

# UNIVERSIDADE DO OESTE DE SANTA CATARINA – UNOESC

## OUVIDORIA

### RELATÓRIO DAS DEMANDAS RECEBIDAS NO 1º SEMESTRE DE 2020

No primeiro semestre de 2020, a Ouvidoria da Unoesc recebeu 97 contatos. Os contatos recebidos foram oriundos de acadêmicos da Unoesc, técnico-administrativos, egressos, acadêmicos de outras universidades, comunidade externa e prestadores de serviços ou terceirizados.

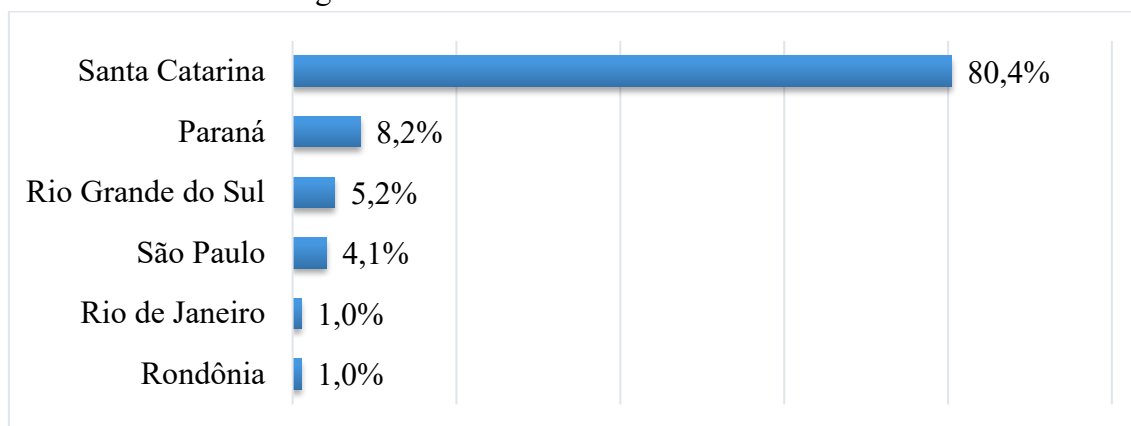
O registro de contato com a Ouvidoria é realizado exclusivamente pelo site da Unoesc. O requerente preenche um formulário com informações, como o nome, contato, cidade de origem e assunto; além disso pode optar pelo sigilo de identidade.

A seguir apresentamos detalhadamente os contatos recebidos pela Ouvidoria.

#### 1. ORIGEM DOS CONTATOS

A grande maioria dos contatos recebidos pela Ouvidoria no primeiro semestre de 2020 é oriunda do estado de Santa Catarina (80,4%), seguido do Paraná (8,2%) e Rio Grande do Sul (5,2%). Ainda, recebeu demanda de outros estados, conforme gráfico a seguir.

Gráfico 1 – Estado e origem dos contatos

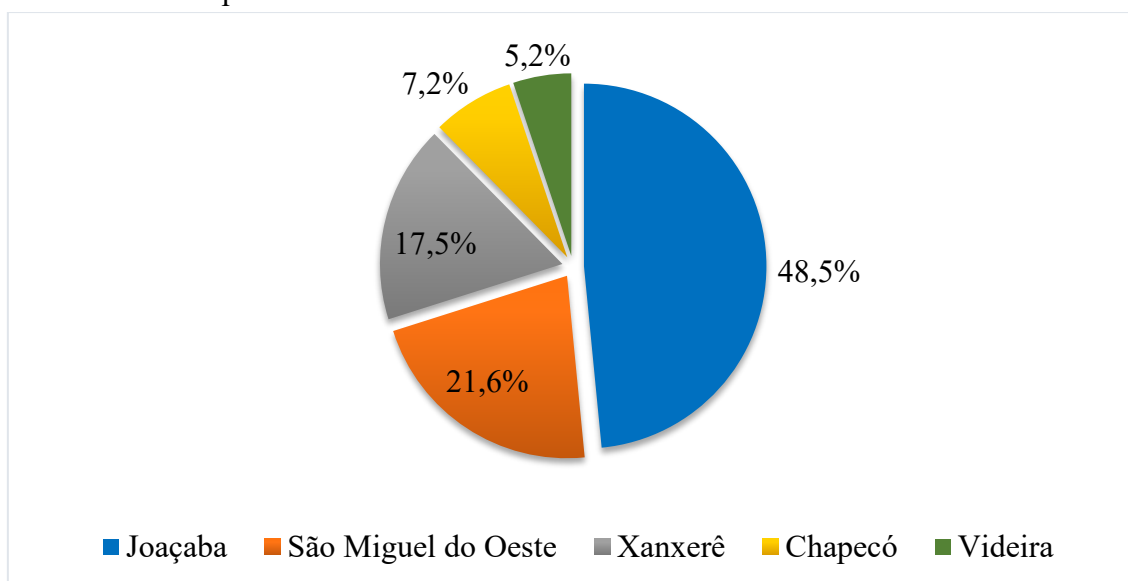


Fonte: Ouvidoria 2020.1

## 2. CAMPUS ENVOLVIDO

Ao receber a demanda pelo requerente, a Ouvidoria realiza uma filtragem e encaminha para o campus responsável em responder à pessoa que registrou. Desta forma, observa-se que quase metade das demandas registradas no primeiro semestre de 2020 são de responsabilidade do campus de Joaçaba (48,5%). O gráfico abaixo apresenta os percentuais, considerando o total de 97 registros, por campus.

Gráfico 2 – Campus envolvido

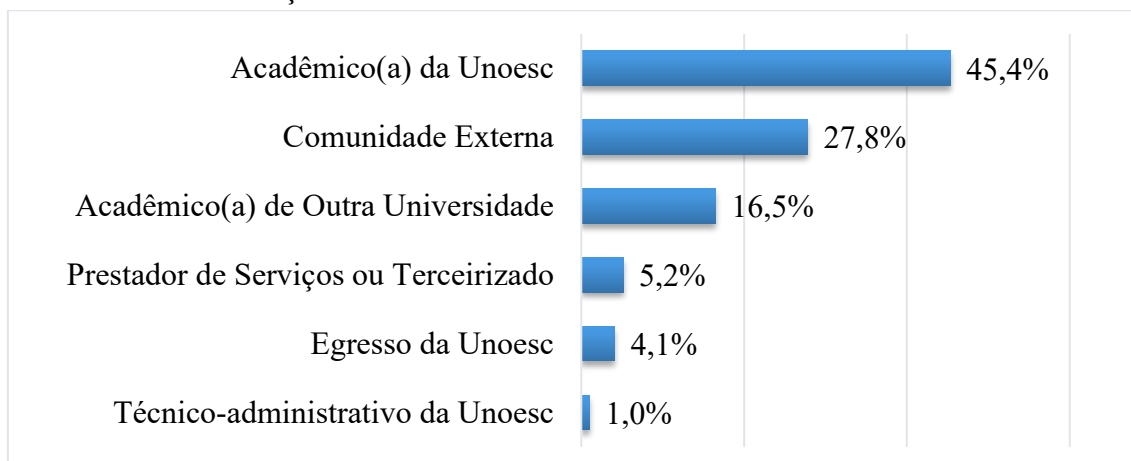


Fonte: Ouvidoria 2020.1

## 3. IDENTIFICAÇÃO

Muitas das demandas registradas na Ouvidoria são dos próprios acadêmicos da Unoesc (45,4%), seguido pela comunidade externa (27,8%) e de acadêmicos de outras universidades (16,5%). No gráfico 3 apresentamos a identificação de todos os contatos recebidas neste primeiro semestre.

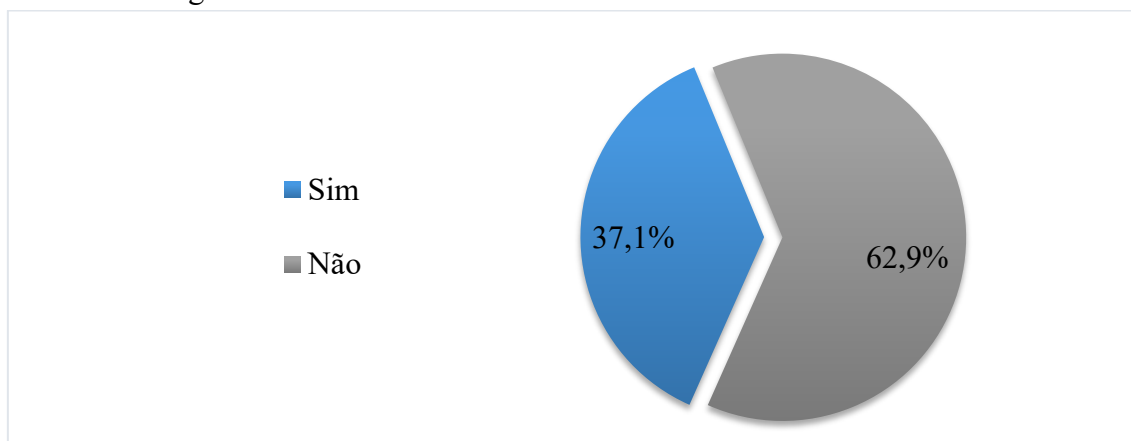
Gráfico 3 – Identificação dos contatos



Fonte: Ouvidoria 2020.1

A maioria dos demandantes não solicitaram o sigilo de identidade. A Ouvidoria encaminha a demanda para o setor responsável para responder diretamente ao requerente. Caso o requerente solicita o sigilo, 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.

Gráfico 4 – Sigilo de identidade

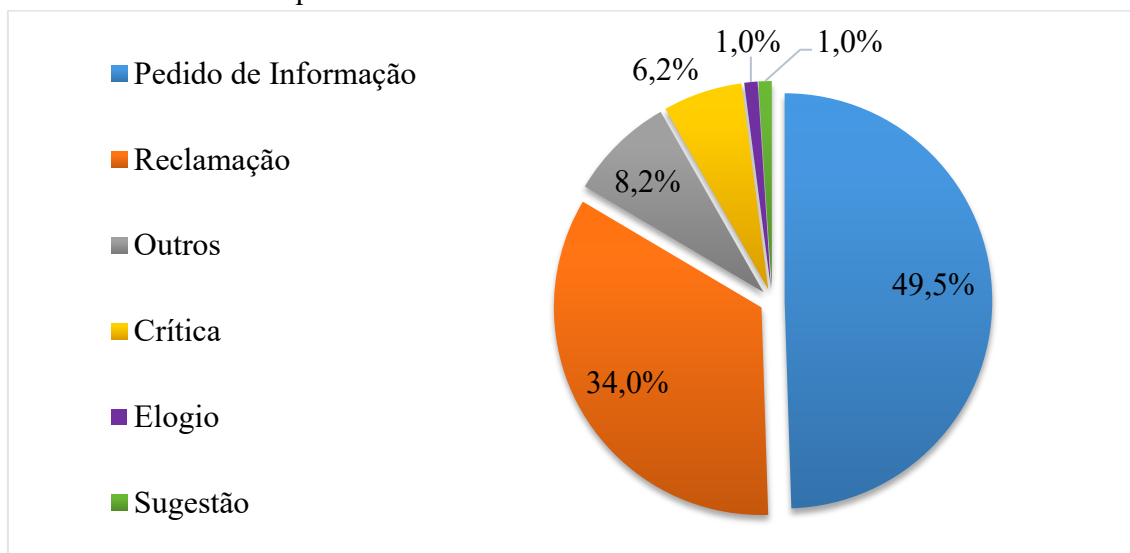


Fonte: Ouvidoria 2020.1

#### 4. ASSUNTOS QUE MOTIVARAM O CONTATO COM A OUVIDORIA

Metade das demandas recebidas no primeiro semestre é de pedidos de informações (49,5%), seguido de reclamação (34%). O gráfico abaixo apresenta a quantidade de demandas recebidas por assunto.

Gráfico 5 – Assuntos que motivaram o contato



Fonte: Ouvidoria 2020.1

O campus que mais recebeu demandas com pedido de informação foi Joaçaba (70,2% de todas as demandas do campus). Já no campus de Xanxerê foi onde receberam mais demandas com reclamação (76,5%). A tabela abaixo 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	70,2%	14,9%	8,5%	2,1%	2,1%	2,1%
São Miguel do Oeste	38,1%	47,6%	4,8%	9,5%	0,0%	0,0%
Xanxerê	11,8%	76,5%	5,9%	5,9%	0,0%	0,0%
Chapecó	57,1%	28,6%	14,3%	0,0%	0,0%	0,0%
Videira	20,0%	20,0%	20,0%	40,0%	0,0%	0,0%

Fonte: Ouvidoria 2020.1

Com relação à identificação dos contatos, na tabela abaixo é possível identificar o assunto que motivou o contato pela identificação. Observa-se que a maioria dos contatos registrados pelos acadêmicos da Unoesc é relacionado a reclamações. Por outro lado, para a grande maioria dos acadêmicos de outras universidades, egressos da Unoesc, comunidade externa e prestadores de serviços, a maior demanda foi relacionada com pedidos de informação.

Tabela 2 – Assuntos que motivaram o contato por identificação

<b>Identificação / Assuntos</b>	<b>Pedido de Informação</b>	<b>Reclamação</b>	<b>Outros</b>	<b>Crítica</b>	<b>Elogio</b>	<b>Sugestão</b>
Acadêmico(a) da Unoesc	6,8%	63,6%	13,6%	11,4%	2,3%	2,3%
Comunidade Externa	85,2%	11,1%	0,0%	3,7%	0,0%	0,0%
Acadêmico(a) de Outra Universidade	93,8%	0,0%	6,3%	0,0%	0,0%	0,0%
Prestador de Serviços ou Terceirizado	80,0%	0,0%	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Egresso da Unoesc	75,0%	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Técnico-administrativo da Unoesc	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Fonte: Ouvidoria 2020.1

## 5. SETORES ENVOLVIDOS

Os 97 contatos registrados nesta Ouvidoria foram encaminhados para quatorze setores da Unoesc. Um terço dos contatos (33%) foi encaminhado para as Coordenações de Curso, pois as demandas eram de assuntos dos próprios cursos. Já as Diretorias Acadêmicas dos campis responderam por 22,7% das demandas, bem como o Serviço de Apoio ao Estudante – SAE respondeu 11,3%. No gráfico abaixo verifica-se as demandas respondidas por setor.

Gráfico 6 – Setores envolvidos



Fonte: Ouvidoria 2020.1

Apresentamos também, na tabela abaixo, os assuntos que motivaram o contato com a Ouvidoria neste 1º semestre de 2020 por setor, considerando todas as demandas enviadas ao setor.

Tabela 3 – Assuntos que motivaram o contato por setor

Setor/Assuntos	Pedido de Informação	Reclamação	Outros	Crítica	Elogio	Sugestão
Coordenação de Curso	62,5%	15,6%	9,4%	12,5%	0,0%	0,0%
Diretoria Acadêmica	18,2%	68,2%	9,1%	0,0%	0,0%	4,5%
Serviço de Apoio ao Estudante	90,9%	9,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Vice-Reitoria	0,0%	66,7%	16,7%	16,7%	0,0%	0,0%
Extensão	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Financeiro	20,0%	40,0%	20,0%	20,0%	0,0%	0,0%
Coordenação Geral de Pesquisa, Pós-graduação, Extensão e Inovação	66,7%	0,0%	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%
Secretaria Acadêmica	33,3%	66,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Compras	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Tecnologia da Informação	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Recursos Humanos	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Mestrado	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Concursos	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Pró-Reitoria Acadêmica	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%

Fonte: Ouvidoria 2020.1

Joaçaba, 06 de julho de 2020.

Prof. Luiz Carlos Lückmann  
Ouvidor