

# UNIVERSIDADE DO OESTE DE SANTA CATARINA – UNOESC

## OUVIDORIA

### RELATÓRIO DAS DEMANDAS RECEBIDAS NO 2º SEMESTRE DE 2020

No segundo semestre de 2020, a Ouvidoria da Unoesc recebeu 56 contatos. Os contatos recebidos foram oriundos de acadêmicos da Unoesc, egressos, acadêmicos de outras universidades, comunidade externa.

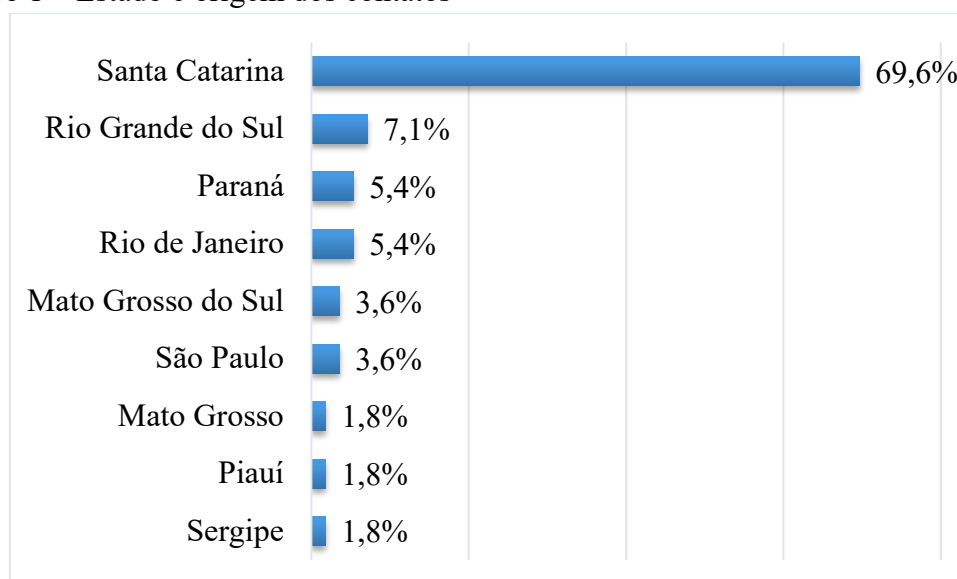
O registro de contato com a Ouvidoria é realizado exclusivamente pelo site da Unoesc. O requerente preenche um formulário com informações, como o nome, contato, cidade de origem e assunto, além disso pode optar pelo sigilo de identidade.

A seguir apresentamos detalhadamente os contatos recebidos pela Ouvidoria.

#### 1. ORIGEM DOS CONTATOS

A maioria dos contatos recebidos pela Ouvidoria no segundo semestre de 2020 é oriunda do estado de Santa Catarina (69,6%), seguido do Rio Grande do Sul (7,1%) e Paraná (5,4%). Ainda, recebeu demanda de outros estados, conforme gráfico a seguir.

Gráfico 1 – Estado e origem dos contatos

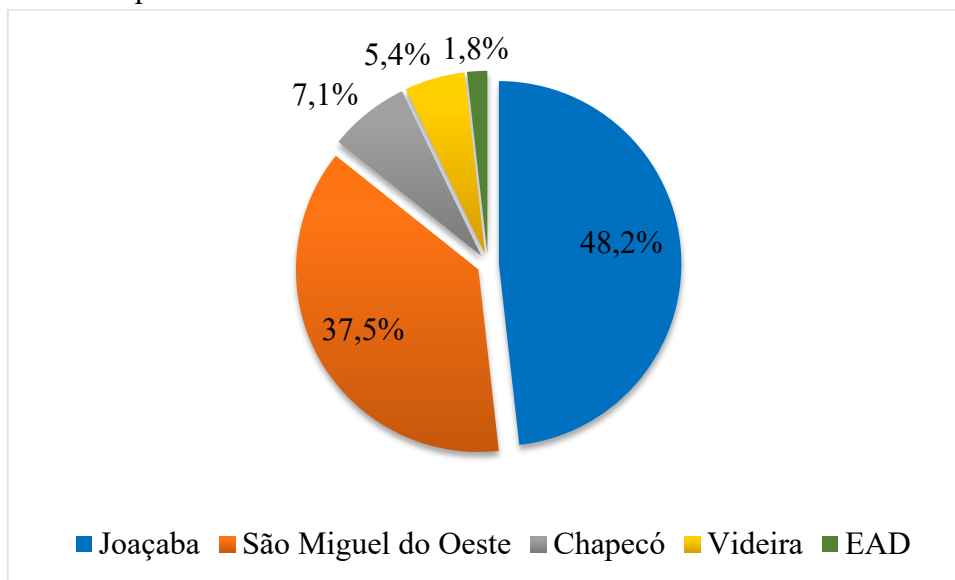


Fonte: Ouvidoria 2020.2

## 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 segundo semestre de 2020 são de responsabilidade do campus de Joaçaba (48,2%). O gráfico abaixo apresenta os percentuais, considerando o total de 56 registros, por campus, Xanxerê não teve registros de contatos.

Gráfico 2 – Campus envolvido

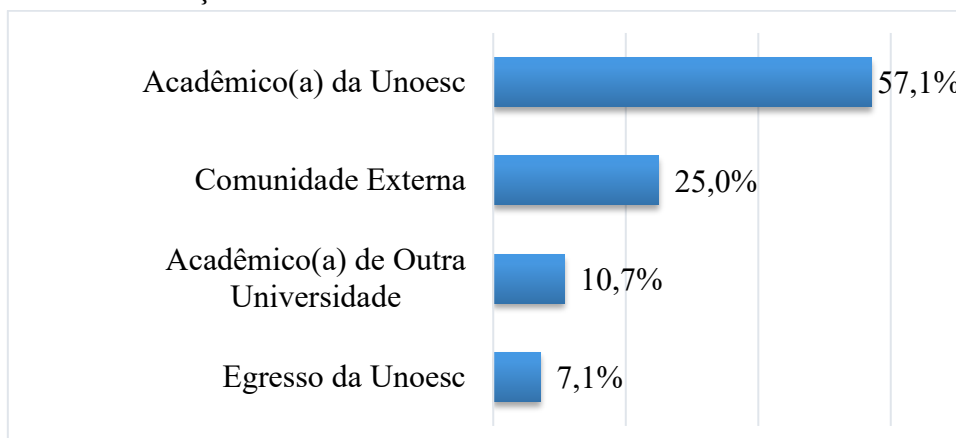


Fonte: Ouvidoria 2020.2

## 3. IDENTIFICAÇÃO

Muitas das demandas registradas na Ouvidoria são dos próprios acadêmicos da Unoesc (57,1%), seguido pela comunidade externa (25%) e de acadêmicos de outras universidades (10,7%). No gráfico 3 apresentamos a identificação de todos os contatos recebidas neste primeiro semestre.

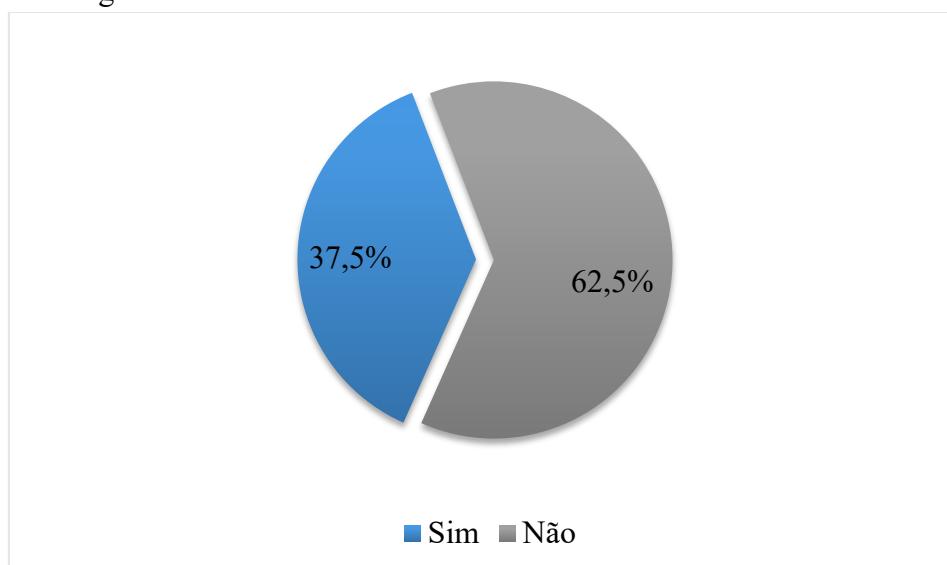
Gráfico 3 – Identificação dos contatos



Fonte: Ouvidoria 2020.2

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 solicite 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

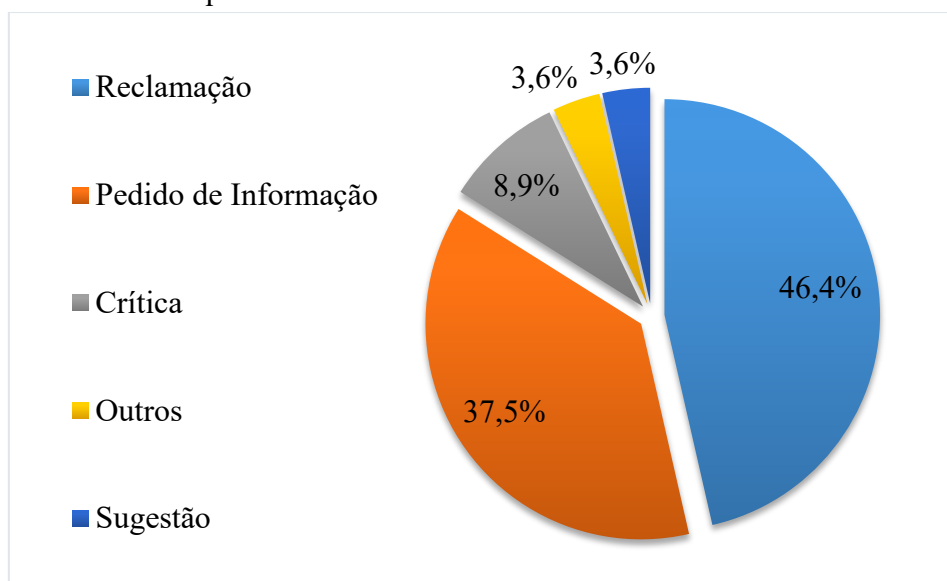


Fonte: Ouvidoria 2020.2

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

Próximo da metade das demandas recebidas no segundo semestre é de reclamações (46,4%), seguido de pedidos de informações (37,5%). O gráfico abaixo apresenta a quantidade de demandas recebidas por assunto.

Gráfico 5 – Assuntos que motivaram o contato



Fonte: Ouvidoria 2020.2

A tabela abaixo apresenta os percentuais de demandas recebidas, considerando o assunto, referente a cada campus. Xanxerê não teve registros de contatos.

Tabela 1 – Assuntos que motivaram o contato por campus

Campus/Assuntos	Pedido de Informação	Reclamação	Outros	Crítica	Elogio	Sugestão
Joaçaba	55,6%	33,3%	3,7%	7,4%	0,0%	0,0%
São Miguel do Oeste	9,5%	71,4%	4,8%	14,3%	0,0%	0,0%
Chapecó	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%
Videira	66,7%	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
EAD	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Fonte: Ouvidoria 2020.2

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, a maior demanda foi relacionada com pedidos de informação.

Tabela 2 – Assuntos que motivaram o contato por identificação

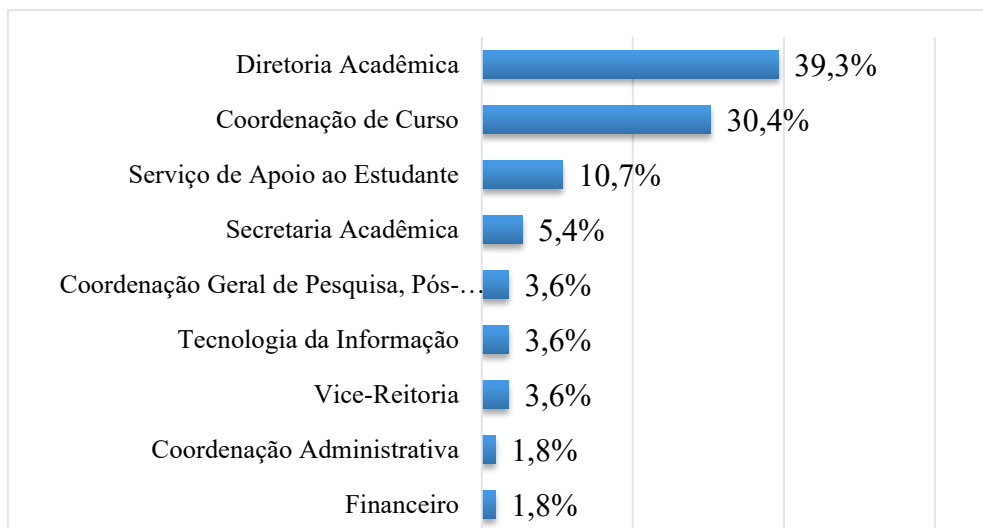
Identificação / Assuntos	Pedido de Informação	Reclamação	Outros	Crítica	Elogio	Sugestão
Acadêmico(a) da Unoesc	3,1%	81,3%	3,1%	6,3%	0,0%	6,3%
Comunidade Externa	78,6%	0,0%	7,1%	14,3%	0,0%	0,0%
Acadêmico(a) de Outra Universidade	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Egresso da Unoesc	75,0%	0,0%	0,0%	25,0%	0,0%	0,0%

Fonte: Ouvidoria 2020.2

## 5. SETORES ENVOLVIDOS

Os 56 contatos registrados nesta Ouvidoria foram encaminhados para nove setores da Unoesc. Destes (39,3%) foi encaminhado para as Diretorias Acadêmicas dos campi responsáveis, outros (30,4%) às Coordenações de Curso, pois as demandas eram de assuntos dos próprios cursos, bem como o Serviço de Apoio ao Estudante – SAE respondeu 10,7%. No gráfico abaixo verifica-se as demandas respondidas por setor.

Gráfico 6 – Setores envolvidos



Fonte: Ouvidoria 2020.2

Apresentamos também, na tabela abaixo, os assuntos que motivaram o contato com a Ouvidoria neste 2º semestre de 2020 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>
Diretoria Acadêmica	0,0%	81,8%	0,0%	13,6%	0,0%	4,5%
Coordenação de Curso	64,7%	17,6%	5,9%	11,8%	0,0%	0,0%
Serviço de Apoio ao Estudante	83,3%	0,0%	16,7%	0,0%	0,0%	0,0%
Vice-Reitoria	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Financeiro	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Coordenação Geral de Pesquisa, Pós-graduação, Extensão e Inovação	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Secretaria Acadêmica	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Tecnologia da Informação	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Coordenação Administrativa	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Fonte: Ouvidoria 2020.2

Joaçaba, 06 de dezembro de 2020.

Prof. Luiz Carlos Lückmann  
Ouvidor