÍODO

DENÚNCIA
ELOGIO
RECLAMAÇÃO
SOLICITAÇÃO
SUGESTÃO

TIPO: **DENÚNCIA**

TOTAL: 23 (3%* DO TOTAL DE DEMANDAS)

TIPO: **ELOGIO**

TOTAL: 36 (4%* DO TOTAL DE DEMANDAS)

TIPO: **RECLAMAÇÃO**

TOTAL: 411 (47%* DO TOTAL DE DEMANDAS)

TIPO: **SOLICITAÇÃO**

TOTAL: 384 (44%* DO TOTAL DE DEMANDAS)

TIPO: **SUGESTÃO**

TOTAL: 19 (2%* DO TOTAL DE DEMANDAS)

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

PERFIL: **ACADÊMICO(A)**

TOTAL: 404

DENÚNCIA: 12
ÁREA DA DEMANDA:
ACADEMIA: 12
FUNDAÇÃO: 0
AMBAS: 0

ELOGIO: 14
ÁREA DA DEMANDA:
ACADEMIA: 13
FUNDAÇÃO: 0
AMBAS: 1

RECLAMAÇÃO: 332
ÁREA DA DEMANDA:
ACADEMIA: 256
FUNDAÇÃO: 67
AMBAS: 9

SOLICITAÇÃO: 33
ÁREA DA DEMANDA:
ACADEMIA: 20
FUNDAÇÃO: 10
AMBAS: 3

SUGESTÃO: 13
ÁREA DA DEMANDA:
ACADEMIA: 11
FUNDAÇÃO: 1
AMBAS: 1

DISTRIBUIÇÃO DO TIPO DENÚNCIA

DISTRIBUIÇÃO DO TIPO DENÚNCIA E VÍNCULO ACADÊMICO:

TOTAL: 12

CURSO DE DIREITO: 5
CURSO DE MEDICINA (GURUPI): 5
CURSO DE PSICOLOGIA: 1
CURSO NÃO IDENTIFICADO/MENCIONADO NA MANIFESTAÇÃO: 1

DISTRIBUIÇÃO DO TIPO ELOGIO

DISTRIBUIÇÃO DO TIPO ELOGIO E VÍNCULO ACADÊMICO:

TOTAL: 14

CURSO DE DIREITO: 2
CURSO DE MEDICINA (GURUPI): 7
CURSO DE MEDICINA (PARAÍSO DO TO): 2
CURSO DE PSICOLOGIA: 3

DISTRIBUIÇÃO DO TIPO RECLAMAÇÃO

DISTRIBUIÇÃO DO TIPO RECLAMAÇÃO E VÍNCULO ACADÊMICO:

TOTAL: 332

CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS: 2
CURSO DE DIREITO: 76
CURSO DE EDUCAÇÃO FÍSICA: 6
CURSO DE ENFERMAGEM: 2
CURSO DE ENGENHARIA CIVIL: 6
CURSO DE ESTÉTICA E COSMÉTICA: 4
CURSO DE FARMÁCIA: 63
CURSO DE FISIOTERAPIA: 14
CURSO DE MEDICINA (GURUPI): 86
CURSO DE MEDICINA (PARAÍSO DO TO): 45
CURSO DE ODONTOLOGIA: 9
CURSO DE PSICOLOGIA: 11
CURSO NÃO IDENTIFICADO/MENCIONADO NA MANIFESTAÇÃO: 8

DISTRIBUIÇÃO DO TIPO SOLICITAÇÃO

DISTRIBUIÇÃO DO TIPO SOLICITAÇÃO E VÍNCULO ACADÊMICO:

TOTAL: 33

CURSO DE ADMINISTRAÇÃO: 1
CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS: 2
CURSO DE DIREITO: 8
CURSO DE ENFERMAGEM: 2
CURSO DE ENGENHARIA CIVIL: 2
CURSO DE FISIOTERAPIA: 1
CURSO DE MEDICINA (GURUPI): 9
CURSO DE MEDICINA (PARAÍSO DO TO): 3
CURSO DE PSICOLOGIA: 1
CURSO NÃO IDENTIFICADO/MENCIONADO NA MANIFESTAÇÃO: 4

DISTRIBUIÇÃO DO TIPO SUGESTÃO

DISTRIBUIÇÃO DO TIPO SUGESTÃO E VÍNCULO ACADÊMICO:

TOTAL: 13

CURSO DE DIREITO: 1
CURSO DE MEDICINA (GURUPI): 8
CURSO DE MEDICINA (PARAÍSO DO TO): 3
CURSO DE PSICOLOGIA: 1

PERFIL: **SERVIDOR(A) DOCENTE**

TOTAL: 10

DENÚNCIA: 3
ÁREA DA DEMANDA:
ACADEMIA: 3
FUNDAÇÃO: 0
AMBAS: 0

ELOGIO: 0

RECLAMAÇÃO: 5
ÁREA DA DEMANDA:
ACADEMIA: 1
FUNDAÇÃO: 3
AMBAS: 1

SOLICITAÇÃO: 1
ÁREA DA DEMANDA:
ACADEMIA: 1
FUNDAÇÃO: 0
AMBAS: 0

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

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

TOTAL: 12

DENÚNCIA: 1
ÁREA DA DEMANDA:
ACADEMIA: 0
FUNDAÇÃO: 1
AMBAS: 0

ELOGIO: 3
ÁREA DA DEMANDA:
ACADEMIA: 2
FUNDAÇÃO: 1
AMBAS: 0

RECLAMAÇÃO: 8
ÁREA DA DEMANDA:
ACADEMIA: 1
FUNDAÇÃO: 3
AMBAS: 4

SOLICITAÇÃO: 0

SUGESTÃO: 0

PERFIL: **SOCIEDADE EM GERAL**

TOTAL: 447

DENÚNCIA: 7
ÁREA DA DEMANDA:
ACADEMIA: 7
FUNDAÇÃO: 0
AMBAS: 0

ELOGIO: 19
ÁREA DA DEMANDA:
ACADEMIA: 18
FUNDAÇÃO: 1
AMBAS: 0

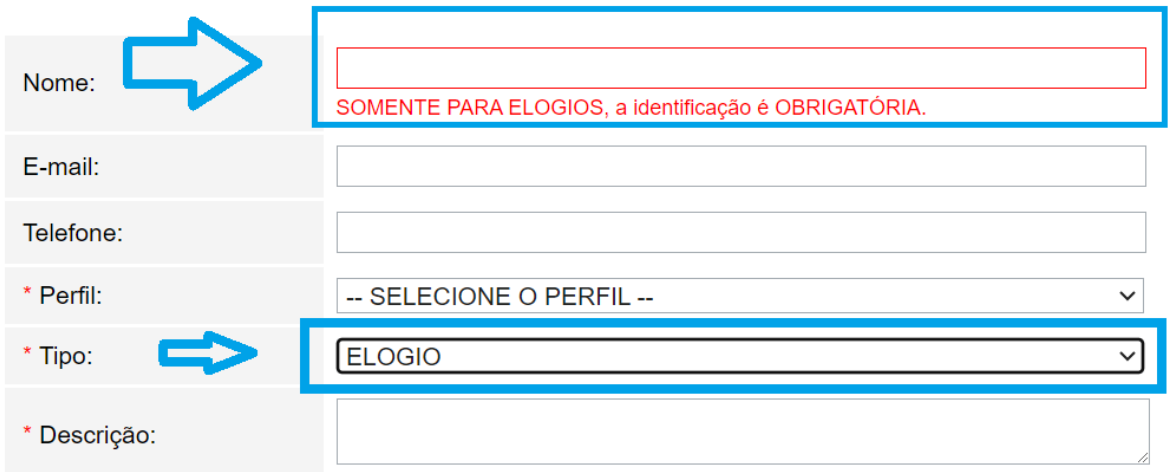
RECLAMAÇÃO: 66
ÁREA DA DEMANDA:
ACADEMIA: 57
FUNDAÇÃO: 6
AMBAS: 3

SOLICITAÇÃO: 350
ÁREA DA DEMANDA:
ACADEMIA: 335
FUNDAÇÃO: 10
AMBAS: 5

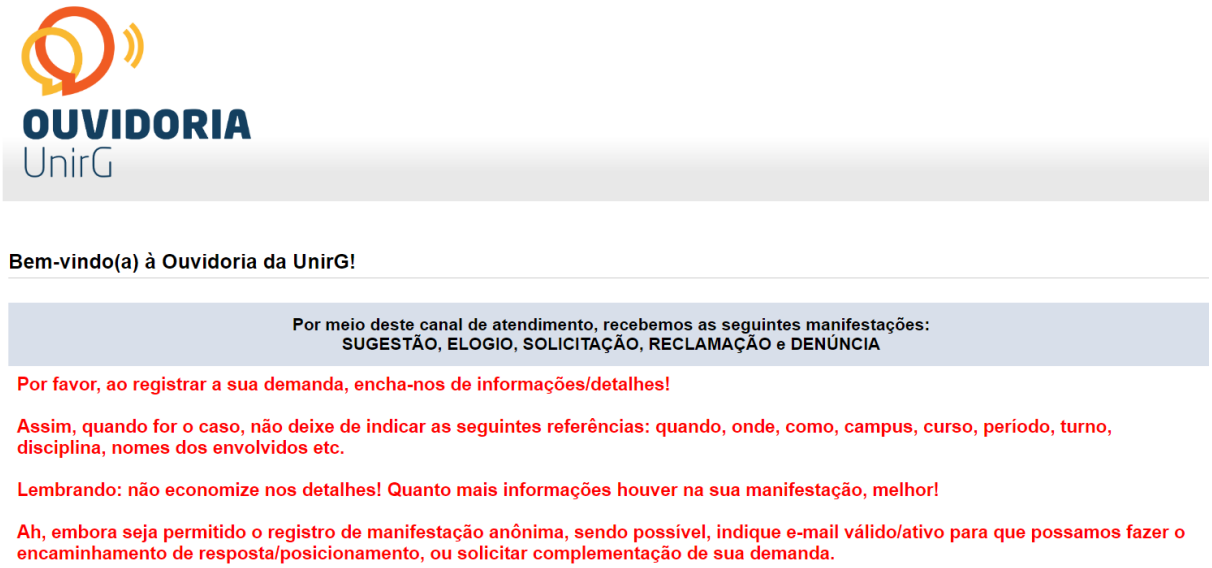
SUGESTÃO: 5
ÁREA DA DEMANDA:
ACADEMIA: 5
FUNDAÇÃO: 0
AMBAS: 0

MAIS ALGUNS NÚMEROS DA OUVIDORIA...

- **100% DE EMISSÃO DE RESPOSTA/POSICIONAMENTO: HOUVE EMISSÕES DE RESPOSTAS/POSICIONAMENTOS A TODAS AS DEMANDAS REGISTRADAS.**
- **203 RESPOSTAS EMITIDAS DIRETAMENTE PELA OUVIDORIA: A OUVIDORIA EMITIU DIRETAMENTE – SEM A NECESSIDADE DE ENCAMINHAMENTOS INTERNOS – RESPOSTAS A 203 DEMANDANTES, TENDO-SE POR BASE INFORMAÇÕES CONSTANTES NO SITE DESTA UNIVERSIDADE OU A PARTIR DE DILIGÊNCIAS PRELIMINARES ESPECÍFICAS.**
- **5 ELOGIOS ARQUIVADOS POR FALTA DE IDENTIFICAÇÃO: 5 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:**



- **78 MANIFESTAÇÕES ARQUIVADAS SEM ENCAMINHAMENTOS: 78 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). 52 DESSAS 78 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:**



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