

# UNIVERSIDADE DO OESTE DE SANTA CATARINA – UNOESC

## OUVIDORIA

### RELATÓRIO DAS DEMANDAS RECEBIDAS NO 1º SEMESTRE DE 2021

No primeiro semestre de 2021, a Ouvidoria da Unoesc recebeu 56 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.

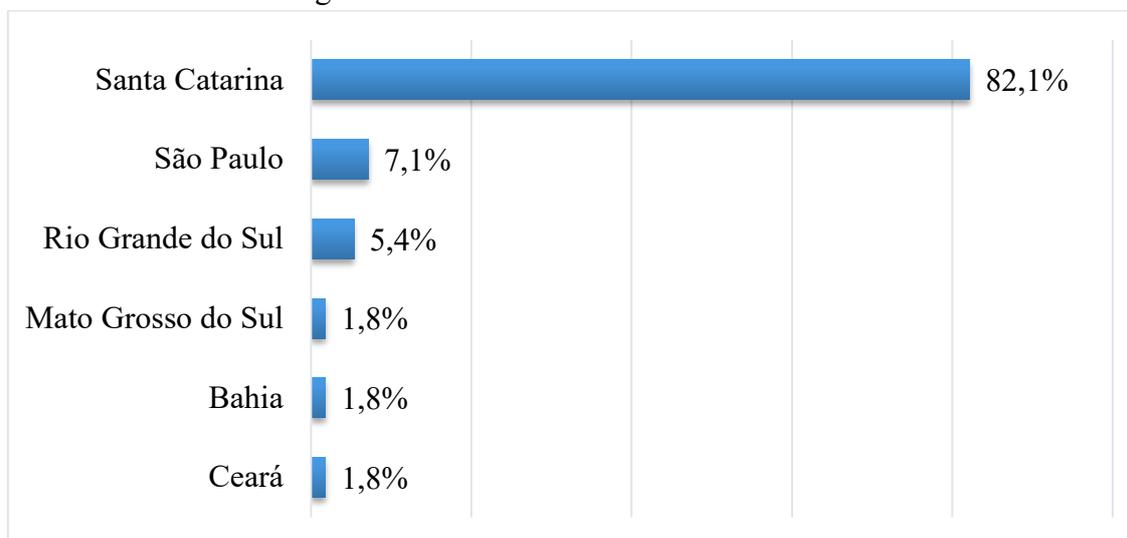
O registro de contato com a Ouvidoria é realizado exclusivamente pelo site da Unoesc. O requerente preenche um formulário com informações, como o nome, contato, cidade de origem e assunto; além disso pode optar pelo sigilo de identidade.

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 2021 é oriunda do estado de Santa Catarina (82,1%), seguido de São Paulo (7,1%) e Rio Grande do Sul (5,4%). Ainda, recebeu demanda de outros estados, conforme gráfico a seguir.

Gráfico 1 – Estado e origem dos contatos

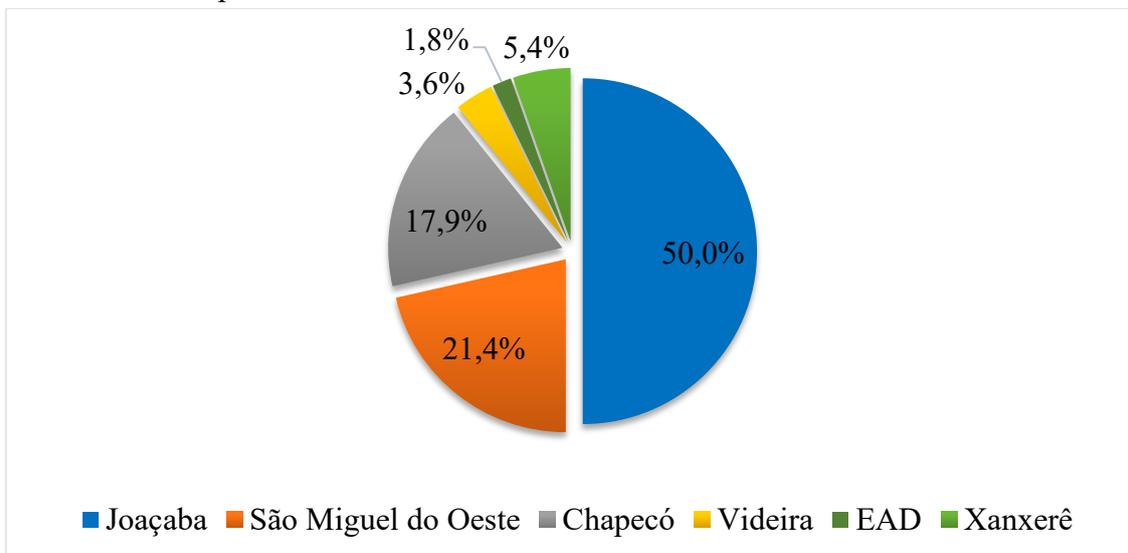


Fonte: Ouvidoria 2021.1

## 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 2021 são de responsabilidade do campus de Joaçaba (50,0%). O gráfico abaixo apresenta os percentuais, considerando o total de 56 registros, por campus.

Gráfico 2 – Campus envolvido

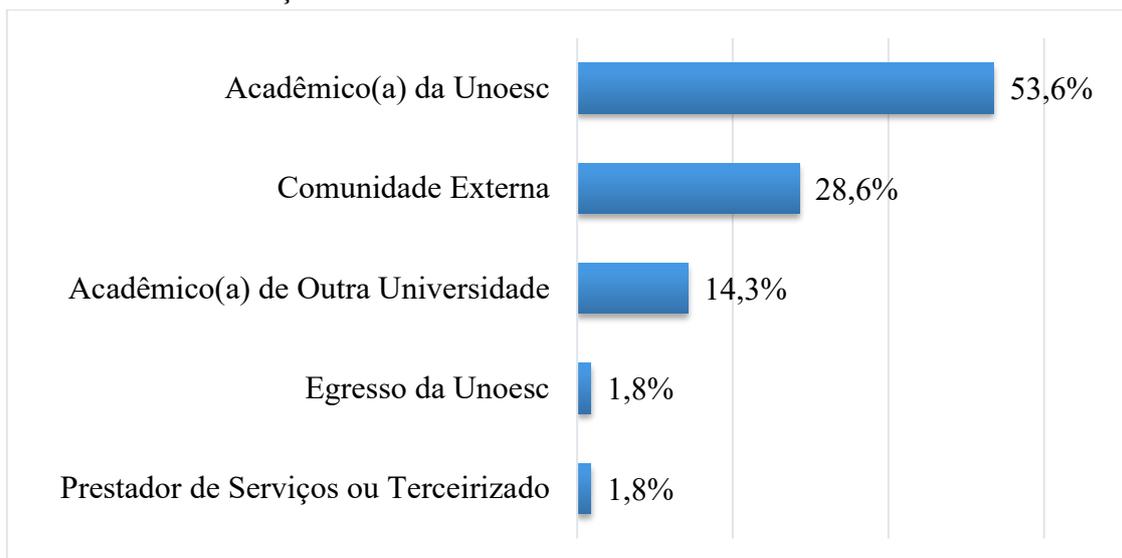


Fonte: Ouvidoria 2021.1

## 3. IDENTIFICAÇÃO

Muitas das demandas registradas na Ouvidoria são dos próprios acadêmicos da Unoesc (53,6%), seguido pela comunidade externa (28,6%) e de acadêmicos de outras universidades (14,3%). No gráfico 3 apresentamos a identificação de todos os contatos recebidas neste primeiro semestre.

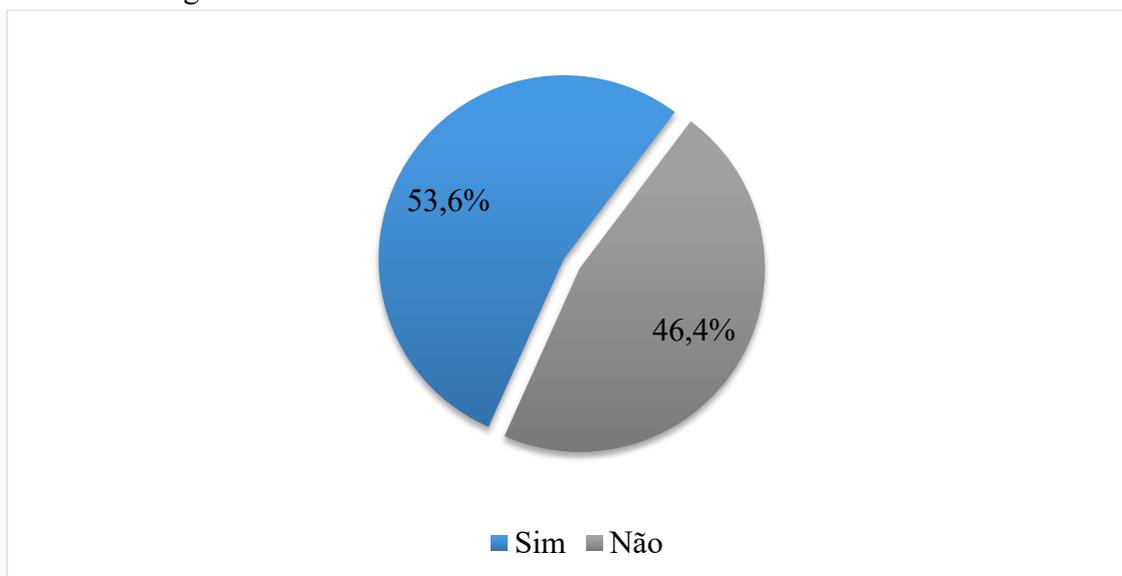
Gráfico 3 – Identificação dos contatos



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

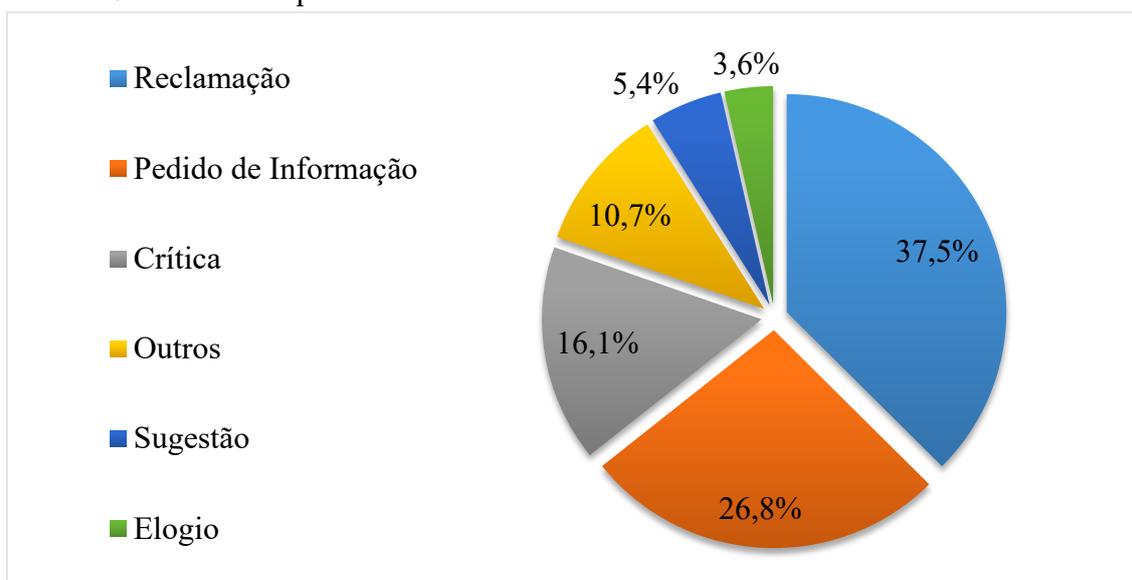


Fonte: Ouvidoria 2021.1

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

A demanda mais significativa recebida no primeiro semestre é de reclamação (37,5%), seguido de pedidos de informações (26,8%) e, críticas (16,1%). 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 (76,5% de todas as demandas do campus) e, igualmente foi o campus que mais recebeu demandas com reclamação (48,0%), seguido de São Miguel do Oeste (28,0%). 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	39,3%	32,1%	10,7%	17,9%	0,0%	0,0%
São Miguel do Oeste	8,3%	58,3%	0,0%	16,7%	0,0%	16,7%
Xanxerê	66,7%	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Chapecó	10,0%	30,0%	20,0%	10,0%	20,0%	10,0%
Videira	0,0%	50,0%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%

Fonte: Ouvidoria 2021.1

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

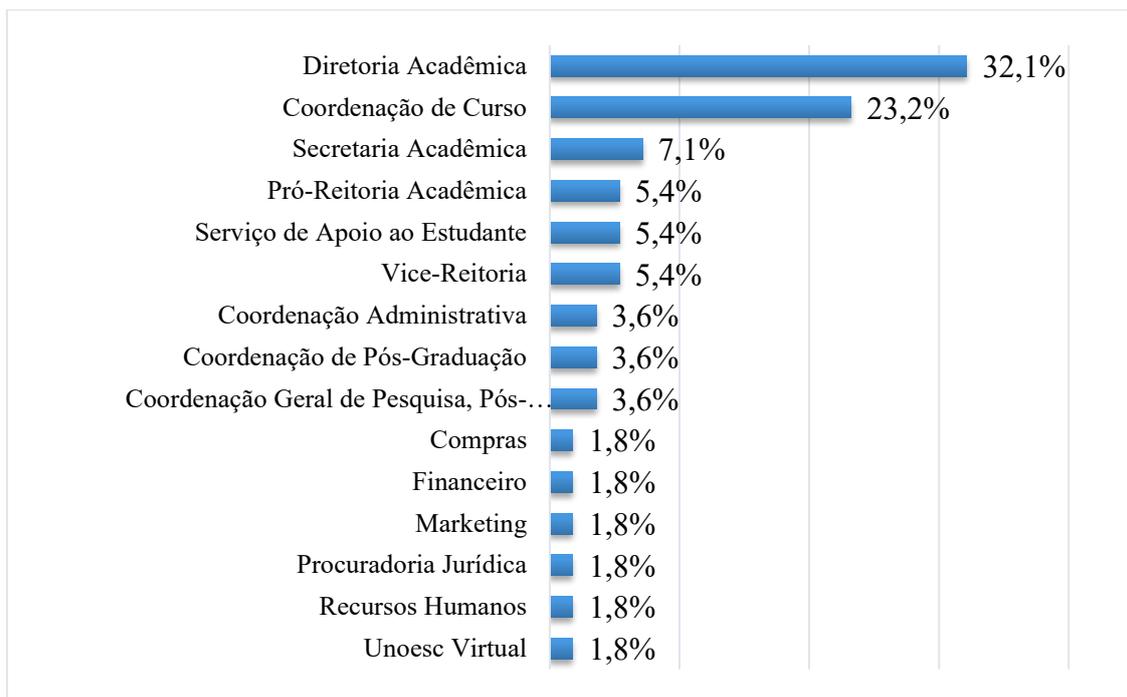
<b>Identificação / Assuntos</b>	<b>Pedido de Informação</b>	<b>Reclamação</b>	<b>Outros</b>	<b>Crítica</b>	<b>Elogio</b>	<b>Sugestão</b>
Acadêmico(a) da Unoesc	10,0%	56,7%	0,0%	26,7%	3,3%	3,3%
Comunidade Externa	37,5%	25,0%	25,0%	6,3%	0,0%	6,3%
Acadêmico(a) de Outra Universidade	62,5%	0,0%	25,0%	0,0%	12,5%	0,0%
Prestador de Serviços ou Terceirizado	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Egresso da Unoesc	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Técnico-administrativo da Unoesc	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Fonte: Ouvidoria 2021.1

## 5. SETORES ENVOLVIDOS

Os 56 contatos registrados nesta Ouvidoria foram encaminhados para quinze setores da Unoesc. Um terço dos contatos (32,1%) foi encaminhado para a Diretoria Acadêmica. Já as Coordenações de Curso responderam por 23,2% das demandas, bem como a Secretaria Acadêmica que respondeu por 7,1%. No gráfico abaixo verifica-se as demandas respondidas por setor.

Gráfico 6 – Setores envolvidos



Fonte: Ouvidoria 2021.1

Apresentamos também, na tabela abaixo, os assuntos que motivaram o contato com a Ouvidoria neste 1º semestre de 2021 por setor, considerando todas as demandas enviadas ao setor.

Tabela 3 – Assuntos que motivaram o contato por setor

<b>Setor/Assuntos</b>	<b>Pedido de Informação</b>	<b>Reclamação</b>	<b>Outros</b>	<b>Crítica</b>	<b>Elogio</b>	<b>Sugestão</b>
Compras	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Concursos	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Coordenação Administrativa	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Coordenação de Curso	46,2%	38,5%	7,7%	0,0%	7,7%	0,0%
Coordenação Geral de Pesquisa, Pós-graduação, Extensão e Inovação	0,0%	50,0%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%
Diretoria Acadêmica	5,6%	61,1%	5,6%	16,7%	0,0%	11,1%
Extensão	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Financeiro	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Mestrado	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Pró-Reitoria Acadêmica	0,0%	0,0%	33,3%	33,3%	0,0%	33,3%
Recursos Humanos	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Secretaria Acadêmica	50,0%	25,0%	0,0%	0,0%	25,0%	0,0%
Serviço de Apoio ao Estudante	33,3%	0,0%	33,3%	33,3%	0,0%	0,0%
Tecnologia da Informação	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Fonte: Ouvidoria 2021.1

Joaçaba, 06 de agosto de 2021.

Prof. Luiz Carlos Lückmann  
Ouvidor