

UNIVERSIDADE DO OESTE DE SANTA CATARINA – UNOESC

OUVIDORIA

RELATÓRIO DAS DEMANDAS RECEBIDAS NO 2º SEMESTRE DE 2021

No segundo semestre de 2021, a Ouvidoria da Unoesc recebeu 33 contatos. Os contatos foram oriundos de acadêmicos, técnico-administrativos, egressos, acadêmicos de outras universidades, comunidade externa e prestadores de serviços ou terceirizados.

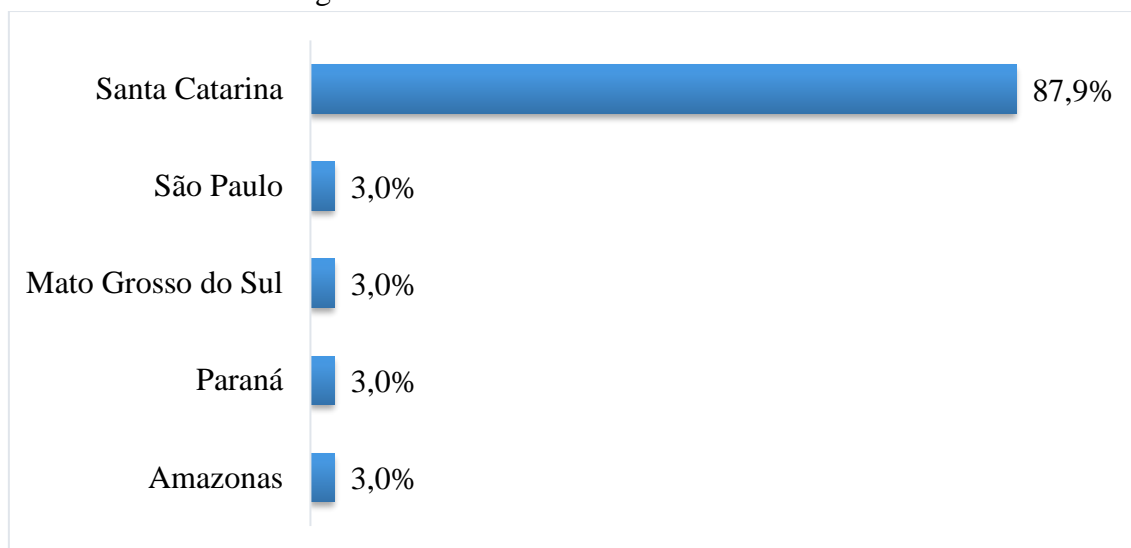
O registro de contato com a Ouvidoria é realizado exclusivamente pelo site da Unoesc. O requerente preenche um formulário com informações, como o nome, contato, cidade de origem e assunto. Pode, contudo, optar pelo sigilo de identidade.

A seguir apresentamos detalhadamente os contatos recebidos pela Ouvidoria.

1. ORIGEM DOS CONTATOS

A grande maioria dos contatos recebidos pela Ouvidoria no segundo semestre de 2021 é oriunda do estado de Santa Catarina (87,9%), seguidos de São Paulo, Mato Grosso do Sul, Paraná e Amazonas, todos com (3,0%).

Gráfico 1 – Estado e origem dos contatos.

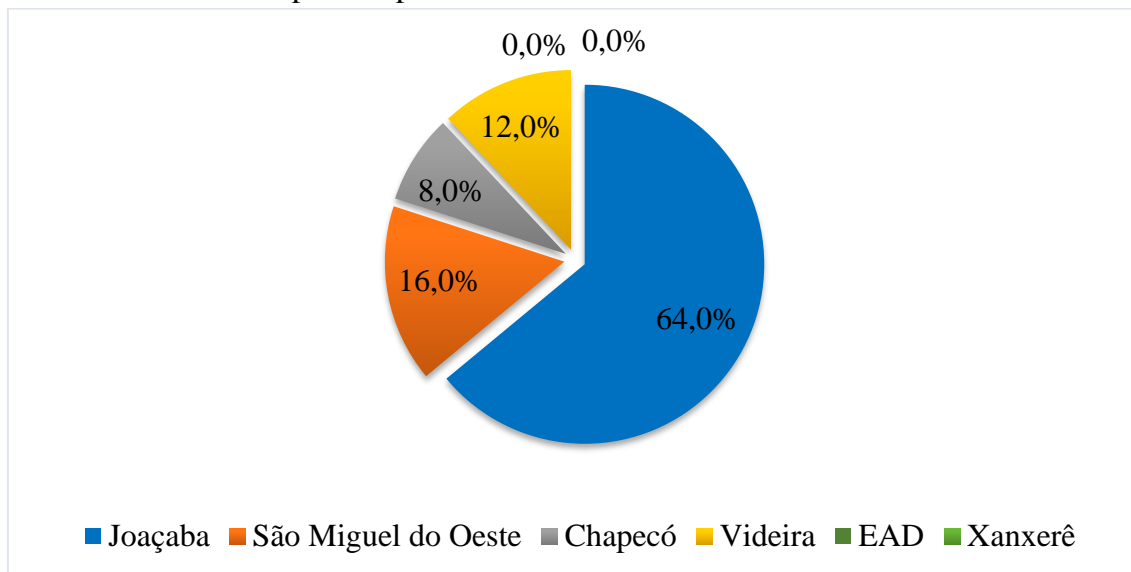


Fonte: Ouvidoria 2021.2

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 64,0% do total de demandas, conforme se observa no gráfico, a seguir.

Gráfico 2 – Demanda por campus

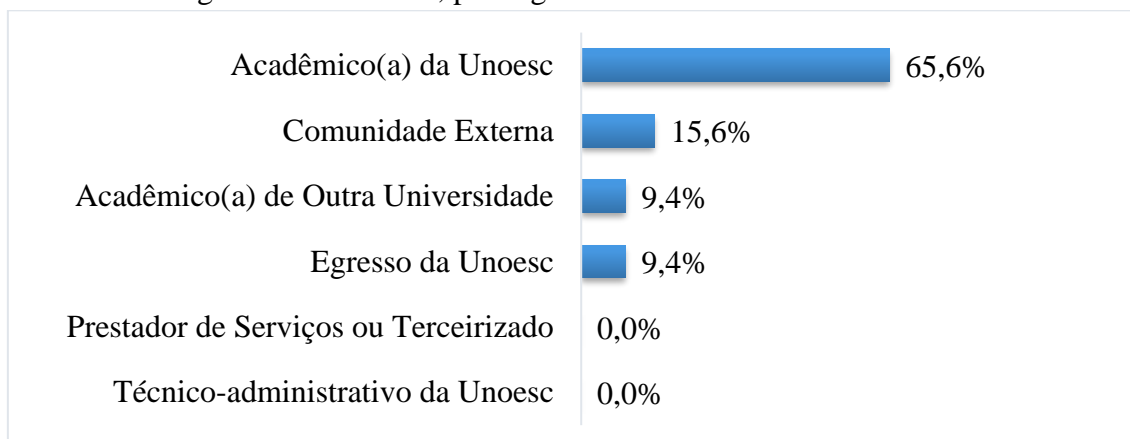


Fonte: Ouvidoria 2021.2

3. REGISTRO POR SEGMENTO

A maioria das demandas registradas na Ouvidoria é de origem dos acadêmicos da Unoesc (65,6%), seguido pela comunidade externa (15,6%) e de acadêmicos de outras universidades (9,4%). No gráfico três, apresentamos os contatos recebidos no segundo semestre de 2021, por segmento.

Gráfico 3 – Registro dos contatos, por segmento



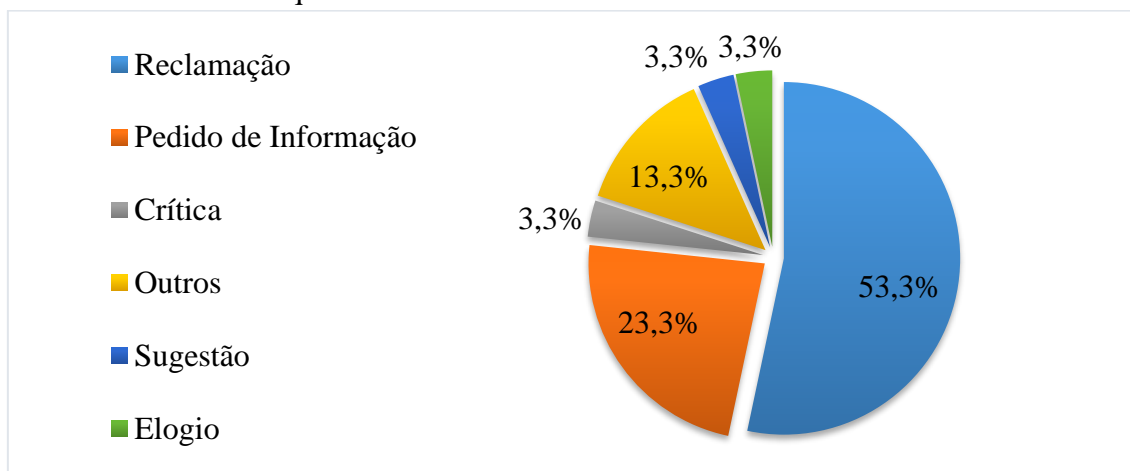
Fonte: Ouvidoria 2021.2

A maioria dos demandantes não solicitaram o sigilo de identidade (54,5%). Nesta situação, 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.

4. ASSUNTOS QUE MOTIVARAM O CONTATO COM A OUVIDORIA

A demanda com maior frequência tem sido a de reclamações (53,3%), seguida de pedidos de informações (23,3%) e outros assuntos (13,3%). O gráfico abaixo apresenta a quantidade de demandas recebidas por assunto.

Gráfico 4 – Assuntos que motivaram o contato.



Fonte: Ouvidoria 2021.2

Os campi que mais receberam demandas com pedido de informação foram Videira e São Miguel do Oeste (33,3% cada um). Já o campus que mais recebeu demandas com reclamações (100,0% de todas as demandas recebidas) foi o de Chapecó, seguido de Joaçaba (43,8%). 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	31,3%	43,8%	18,8%	0,0%	0,0%	6,3%
São Miguel do Oeste	33,3%	0,0%	0,0%	33,3%	33,3%	0,0%
Xanxerê	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Chapecó	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Videira	33,3%	33,3%	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%
Ead	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Fonte: Ouvidoria 2021.2

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

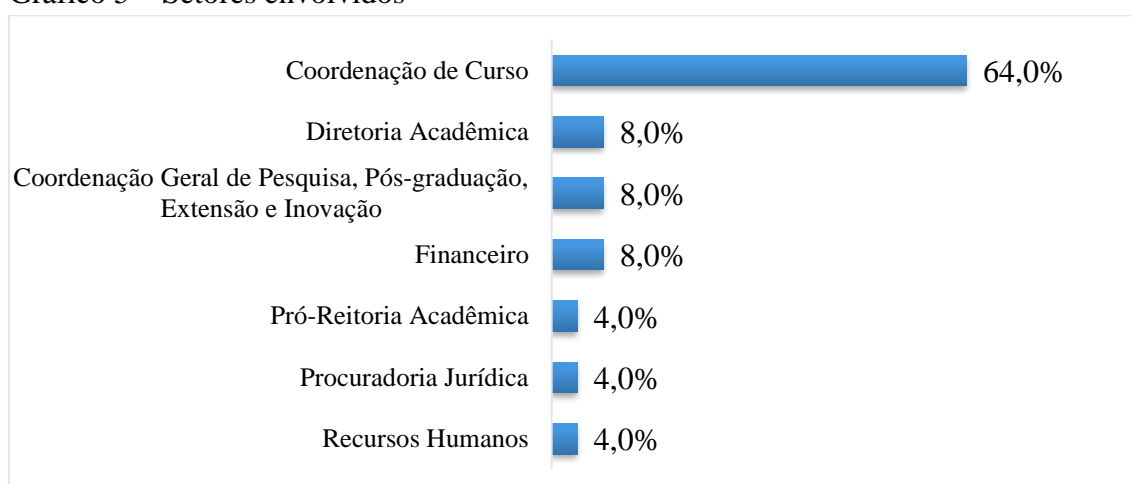
Identificação / Assuntos	Pedido de Informação	Reclamação	Outros	Crítica	Elogio	Sugestão
Acadêmico(a) da Unoesc	10,5%	68,4%	10,5%	5,3%	5,3%	0,0%
Comunidade Externa	25,0%	25,0%	25,0%	0,0%	0,0%	25,0%
Acadêmico(a) de Outra Universidade	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Prestador de Serviços ou Terceirizado	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Egresso da Unoesc	33,3%	33,3%	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%
Técnico-administrativo da Unoesc	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Fonte: Ouvidoria 2021.2

5. SETORES ENVOLVIDOS

Os 33 contatos registrados nesta Ouvidoria no segundo semestre de 2021 foram encaminhados para sete setores da Unoesc. A grande maioria (64,0%) foi encaminhado para as Coordenações de Curso. Já a Diretoria Acadêmica, a Coordenação Geral de Pesquisa, Pós-Graduação, Extensão e Inovação e o Setor financeiro responderam por 8,0% das demandas cada. Demais setores responderam por 4,0% cada um, conforme verifica-se no gráfico 5.

Gráfico 5 – Setores envolvidos



Fonte: Ouvidoria 2021.2

Apresentamos os assuntos que motivaram o contato com a Ouvidoria neste 2º semestre de 2021, 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 de Curso	15,4%	61,5%	7,7%	7,7%	7,7%	0,0%
Coordenação Geral de Pesquisa, Pós-graduação, Extensão e Inovação	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Diretoria Acadêmica	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Financeiro	50,0%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Recursos Humanos	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Fonte: Ouvidoria 2021.2