

**UNIVERSIDADE DO OESTE DE SANTA CATARINA – UNOESC**  
**OUVIDORIA**  
**RELATÓRIO DAS DEMANDAS RECEBIDAS NO 2º SEMESTRE DE 2022**

No segundo semestre de 2022, a Ouvidoria da Unoesc recebeu 44 contatos, oriundos de acadêmicos, egressos, acadêmicos de outras universidades, comunidade externa, colaboradores da instituição e prestadores de serviços ou terceirizados.

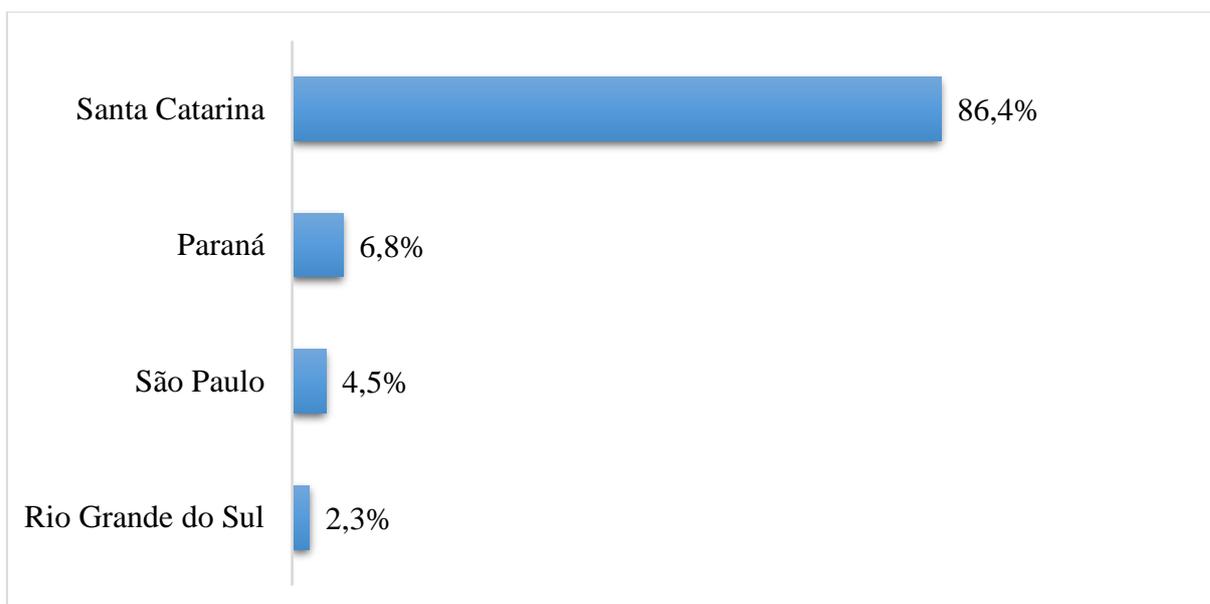
O registro de contato com a Ouvidoria é realizado exclusivamente pelo site da Unoesc. O requerente preenche um formulário com informações, como o nome, contato, cidade de origem e assunto. Pode, contudo, optar pelo sigilo de identidade.

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 2022 é oriunda do estado de Santa Catarina (86,4%), seguidos de Paraná (6,8%), São Paulo (4,5%) e Rio Grande do Sul (2,3%).

Gráfico 1 – Estado e origem dos contatos.

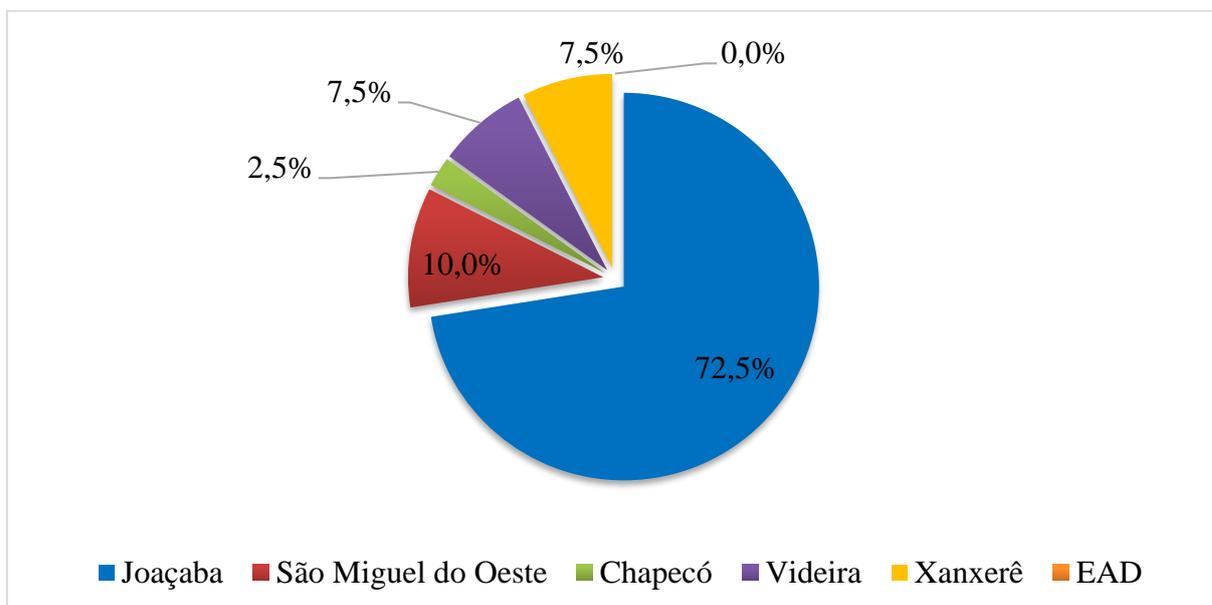


Fonte: Ouvidoria 2022.2

## 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 72,5% e São Miguel do Oeste 10,0% do total de demandas, conforme se observa no gráfico, a seguir.

Gráfico 2 – Demanda por campus

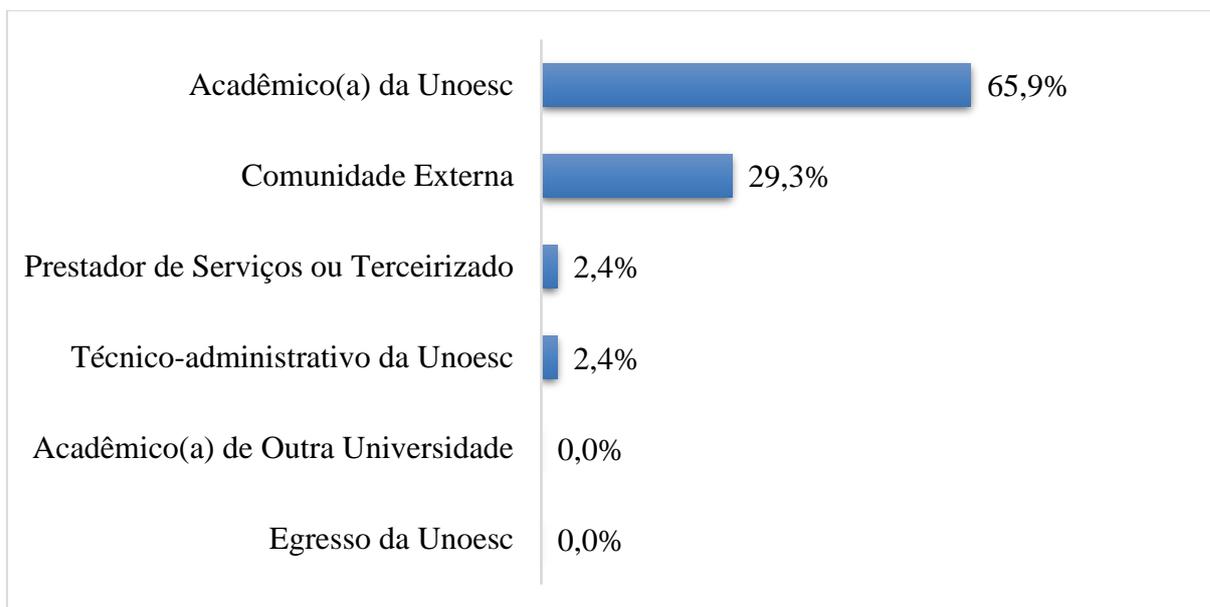


Fonte: Ouvidoria 2022.2

## 3. REGISTRO POR SEGMENTO

A maioria das demandas registradas na Ouvidoria é de origem dos acadêmicos da Unoesc (65,9%), seguido pela comunidade externa (29,3%) e de Prestador de Serviços ou Terceirizados e colaboradores da Unoesc, ambos com (2,4%). No gráfico três, apresentamos os contatos recebidos no segundo semestre de 2022, por segmento.

Gráfico 3 – Registro dos contatos, por segmento



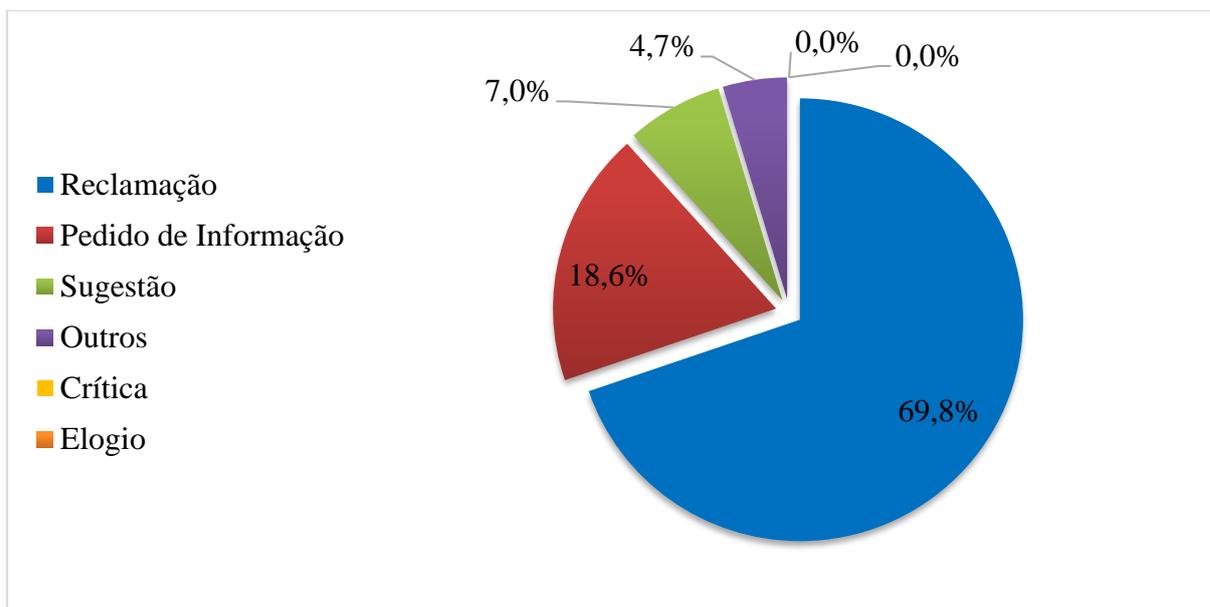
Fonte: Ouvidoria 2022.2

A maioria dos demandantes solicitaram o sigilo de identidade (52,3%). 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 (69,8%), seguida de pedidos de informações (18,6%) e sugestões (7,0%). O gráfico abaixo apresenta a quantidade de demandas recebidas por assunto.

Gráfico 4 – Assuntos que motivaram o contato.



Fonte: Ouvidoria 2022.2

O campus que mais recebeu demanda com pedido de informações foi o de Chapecó, com 100,0%. Já os campi que mais receberam demandas com reclamações foram São Miguel do Oeste (75,0% das demandas do campus), Joaçaba (67,9%), seguido de Xanxerê e Videira, ambos com 66,7%. 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	21,4%	67,9%	3,6%	0,0%	0,0%	7,1%
São Miguel do Oeste	0,0%	75,0%	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%
Xanxerê	0,0%	66,7%	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%
Chapecó	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Videira	33,3%	66,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Ead	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Fonte: Ouvidoria 2022.2

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 (85,2%). Por outro lado, para membros da comunidade externa, a maior demanda foi relacionada com pedidos de informação (27,3%).

Tabela 2 – Assuntos que motivaram o contato por identificação

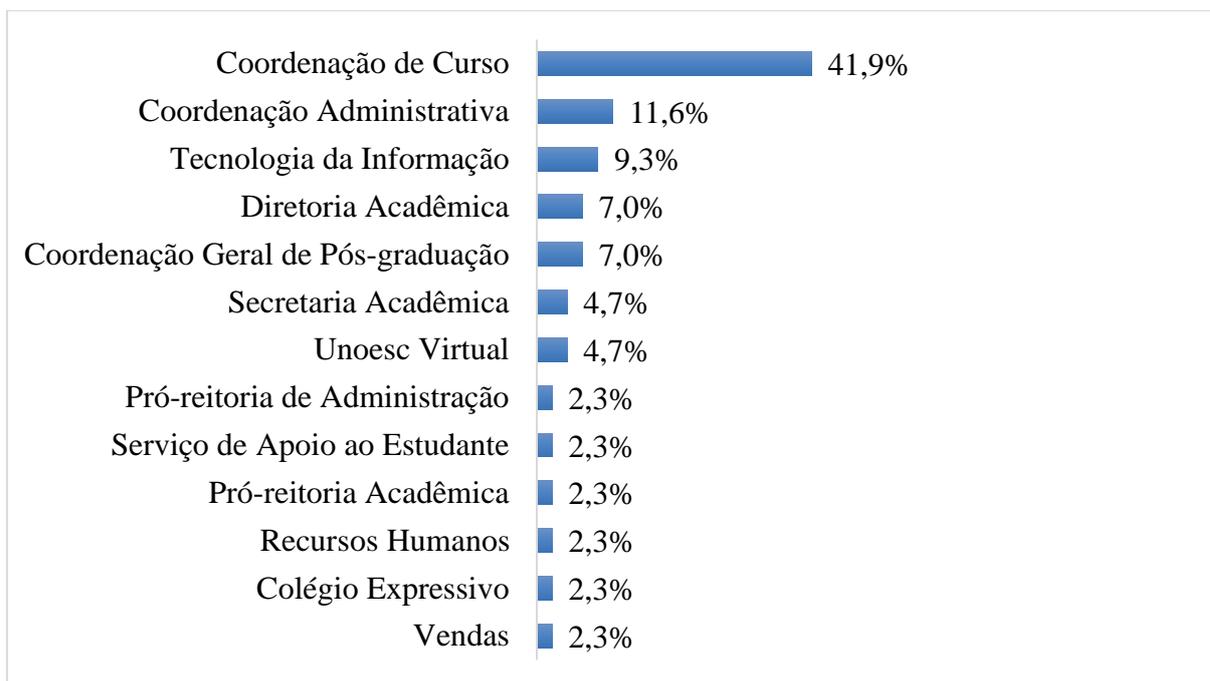
<b>Identificação / Assuntos</b>	<b>Pedido de Informação</b>	<b>Reclamação</b>	<b>Outros</b>	<b>Crítica</b>	<b>Elogio</b>	<b>Sugestão</b>
Acadêmico(a) da Unoesc	11,1%	85,2%	0,0%	0,0%	0,0%	3,7%
Comunidade Externa	27,3%	45,5%	9,1%	0,0%	0,0%	18,2%
Acadêmico(a) de Outra Universidade	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Prestador de Serviços ou Terceirizado	0,0%	0,0%	100,0%	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%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Fonte: Ouvidoria 2022.2

## 5. SETORES ENVOLVIDOS

Os 44 contatos registrados nesta Ouvidoria no segundo semestre de 2022 foram encaminhados para treze setores da Unoesc. Boa parte (41,9%) foi encaminhada para as Coordenações de Curso. Já para a Coordenação Administrativa foi encaminhado 11,6% da demanda, seguido da Tecnologia da Informação com 9,3%, da Diretoria Acadêmica e da Coordenação Geral de Pesquisa, Pós-graduação, Extensão e Inovação, ambas com 7,0% e da Secretaria Acadêmica e Unoesc Virtual, ambas com 4,7%, conforme verifica-se no gráfico 5.

Gráfico 5 – Setores envolvidos



Fonte: Ouvidoria 2022.2

Apresentamos os assuntos que motivaram o contato com a Ouvidoria neste 2º 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 de Curso	0,0%	94,4%	0,0%	0,0%	0,0%	5,6%
Coordenação Administrativa	0,0%	25,0%	50,0%	0,0%	0,0%	25,0%
Tecnologia da Informação	75,0%	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Diretoria Acadêmica	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Coordenação Geral de Pós-graduação	25,0%	75,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Secretaria Acadêmica	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Unoesc Virtual	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Pró-reitoria de Administração	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Serviço de Apoio ao Estudante	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Pró-reitoria Acadêmica	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Recursos Humanos	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Colégio Expressivo	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Vendas	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Fonte: Ouvidoria 2022.2

Joaçaba, 31 de dezembro de 2022  
Prof. Luiz Carlos Lückmann - Ouvidor