

UNIVERSIDADE DO OESTE DE SANTA CATARINA – UNOESC

OUVIDORIA

RELATÓRIO DAS DEMANDAS RECEBIDAS NO 1º SEMESTRE DE 2022

No primeiro semestre de 2022, a Ouvidoria da Unoesc recebeu 57 contatos. Os contatos foram oriundos de acadêmicos, egressos, acadêmicos de outras universidades, comunidade externa e prestadores de serviços ou terceirizados.

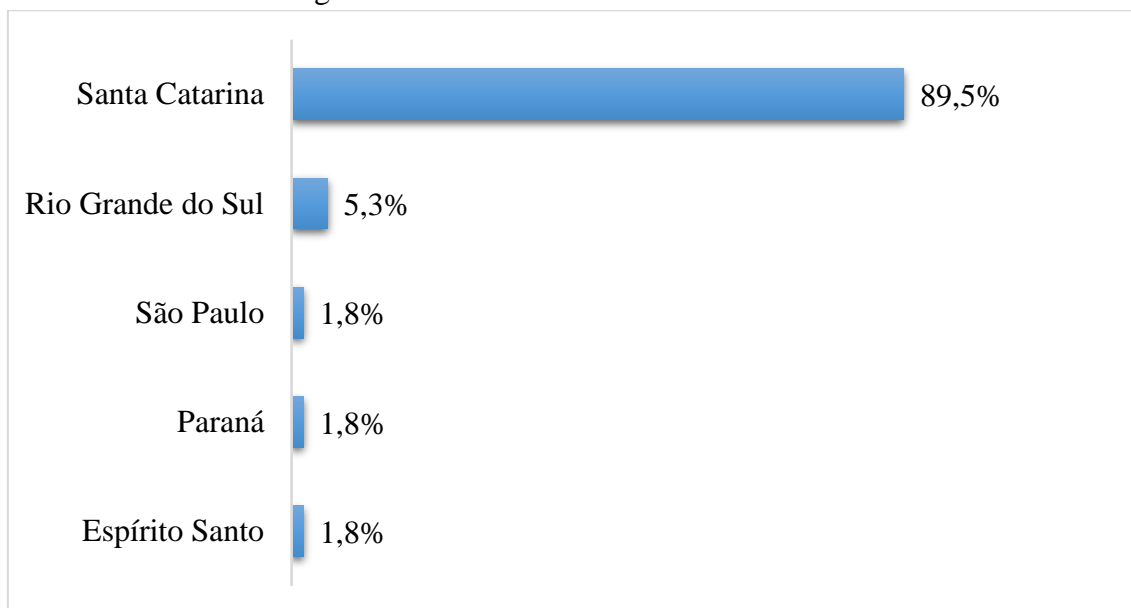
O registro de contato com a Ouvidoria é realizado exclusivamente pelo site da Unoesc. O requerente preenche um formulário com informações, como o nome, contato, cidade de origem e assunto. Pode, contudo, optar pelo sigilo de identidade.

A seguir apresentamos os contatos recebidos pela Ouvidoria no primeiro semestre de 2022.

1. ORIGEM DOS CONTATOS

A grande maioria dos contatos recebidos pela Ouvidoria no primeiro semestre de 2022 é oriunda do estado de Santa Catarina (89,5%), seguidos de Rio Grande do Sul (5,3%) e São Paulo, Paraná e Espírito Santo, todos com (1,8%).

Gráfico 1 – Estado e origem dos contatos.

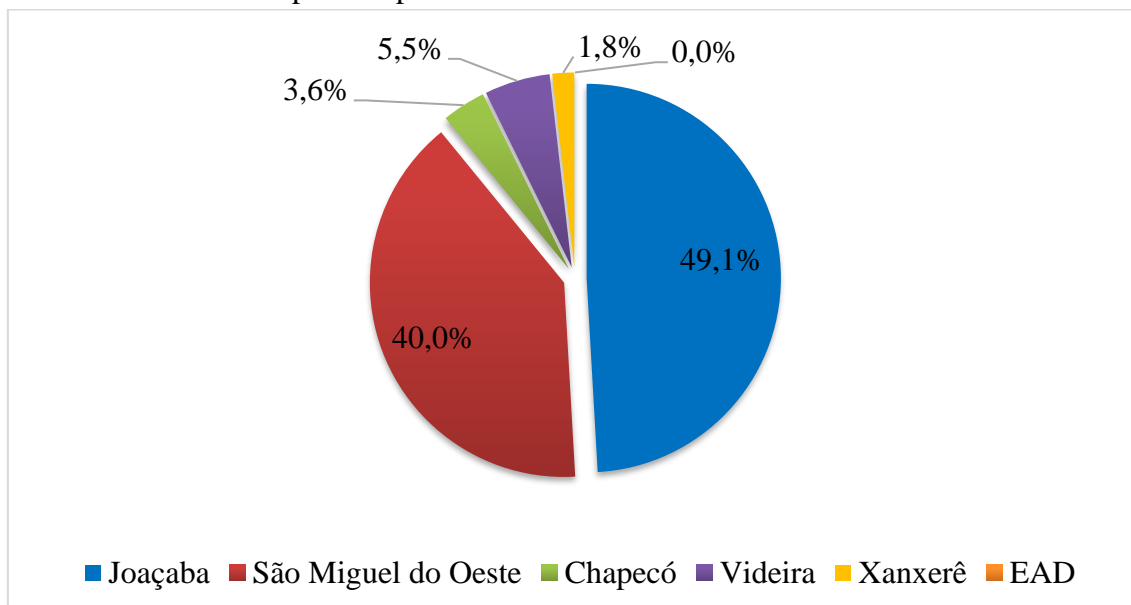


Fonte: Ouvidoria 2022.1

2. DEMANDAS DE REGISTROS POR CAMPUS

Ao receber a demanda pelo requerente, a Ouvidoria realiza uma filtragem e encaminha para o campus responsável por responder às pessoas demandantes. O campus de Joaçaba obteve 49,1% e São Miguel do Oeste 40,0% do total de demandas, conforme se observa no gráfico, a seguir.

Gráfico 2 – Demanda por campus

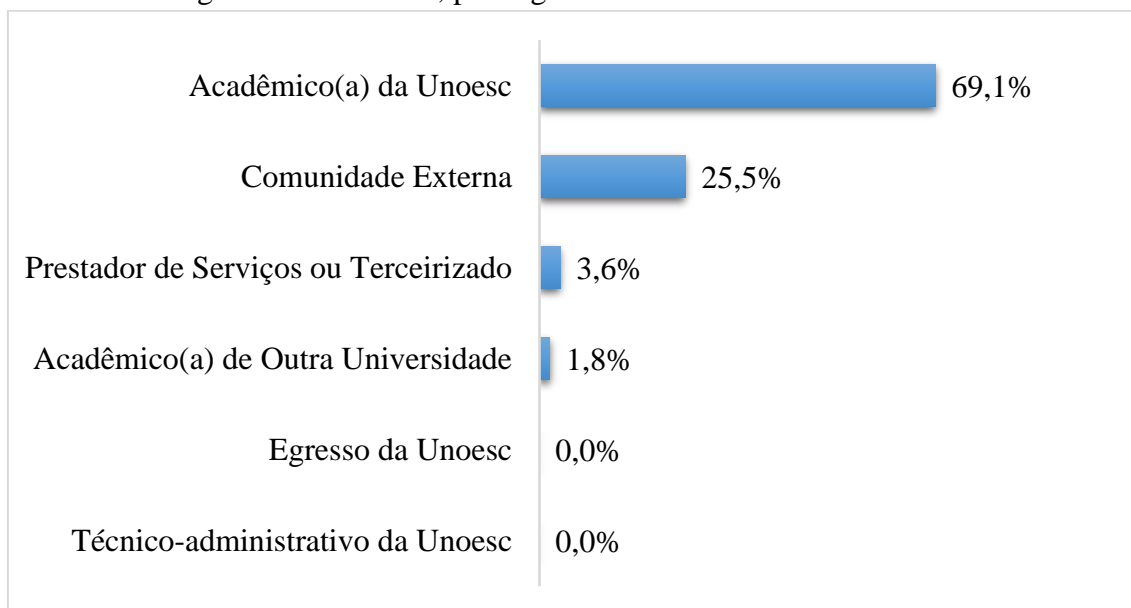


Fonte: Ouvidoria 2022.1

3. REGISTRO POR SEGMENTO

A maioria das demandas registradas na Ouvidoria é de origem dos acadêmicos da Unoesc (69,1%), seguido pela comunidade externa (25,5%) e de Prestador de Serviços ou Terceirizado (3,6%) e acadêmicos de outras universidades (1,8%). No gráfico três, apresentamos os contatos recebidos no primeiro semestre de 2022, por segmento.

Gráfico 3 – Registro dos contatos, por segmento



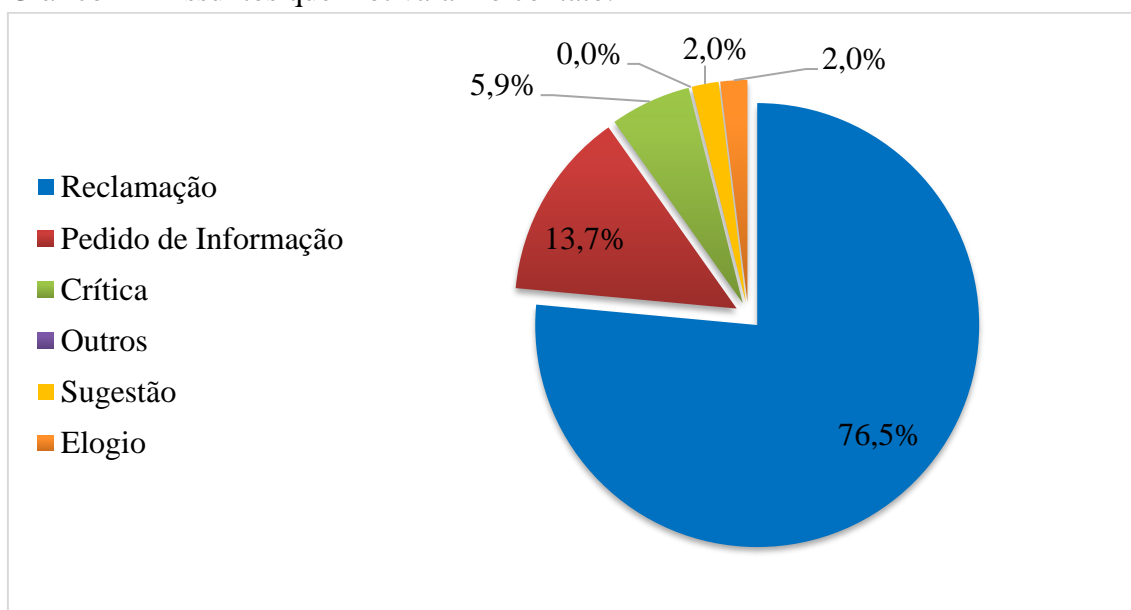
Fonte: Ouvidoria 2022.1

A maioria dos demandantes solicitaram o sigilo de identidade (73,7%). Nesta situação, a Ouvidoria encaminha a demanda ao setor responsável, sem a identificação da pessoa, e solicita que a resposta seja encaminhada para a Ouvidoria para que depois o encaminhamento da resposta ao requerente seja realizado pela própria Ouvidoria. Já no caso do requerente não solicitar sigilo, a demanda é encaminhada ao setor responsável para responder diretamente ao requerente.

4. ASSUNTOS QUE MOTIVARAM O CONTATO COM A OUVIDORIA

A demanda com maior frequência tem sido a de reclamações (76,5%), seguida de pedidos de informações (13,7%), crítica (5,9%), sugestão e elogio representam ambos 2,0%. O gráfico abaixo apresenta a quantidade de demandas recebidas por assunto.

Gráfico 4 – Assuntos que motivaram o contato.



Fonte: Ouvidoria 2022.1

O campus que mais recebeu demanda com pedido de informação foi Joaçaba com 25,0%. Já os campi que mais receberam demandas com reclamações foram Xanxerê (100,0% das demandas do campus), São Miguel do Oeste (94,7%), seguido de Videira (66,7%), Joaçaba (62,5%) e Chapecó (50,0%). A tabela 1 apresenta os percentuais de demandas recebidas, considerando todos os contatos do campus.

Tabela 1 – Assuntos que motivaram o contato por campus.

Campus/Assuntos	Pedido de Informação	Reclamação	Outros	Crítica	Elogio	Sugestão
Joaçaba	25,0%	62,5%	0,0%	4,2%	4,2%	4,2%
São Miguel do Oeste	5,3%	94,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Xanxerê	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Chapecó	0,0%	50,0%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%
Videira	0,0%	66,7%	0,0%	33,3%	0,0%	0,0%
Ead	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Fonte: Ouvidoria 2022.1

Com relação à identificação dos contatos, na tabela 2 é possível identificar os assuntos que motivaram o contato com a Ouvidoria. Observa-se que a maioria dos contatos registrados pelos acadêmicos da Unoesc é relacionado a reclamações (68,4%).

Por outro lado, para a grande maioria dos acadêmicos de outras universidades, egressos da Unoesc e comunidade externa, a maior demanda foi relacionada com pedidos de informação.

Tabela 2 – Assuntos que motivaram o contato por identificação

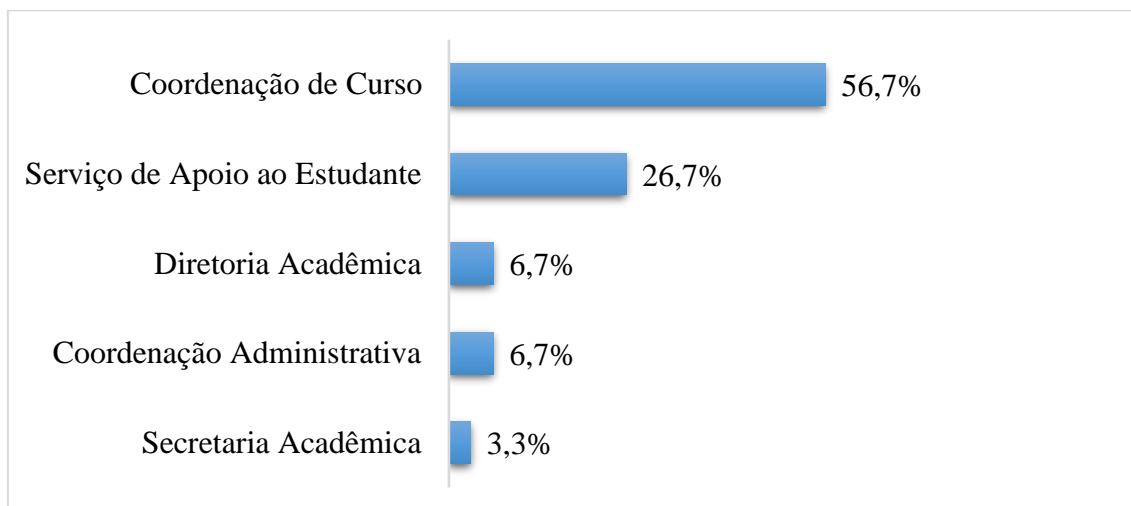
Identificação / Assuntos	Pedido de Informação	Reclamação	Outros	Crítica	Elogio	Sugestão
Acadêmico(a) da Unoesc	0,0%	92,1%	0,0%	2,6%	2,6%	2,6%
Comunidade Externa	77,8%	22,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Acadêmico(a) de Outra Universidade	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Prestador de Serviços ou Terceirizado	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Egresso da Unoesc	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Técnico-administrativo da Unoesc	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Fonte: Ouvidoria 2022.1

5. SETORES ENVOLVIDOS

Os 57 contatos registrados nesta Ouvidoria no primeiro semestre de 2022 foram encaminhados para cinco setores da Unoesc. A grande maioria (56,7%) foi encaminhada para as Coordenações de Curso. Já para o Serviço de Apoio ao Estudante – SAE foi encaminhado 26,7% da demanda, seguido da Diretoria Acadêmica e Coordenação Administrativa, ambas com 6,7% e em menor número, a Secretaria Acadêmica 3,3%, conforme verifica-se no gráfico 5.

Gráfico 5 – Setores envolvidos



Fonte: Ouvidoria 2022.1

Apresentamos os assuntos que motivaram o contato com a Ouvidoria neste 1º semestre de 2022, por setor, considerando todas as demandas enviadas.

Tabela 3 – Assuntos que motivaram o contato, por setor

Setor/Assuntos	Pedido de Informação	Reclamação	Outros	Crítica	Elogio	Sugestão
Coordenação Administrativa	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Coordenação de Curso	0,0%	88,2%	0,0%	0,0%	5,9%	5,9%
Diretoria Acadêmica	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Secretaria Acadêmica	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Serviço de Apoio ao Estudante - SAE	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Fonte: Ouvidoria 2022.1

Joaçaba, 4 de julho de 2022
 Prof. Luiz Carlos Lückmann - Ouvidor