

UNIVERSIDADE DO OESTE DE SANTA CATARINA – UNOESC

OUVIDORIA

RELATÓRIO DAS DEMANDAS RECEBIDAS NO 1º SEMESTRE DE 2023

No primeiro semestre de 2023, a Ouvidoria da Unoesc recebeu 25 contatos. Os contatos foram oriundos de acadêmicos, egressos, acadêmicos de outras universidades, comunidade externa, professores e técnicos administrativos.

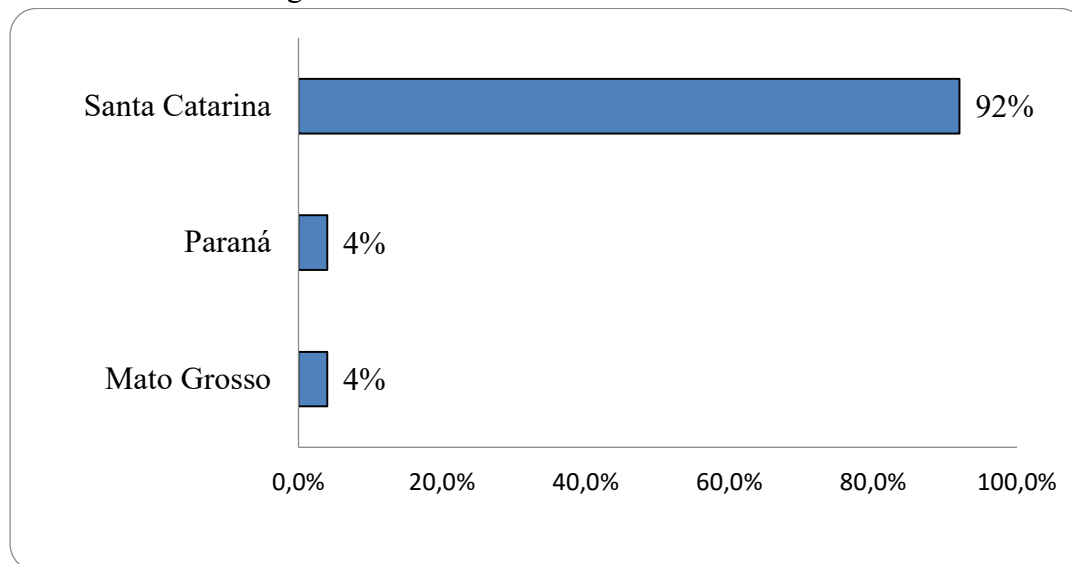
O registro de contato com a Ouvidoria é realizado exclusivamente pelo site da Unoesc. O requerente preenche um formulário com informações, como o nome, contato, cidade de origem e assunto, podendo solicitar sigilo de identidade.

Apresentamos a estatística dos contatos recebidos pela ouvidoria no primeiro semestre de 2023.

1. ORIGEM DOS CONTATOS

A grande maioria dos contatos recebidos pela Ouvidoria no primeiro semestre de 2022 é oriunda dos estados de Santa Catarina (92%), Paraná(4%) e Mato Grosso (4%).

Gráfico 1 – Estado e origem dos contatos.



Fonte: Ouvidoria 2023.1

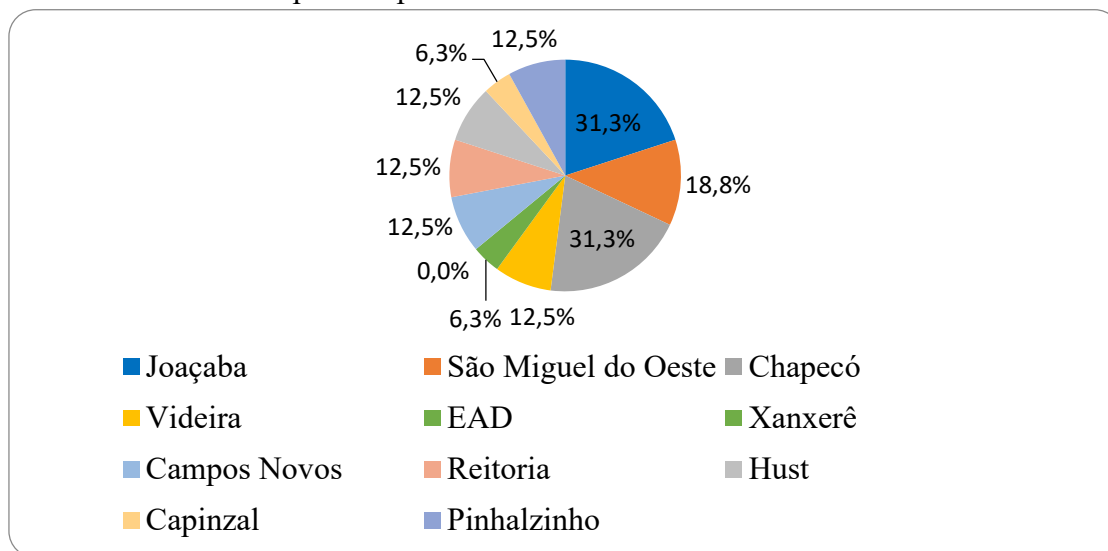
2. DEMANDAS DE REGISTROS POR CAMPUS

As demandas recebidas, são registradas no protocolo da Ouvidora e encaminhadas ao setor responsável no campus indicado pela demanda, que analisa e encaminha as

medidas administrativas necessárias e cabíveis, e retorna à ouvidoria para a devolutiva ao demandante.

Conforme gráfico, o campus de Joaçaba e Chapecó, foram os mais demandados no semestre com 31,3%, seguidos por São Miguel do Oeste com 18,8%, Reitoria, Hust e Videira, Campos Novos e Pinhalzinho com 12,5%, EAD e Capinzal com 6,3%.

Gráfico 2 – Demanda por campus

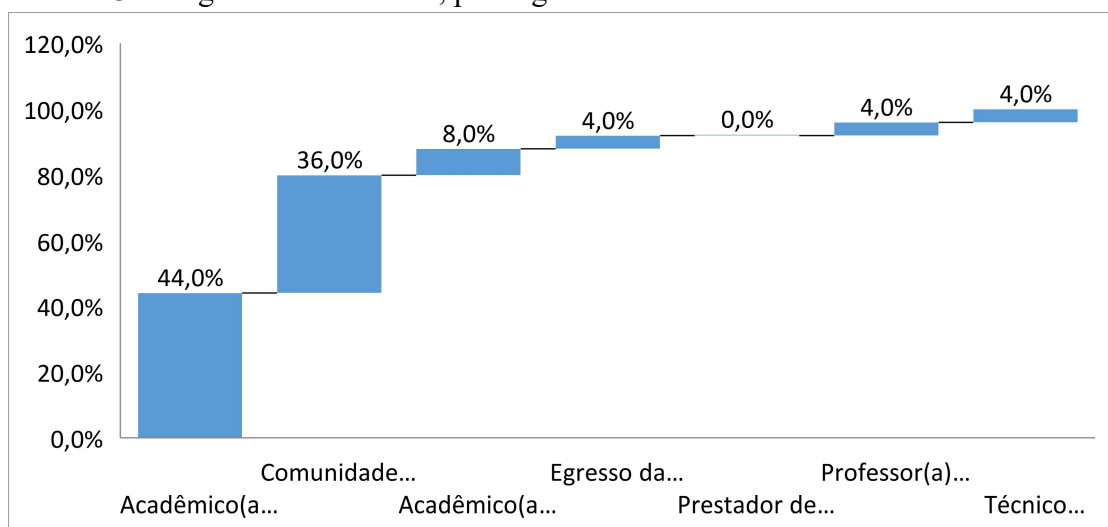


Fonte: Ouvidoria 2023.1

3. REGISTRO POR SEGMENTO

A maioria das demandas registradas na Ouvidoria é de origem dos acadêmicos da Unoesc (44%), seguido pela comunidade externa (36%), acadêmicos de outras Universidades (8,%) e egressos da Unoesc (4,%) e professores e técnicos administrativos (4%) cada. No gráfico três, esses percentuais estão evidenciados:

Gráfico 3 – Registro dos contatos, por segmento



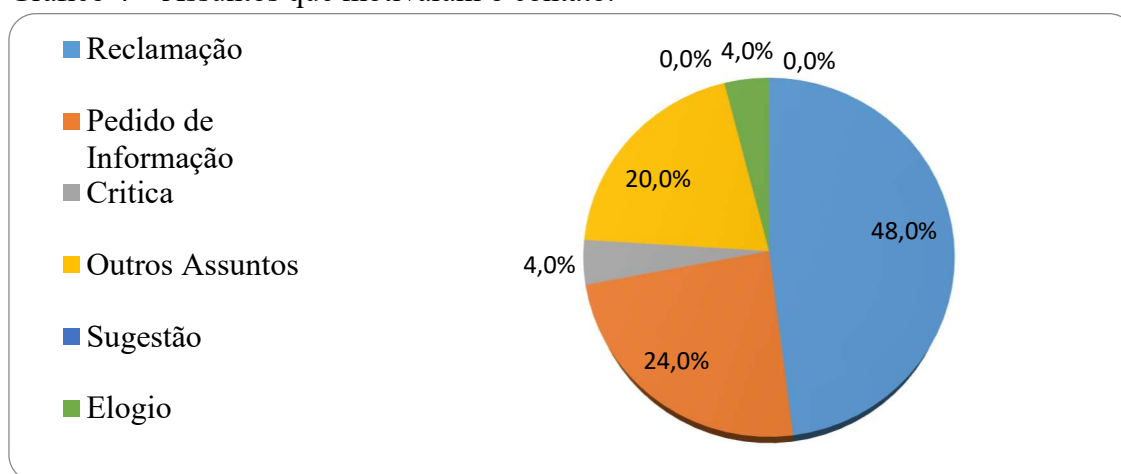
Fonte: Ouvidoria 2023.1

O pedido de sigilo de identidade foi solicitado por 48% dos demandantes, sendo que nesses casos a ouvidoria encaminhada ao responsável apenas a demanda, omitindo a identidade e também o contato, e a ouvidoria é quem faz contato com estes demandantes para dar a devolutiva do contato. Não solicitaram sigilo 52% dos casos.

4. ASSUNTOS QUE MOTIVARAM O CONTATO COM A OUVIDORIA

A demanda com maior frequência tem sido a de reclamações (48%), seguida de pedidos de informações (24%), outros assuntos (20%), crítica e elogios (4%), e nenhuma denúncia de bolsa de Estudo. Essa realidade está representada graficamente, conforme gráfico 4.

Gráfico 4 – Assuntos que motivaram o contato.



Fonte: Ouvidoria 2023.1

A tabela 1 mostra o comportamento dos assuntos distribuídos por campi. Nota-se que os campi de Joaçaba e Campos Novos, 100% das demandas foram por reclamações; o campus de São Miguel do Oeste foi demandado em 33,3% com pedido de informação, 33,33% com reclamações e 33,33% com elogios; já o campus de Chapecó teve 80% das demandas com pedido de informação e 20% com reclamação; o campus de Videira teve 50% das demandas em reclamações e 50% em outros assuntos; a Reitoria foi demandada em 50% com pedido de informação e 50% com críticas; o campus de Pinhalzinho teve demandas de 50% em reclamação e outros assuntos respectivamente; o campus de Capizal concentra 100% em outros assuntos, o HUST foi demandado em 50% com reclamação e 50% outros assuntos e o EAD foi demandado 100% com outros assuntos.

CAMPUS/ASSUNTOS	PEDIDO DE INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	OUTROS ASSUNTOS	CRÍTICA	ELOGIO	SUGESTÃO
JOAÇABA	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
SÃO MIGUEL DO OESTE	33,3%	33,3%	0,0%	0,0%	33,3%	0,0%
XANXERÊ	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
CHAPECÓ	80,0%	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
VIDEIRA	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%
REITORIA	50,0%	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%
CAMPOS NOVOS	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
PINHALZINHO	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%
CAPINZAL	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
HUST	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%
EAD	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Fonte: Ouvidoria 2023.1

Pela tabela 2 é possível identificar quais foram as principais demandas dos principais stakeholders da Universidade. Observa-se que as demandas dos acadêmicos (a) da Unoesc foram 72,7% de reclamações, 18,2% de outros assuntos e 9,1% de elogios. A manifestação da comunidade externa foi por pedido de informação (22,2%) reclamações (33,3%) outros assuntos (33,3%) e críticas (11,1%). As demandas dos acadêmicos(a) de outras Universidades foram 50% de pedido de informação e 50% reclamações. As demandas dos egressos, técnico administrativos e professores foram em 100% pedido de informação.

	PEDIDO DE INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	OUTROS	CRÍTICA	ELOGIO	SUGESTÃO
ACADÊMICO(A) DA UNOESC	0,0%	72,7%	18,2%	0,0%	9,1%	0,0%
COMUNIDADE EXTERNA	22,2%	33,3%	33,3%	11,1%	0,0%	0,0%
ACADÊMICO(A) DE OUTRA UNIVERSIDADE	50,0%	50,0%	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	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TÉCNICO-ADMINISTRATIVO DA UNOESC	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
PROFESSOR(A) DA UNOESC	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

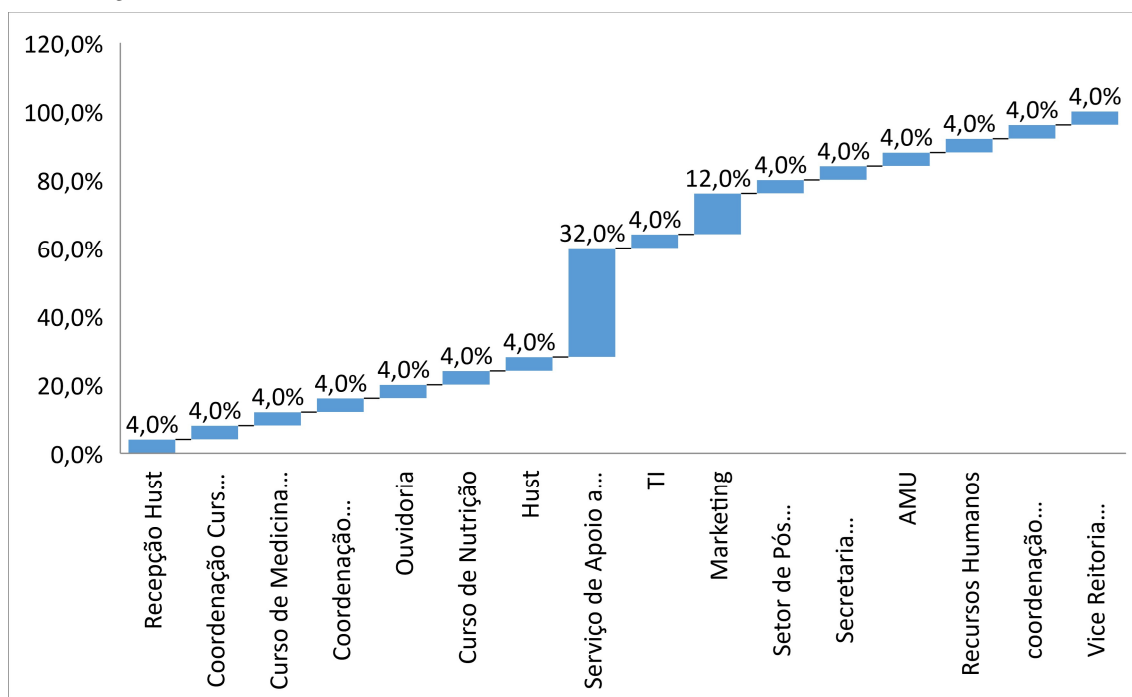
Fonte: Ouvidoria 2023.1

5. SETORES ENVOLVIDOS

O maior volume de demandas, foram direcionadas e atendidas pelo Setor de Apoio ao Estudante (32%), seguido pelo setor de marketing (12%). As 14 demandas restantes foram distribuídas para 14 setores, os quais citamos: recepção Hust, Coordenação curso de farmácia, coordenação curso de medicina, coordenação do proesde, ouvidoria, direção Hust, setor de marketing, Setor de pós graduação, secretaria acadêmica geral, AMU, setor

de recursos humanos, coordenação administrativa e Vice-Reitoria, conforme demonstrado no gráfico 5.

Gráfico 5 – Setores envolvidos



Fonte: Ouvidoria 2023.1

A Tabela 3, mostra os assuntos tratados com cada um dos setores envolvidos.

	PEDIDO DE INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	OUTROS	CRÍTICA	ELOGIO	SUGESTÃO
RECEPÇÃO HUST	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
COORDENAÇÃO CURSO FARMÁCIA	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
CURSO DE MEDICINA VETERINÁRIA	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
COORDENAÇÃO PROESDE	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
OUIDORIA	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
CURSO DE NUTRIÇÃO	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
HUST	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
SERVIÇO DE APOIO AO ESTUDANTE	12,5%	62,5%	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TI	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
MARKETING	66,7%	0,0%	0,0%	33,3%	0,0%	0,0%
SETOR DE PÓS GRADUAÇÃO	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
SECRETARIA ACADÊMICA GERAL	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
AMU	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
RECURSOS HUMANOS	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
COORDENAÇÃO ADMINISTRATIVA	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
VICE REITORIA CAMPUS VIDEIRA/COLÉGIO SUPERACÇÃO	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Fonte: Ouvidoria 2023.1

Joaçaba, 18 de julho de 2023

Cleunice Fátima Frozza- Ouvidora