

UNIVERSIDADE DO OESTE DE SANTA CATARINA – UNOESC

OUVIDORIA

RELATÓRIO DAS DEMANDAS RECEBIDAS NO 2º SEMESTRE DE 2025

Durante o segundo semestre de 2025, a Ouvidoria da Unoesc recebeu 131 contatos, oriundos de acadêmicos, egressos, acadêmicos de outras universidades, comunidade externa, professores e prestadores de serviço.

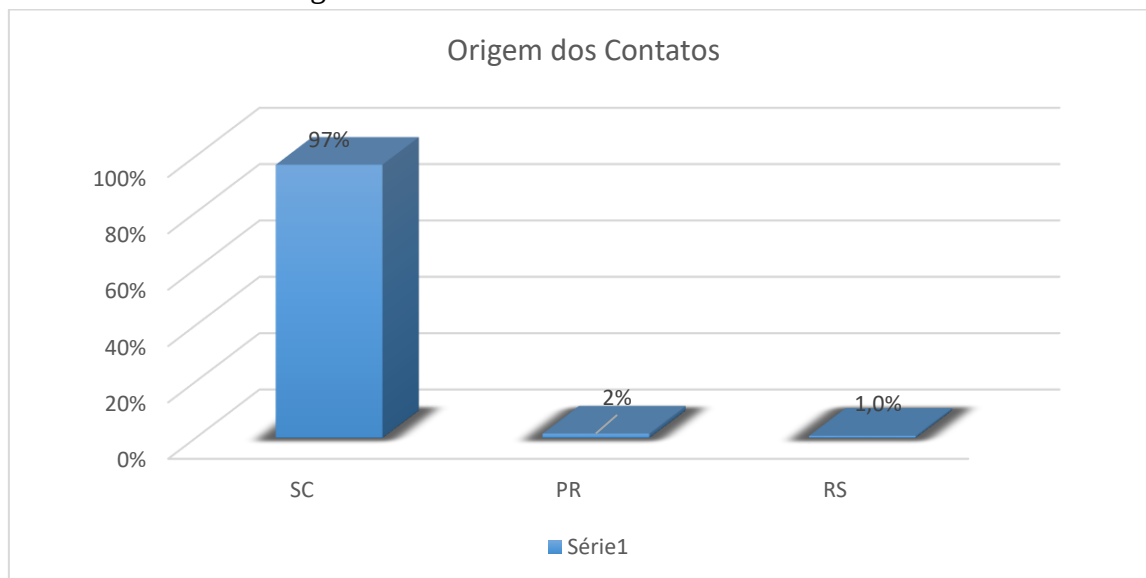
O contato com a Ouvidoria é realizado pelo site da Unoesc, de forma presencial ou por telefone. Por meio do site o requerente preenche um formulário com informações, como o nome, contato, cidade de origem, assunto e solicita de sigilo de identidade, caso deseje. Quando o contato é de forma presencial ou por telefone, o ouvidor faz o relato de registro nos meios de controle da ouvidoria.

Passamos a descrever a estatística dos contatos recebidos pela ouvidoria no segundo semestre de 2025.

1. ORIGEM DOS CONTATOS

Os contatos recebidos no segundo semestre foram prioritariamente do estado de Santa Catarina, 97% do total recebido, Paraná 2% e RS 1%.

Gráfico 1 - Estado e origem dos contatos.



Fonte: Ouvidoria 2025/2

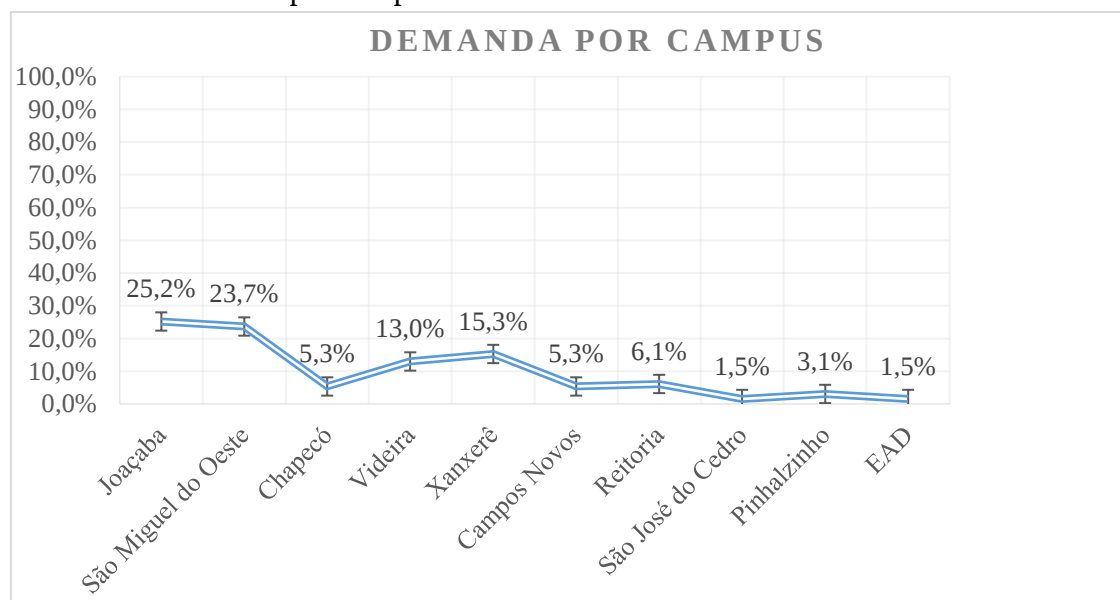
2. DEMANDAS DE REGISTROS POR CAMPUS

As mensagens recebidas, são registradas no protocolo da Ouvidoria e encaminhadas ao setor responsável no campus indicado pela demanda. O setor responsável analisa cada demanda, encaminha as medidas administrativas necessárias e cabíveis, e responde à ouvidoria, relatando as medidas que foram tomadas e os esclarecimentos necessários para que a ouvidoria possa responder a cada demandante.

As demandas foram respondidas em tempo hábil, e os setores atenderam a ouvidoria com demonstração de interesse, buscando solucionar as demandas com as medidas adequadas ao bom funcionamento da Universidade.

O Gráfico mostra qual foi o volume de demandas, que ocorreram no período: campus de Joaçaba com 25,2%, São Miguel do Oeste com 23,7%, Xanxerê com 15,3%, Videira com 13%, reitoria com 6,1%, Chapecó e Campos Novos 5,3% cada, Pinhalzinho 3,1%, EAD 1,5% .

Gráfico 2 - Demanda por campus



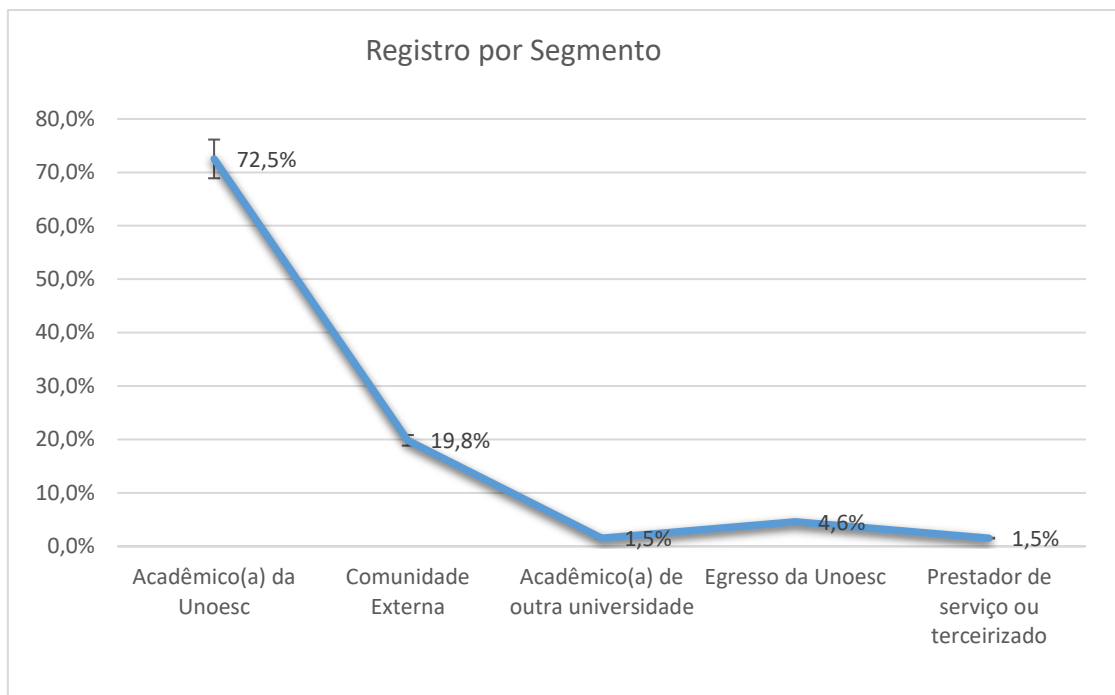
Fonte: Ouvidoria 2025/2

3. REGISTRO POR SEGMENTO

Os acadêmicos da Unoesc foram o segmento que apresentou o maior número de demandas, num percentual de 72,5%; seguido pela comunidade externa com 19,8%; egressos com 4,6%, acadêmicos de outras Universidades e prestadores de serviço com um percentual de 1,5% cada.

Apresento o Gráfico 3 com os percentuais de cada segmento.

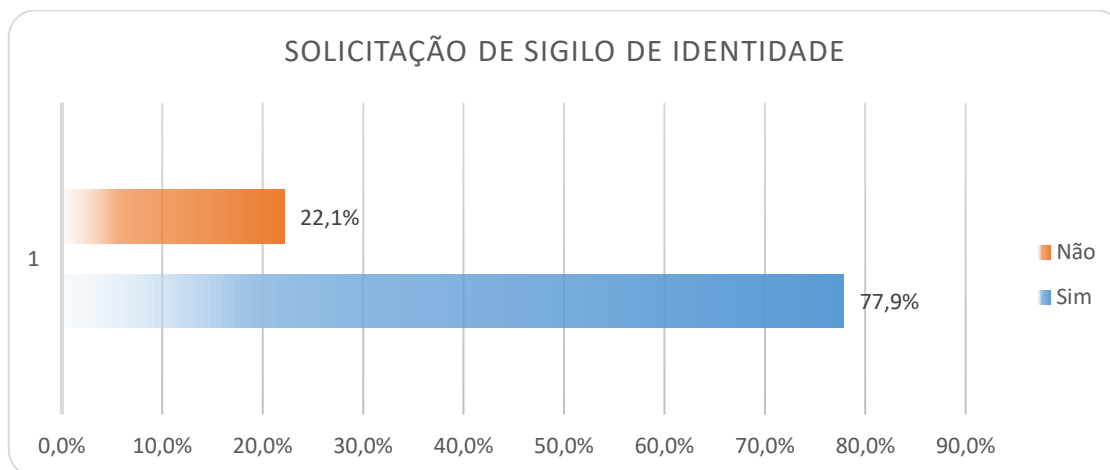
Gráfico 3 - Registro dos contatos por segmento



Fonte: Ouvidoria 2025/2

O pedido de sigilo de identidade foi solicitado em 77,9% das demandas, sendo que nesses casos a ouvidoria encaminha ao responsável apenas a demanda, omitindo a identidade e também o contato, posteriormente, a ouvidoria faz contato com estes demandantes para a devolutiva. Não houve solicitação de sigilo em 22,1% das demandas.

Gráfico 4 - Solicitação de Sigilo



Fonte: Ouvidoria 2025/2

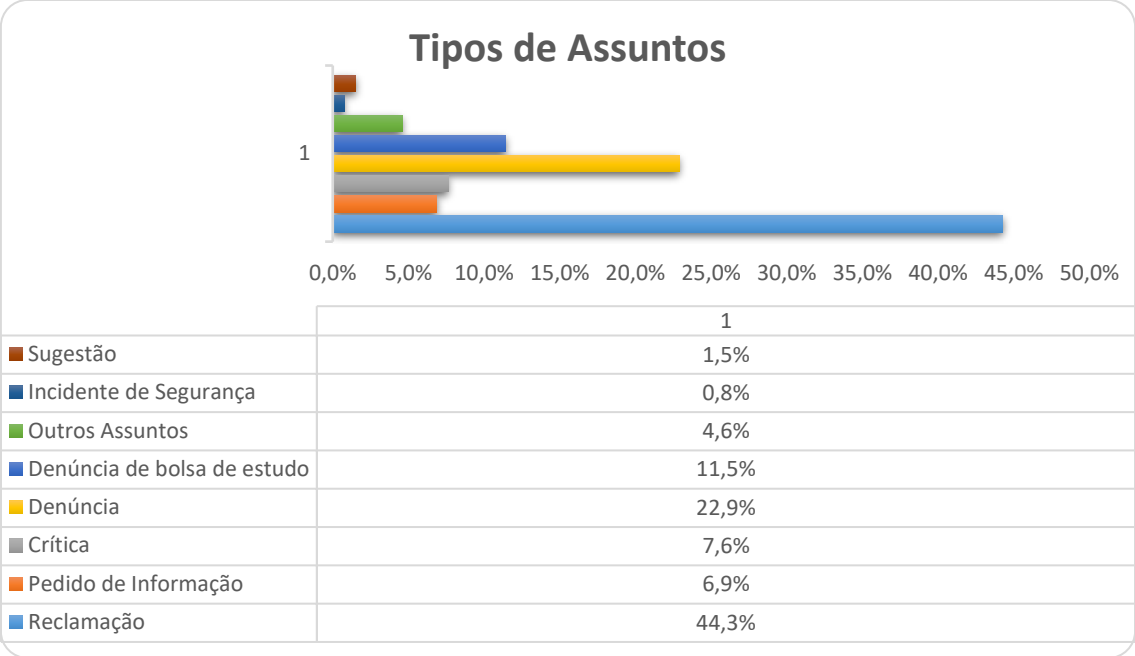
4. ASSUNTOS QUE MOTIVARAM O CONTATO COM A OUVIDORIA

Os assuntos que motivaram as demandas pela ouvidoria, foram reclamações, 44,3%, denúncia 22,9%, denúncia de bolsa de estudo 11,5%, pedidos de informação

6,9%, críticas 7,6%, outros assuntos 4,6%, sugestões 1,5%, 0,8% em incidentes de segurança.

O Gráfico 5 ilustra esse comportamento.

Gráfico 5 - Assuntos que motivaram o contato.



Fonte: Ouvidoria 2025/2

A tabela 1 demonstra os assuntos tratados com cada campi da Universidade, e com suas unidades acadêmicas.

O campus de Joaçaba foi demandado em 6,1% por pedidos de informação e outros assuntos; 45,5% por reclamações; 24,2% por denúncias; e por 9, 1% por denúncias de bolsa de estudo e o mesmo percentual em críticas.

O campus de São Miguel do Oeste foi demandado em 9,7% em pedidos de informação; 32,3% em reclamações; 25,8% em denúncias; 16,1% em denúncias de bolsa de estudo; 9,7% em críticas, e 6,5% em sugestões.

O campus Xanxerê foi demandado por: pedidos de informação 5%; reclamações 70,0%; outros assuntos 5%; denúncias 10% e críticas 10%.

O campus de Chapecó foi demandando em 14,3% por pedidos de informação; 71,4% por denúncias; 14,3% por denúncias de bolsas de estudo.

O campus de Videira foi demandado por: reclamações 23,5%; denúncias 29,4%. Denúncias de bolsa de estudo 35,3%; críticas e incidentes de segurança 5,9% cada.

A Reitoria foi demanda por: pedidos de informação 12,5%; reclamações 12,5%; outros assuntos 37,5%; denúncias 25% e críticas 12,5%.

O campus de Campos Novos foi demandado por 100% em reclamações; assim como o campus de São José do Cedro. O EAD foi demandado por pedidos de informação reclamações no percentual de 50% cada.

Tabela 1-Comportamento dos assuntos

Campus/ Assuntos	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Joaçaba	6,1%	45,5%	6,1%	24,2%	9,1%	9,1%	0,0%	0,0%	0,0%
São Miguel do Oeste	9,7%	32,3%	0,0%	25,8%	16,1%	9,7%	0,0%	6,5%	0,0%
Xanxerê	5,0%	70,0%	5,0%	10,0%	0,0%	10,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Chapecó	14,3%	0,0%	0,0%	71,4%	14,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Videira	0,0%	23,5%	0,0%	29,4%	35,3%	5,9%	0,0%	0,0%	5,9%
Reitoria	12,5%	12,5%	37,5%	25,0%	0,0%	12,5%	0,0%	0,0%	0,0%
Campos Novos	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Pinhalzinho	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
EAD	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
São José do Cedro	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Legenda: 1- pedido de informação; 2- reclamação; 3-outros assuntos; 4- denúncia; 5-denúncia de bolsa de estudo; 6- crítica; 7- elogio; 8- sugestão; 9- incidente de segurança

Fonte: Ouvidoria 2025/2

A Tabela 2 ilustra as motivações de cada segmento no encaminhamento das demandas, e os acadêmicos (a) da Unoesc, utilizaram o canal para pedir informações num total de 5,3%, efetuar reclamações 55,8%, tratar de outros assuntos 3,2%, efetuar denúncias 20%, efetuar denúncias de bolsa de estudo 6,3%, tecer críticas 7,4%, enviar sugestões 1,1% e comunicar incidentes de segurança 1,1%.

A comunidade externa se manifestou pela ouvidoria para pedir informações 11,5%, efetuar reclamações 11,5%, tratar de outros assuntos 11,5%, efetuar denúncias 42,3%, efetuar denúncias de bolsa de estudo 19,2 e para criticar 3,8%.

O acesso de acadêmicos (as) de outras Universidades foram, para pedido de informação em 50%; e denúncia de bolsa de estudo 50%. Os egressos da Universidade utilizaram a ouvidoria para efetuar reclamação 33,33%; denúncias de bolsa de estudo 33,33%, críticas 16,7% e sugestões 16,7%. Os prestadores de serviço utilizaram a ouvidoria para manifestar denúncia de bolsa de estudo em 50%; e tecer críticas 50%.

Tabela 2 - Demandas por segmento

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Academico(a) da Unoesc	5,3%	55,8%	3,2%	20,0%	6,3%	7,4%	0,0%	1,1%	1,1%
Comunidade Externa	11,5%	11,5%	11,5%	42,3%	19,2%	3,8%	0,0%	0,0%	0,0%

Academico (a) de outra Universidade	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Egresso da Unoesc	0,0%	33,3%	0,0%	0,0%	33,3%	16,7%	0,0%	16,7%	0,0%
Prestador de serviço ou terceirizado	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%

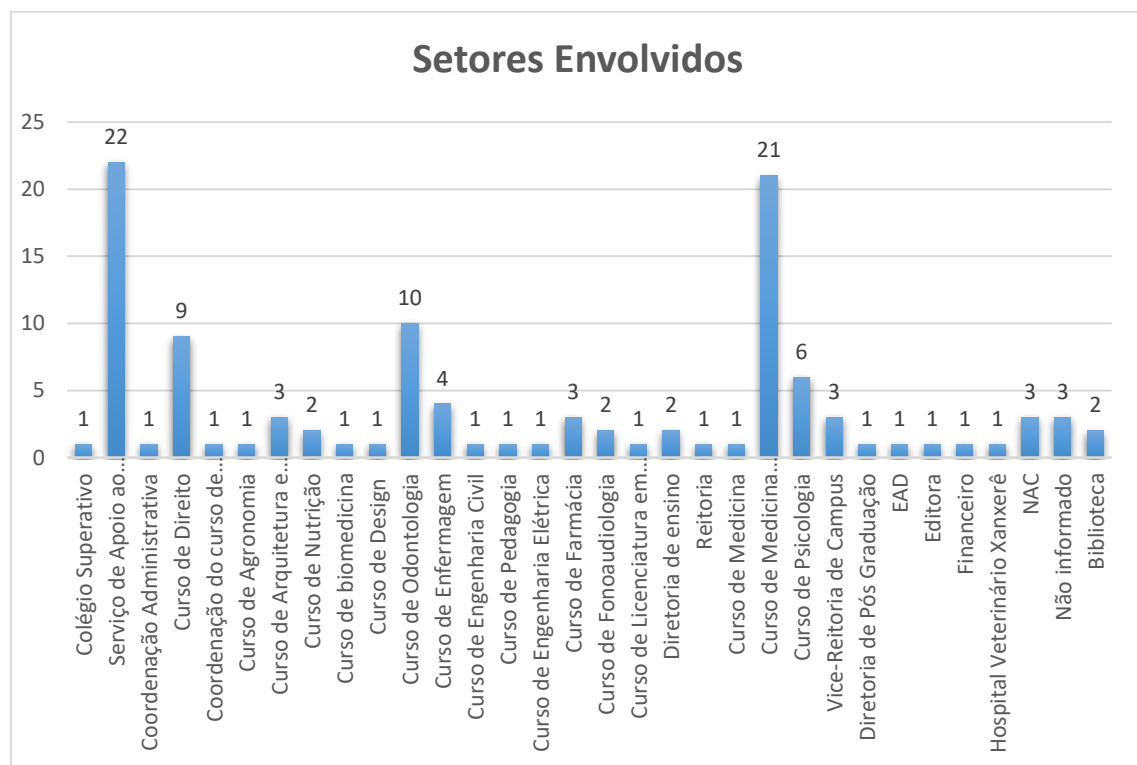
Legenda: 1- pedido de informação; 2- reclamação; 3-outros assuntos; 4- denúncia; 5-denúncia de bolsa de estudo; 6- crítica; 7- elogio; 8- sugestão; 9- incidente de segurança

Fonte: Ouvidoria 2025/2

5. SETORES ENVOLVIDOS

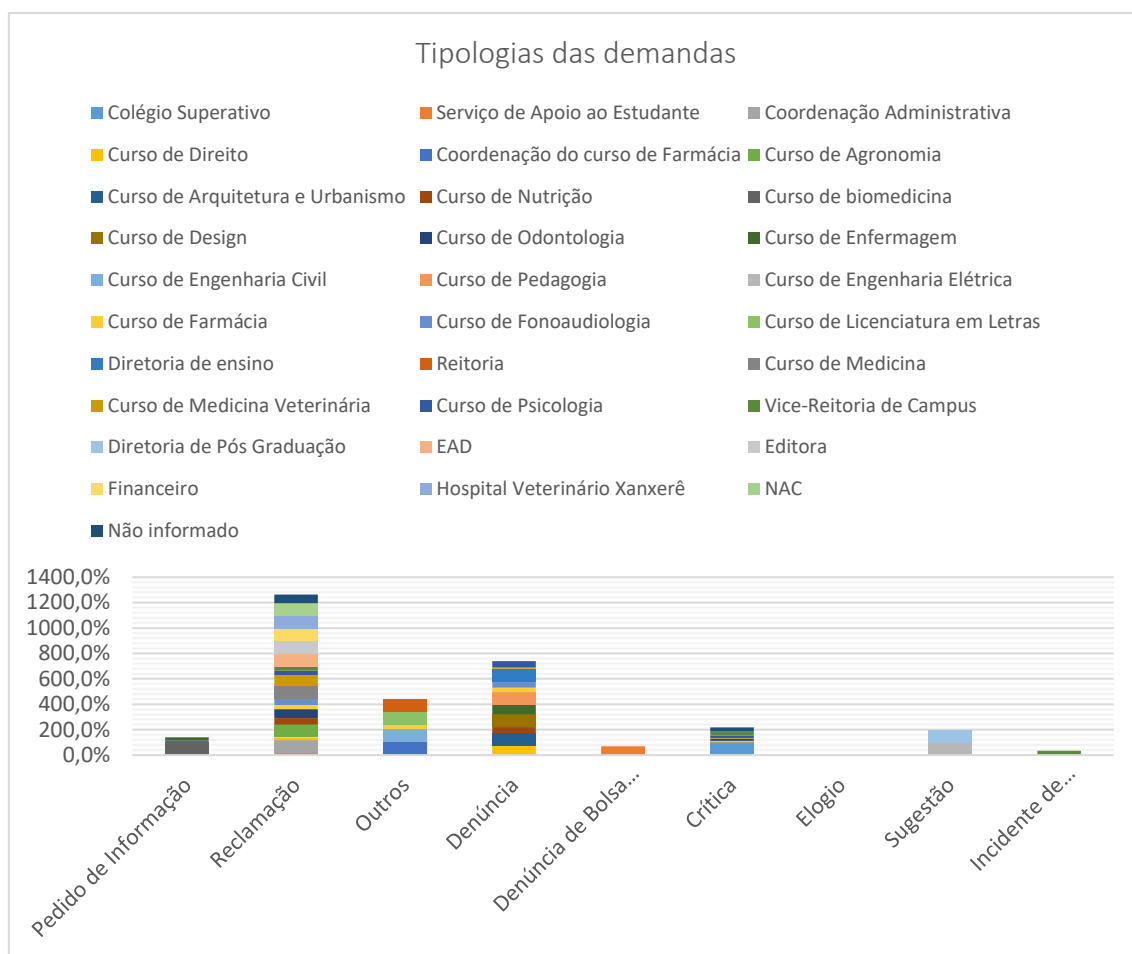
No segundo semestre de 2025, foram diversos os setores que apresentaram mais de uma demanda, como serviço de apoio ao estudante com 22, curso de medicina veterinária com 21, curso de odontologia com 10, curso de direito com 9, curso de psicologia, setor de relacionamento e vendas com 6 cada, curso de ciências contábeis e curso de enfermagem com 4 cada, curso de arquitetura e urbanismo, farmácia, vice-reitoria de campus, NAC, e não informado com 3 demandas cada. Diversos setores com 2 e uma demanda, conforme demonstrado no Gráfico 6.

Gráfico 6 – Setores envolvidos



Fonte: Ouvidoria 2025/2

O Gráfico 7, mostra os assuntos tratados com cada um dos setores envolvidos. Observa-se a concentração das demandas em reclamações, denúncias e outros assuntos.



Fonte: Ouvidoria 2025/2

Os contatos com a ouvidoria durante o segundo semestre de 2025, envolveram em sua maioria reclamações que versaram sobre diversos temas, assim como as denúncias reportadas. Todas as demandas foram avaliadas e tratadas com seriedade pela pelos setores envolvidos. Todos os segmentos institucionais demonstraram interesse, desprendimento e compromisso na resolução das situações reportadas pela ouvidoria.

A ouvidoria tem o compromisso de zelar e está vigilante para garantir a resolução e o atendimento a todas as demandas.

Joaçaba, 13 de janeiro de 2026.

Cleunice Fátima Frozza
Ouvidora