

UNIVERSIDADE DO OESTE DE SANTA CATARINA – UNOESC

OUVIDORIA

RELATÓRIO DAS DEMANDAS RECEBIDAS NO 1º SEMESTRE DE 2026

Durante o primeiro semestre de 2026, a Ouvidoria da Unoesc recebeu 108 contatos, oriundos de acadêmicos, egressos, acadêmicos de outras universidades, comunidade externa, professores e prestadores de serviço.

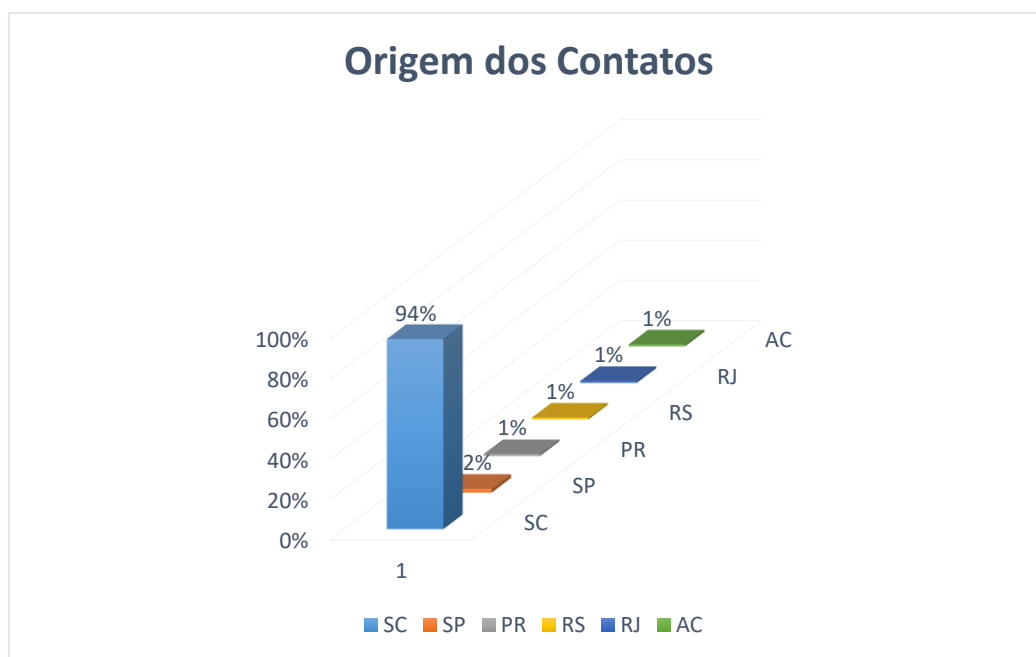
O contato com a Ouvidoria é realizado pelo site da Unoesc, de forma presencial ou por telefone. Por meio do site o requerente preenche um formulário com informações, como o nome, contato, cidade de origem, assunto e solicita de sigilo de identidade, caso deseje. Quando o contato é de forma presencial 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 primeiro semestre de 2026.

1. ORIGEM DOS CONTATOS

Os contatos recebidos no segundo semestre foram prioritariamente do estado de Santa Catarina com 92% do total recebido, São Paulo 2% e PR, RS, RJ e AC 1%.

Gráfico 1 - Estado e origem dos contatos.



Fonte: Ouvidoria 2026/1

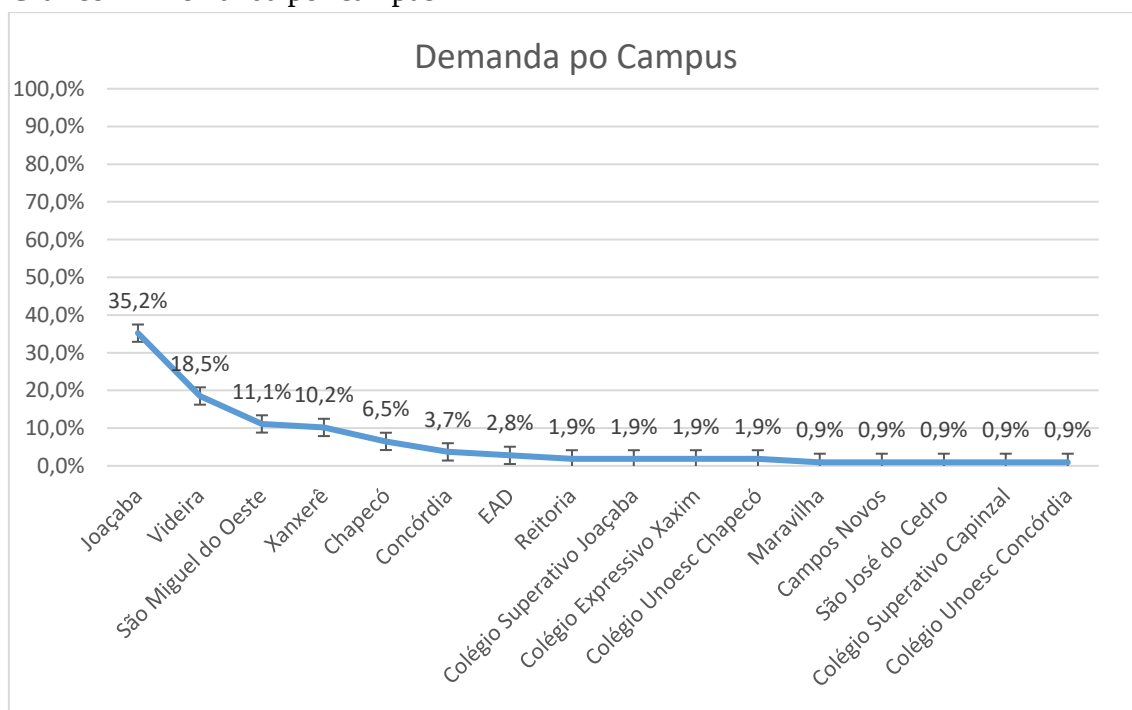
2. DEMANDAS DE REGISTROS POR CAMPUS

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 35,2%, Videira com 18,5%, São Miguel do Oeste com 11,1%, Xanxerê com 10,2%, Chapecó com 6,5%, Concórdia com 3,7%, EAD com 2,8%, Reitoria com 1,9%, Colégio Superativo Joaçaba com 1,9%, Colégio Expressivo Xaxim com 1,9%, Colégio Unoesc Chapecó com 1,9%, Maravilha com 0,9%, Campos Novos com 0,9%, São José do Cedro com 0,9%, Colégio Superativo Capinzal com 0,9% e Colégio Unoesc Concórdia com 0,9%.

Gráfico 2 - Demanda por campus



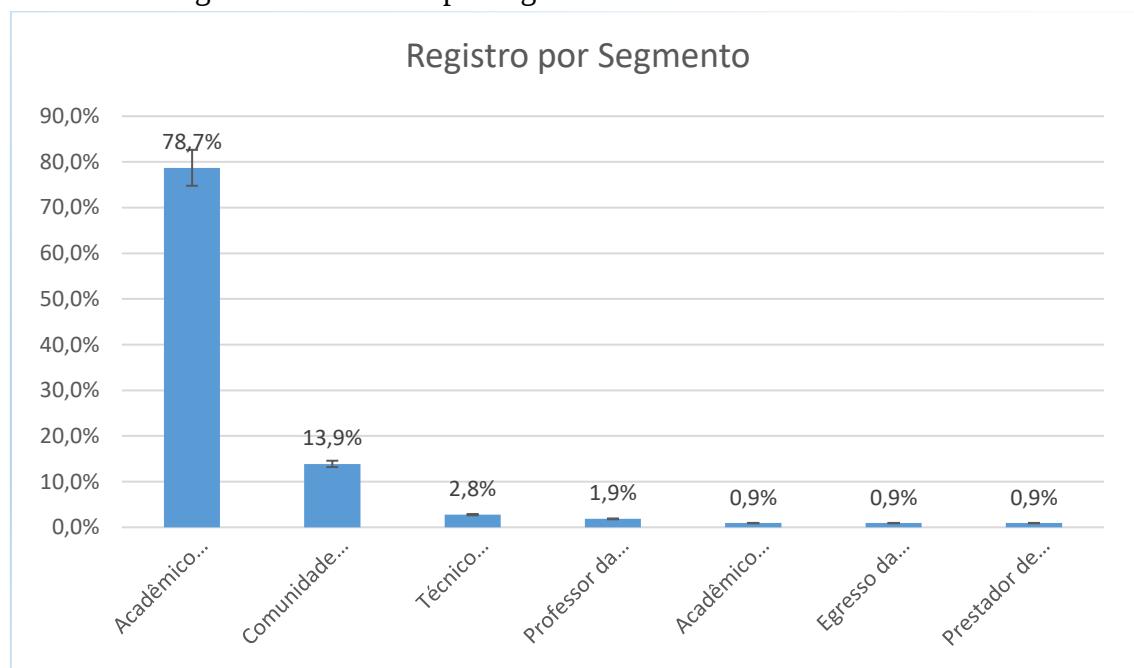
Fonte: Ouvidoria 2026/1

3. REGISTRO POR SEGMENTO

Os acadêmicos da Unoesc foram o segmento que apresentou o maior número de demandas, num percentual de 78,7%; seguido pela comunidade externa com 13,9%; Técnicos Administrativo com 2,8%, Professores da Unoesc com 1,9% e acadêmicos de outras Universidades, egressos e prestadores de serviço com um percentual de 0,9% cada.

Apresento o Gráfico 3 com os percentuais de cada segmento.

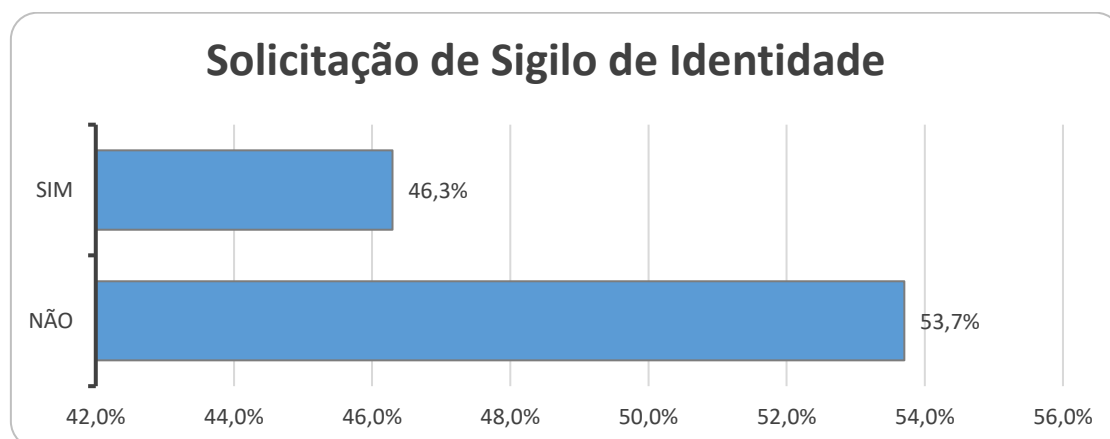
Gráfico 3 - Registro dos contatos por segmento



Fonte: Ouvidoria 2026/1

O pedido de sigilo de identidade foi solicitado em 46,3% 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 53,7% das demandas.

Gráfico 4 - Solicitação de Sigilo



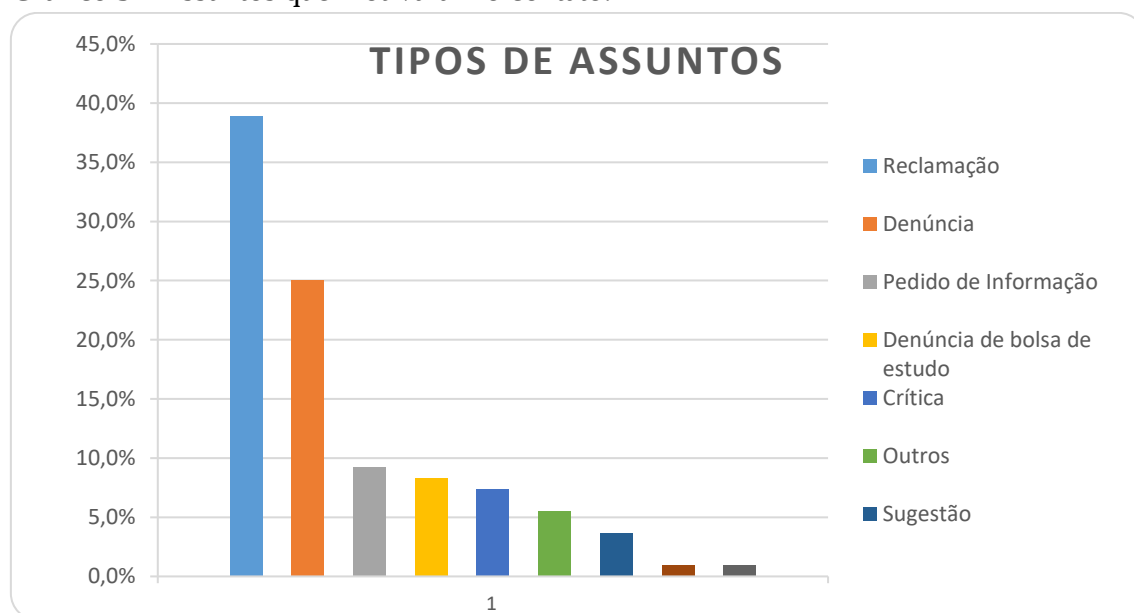
Fonte: Ouvidoria 2026/1

4. ASSUNTOS QUE MOTIVARAM O CONTATO COM A OUVIDORIA

Os assuntos que motivaram as demandas pela ouvidoria, foram reclamações, 38,9%, denúncia 25%, denúncia de bolsa de estudo 8,3%, pedidos de informação 9,3%, críticas 7,4%, outros assuntos 5,6%, sugestões 3,7%, 0,9% em incidentes de segurança e elogios.

O Gráfico 5 ilustra esse comportamento.

Gráfico 5 - Assuntos que motivaram o contato.



Fonte: Ouvidoria 2026/1

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

O campus de Joaçaba foi demandado em 18,4% por pedidos de informação e reclamações; 13,2% por outros assuntos; 36,8% por denúncias; 5,3% por críticas e sugestões e por 2,6% por denúncias de bolsa de estudo.

O campus de São Miguel do Oeste foi demandado em 41,7% por reclamações; 33,3% em denúncias; 8,3% em críticas, outros assuntos e sugestões.

O campus de Chapecó foi demandando em 71,4% por reclamações e 14,3% por denúncias de bolsas de estudo e críticas.

O campus de Videira foi demandado por: reclamações 50%; denúncias e Denúncias de bolsa de estudo 15%; críticas 10% e perdido de informação e elogios com 5% cada.

O campus de Maravilha teve 100% demandado por Denúncias.

O campus Xanxerê foi demandado por reclamações 45,5%; denúncias de bolsa de estudos com 27,3%; denúncias 18,2% e críticas 9,1%.

O Campus de Concórdia teve demanda de 75% de reclamações e 25% de críticas.

A Reitoria foi demandada por: pedidos de informação 50% e incidente de segurança 50%. o Colégio Superativo de Joaçaba com 50% de denúncias e 50% de denúncias de bolsa de estudos e o Colégio Unoesc Chapecó foi demandado por pedidos de informação e sugestão no percentual de 50% cada.

O campus de Campos Novos foi demandado por 100% em reclamações; assim como o campus de São José do Cedro, Colégio Unoesc Concórdia e EAD. O Colégio Superativo de Capinzal 100% de pedido de informação, e o Colégio Expressivo de Xaxim com 100% de Denúncias.

Tabela 1-Comportamento dos assuntos

Campus/Assuntos	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Joaçaba	18,4%	18,4%	13,2%	36,8%	2,6%	5,3%	0,0%	5,3%	0,0%
São Miguel do Oeste	0,0%	41,7%	8,3%	33,3%	0,0%	8,3%	0,0%	8,3%	0,0%
Chapecó	0,0%	71,4%	0,0%	0,0%	14,3%	14,3%	0,0%	0,0%	0,0%
Videira	5,0%	50,0%	0,0%	15,0%	15,0%	10,0%	5,0%	0,0%	0,0%
Maravilha	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Xanxerê	0,0%	45,5%	0,0%	18,2%	27,3%	9,1%	0,0%	0,0%	0,0%
Concórdia	0,0%	75,0%	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%	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%
Reitoria	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%
São José do Cedro	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Colégio Superativo Joaçaba	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Colégio Superativo Capinzal	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Colégio Expressivo Xaxim	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Colégio Unoesc Chapecó	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%
Colégio Unoesc Concórdia	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
EAD	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 2026/1

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 3,5%, efetuar reclamações 44,7%, tratar de outros assuntos 4,2%, efetuar

denúncias 27,1%, efetuar denúncias de bolsa de estudo 5,9%, tecer críticas 9,4%, elogiar 1,2%, e enviar sugestões 3,5%.

A comunidade externa se manifestou pela ouvidoria para pedir informações 20%, efetuar reclamações 20%, tratar de outros assuntos 6,7%, efetuar denúncias 13,3%, efetuar denúncias de bolsa de estudo 26,7 e para sugestões e incidentes de segurança 6,7%.

O acesso de acadêmicos (as) de outras Universidades foram, para pedido de informação em 100%. Os egressos da Universidade utilizaram a ouvidoria para efetuar denúncias em 100%. Os professores utilizaram a Ouvidoria para pedido de informação e denúncias com 50% cada. os técnicos administrativos utilizaram o canal para pedido de informação, reclamações e outros assuntos com 33,3% cada. Os prestadores de serviço utilizaram a ouvidoria para solicitar informações em 100%.

Tabela 2 - Demandas por segmento

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Acadêmico da Unoesc	3,5%	44,7%	4,7%	27,1%	5,9%	9,4%	1,2%	3,5%	0,0%
Comunidade Externa	20,0%	20,0%	6,7%	13,3%	26,7%	0,0%	0,0%	6,7%	6,7%
Acadêmico de outra universidade	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Egresso da Unoesc	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Professor da Unoesc	50,0%	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Técnico administrativo da Unoesc	33,3%	33,3%	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Prestador de serviço ou terceirizado	100,0%	0,0%	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 2026/1

5. SETORES ENVOLVIDOS

No segundo primeiro de 2026, foram diversos os setores que apresentaram mais de uma demanda, como Serviço de Apoio ao Estudante-SAE com 31, Curso de Direito com 12, Curso de Psicologia com 07, Recursos Humanos com 6, Coordenação Administrativa, curso de Fonoaudiologia e curso de Enfermagem com 4 cada, setor Financeiro, Curso de Medicina Veterinária, Manutenção, TI e setor de Relacionamento e Vendas com 2 cada. Diversos setores com uma demanda, conforme demonstrado no Gráfico 6.

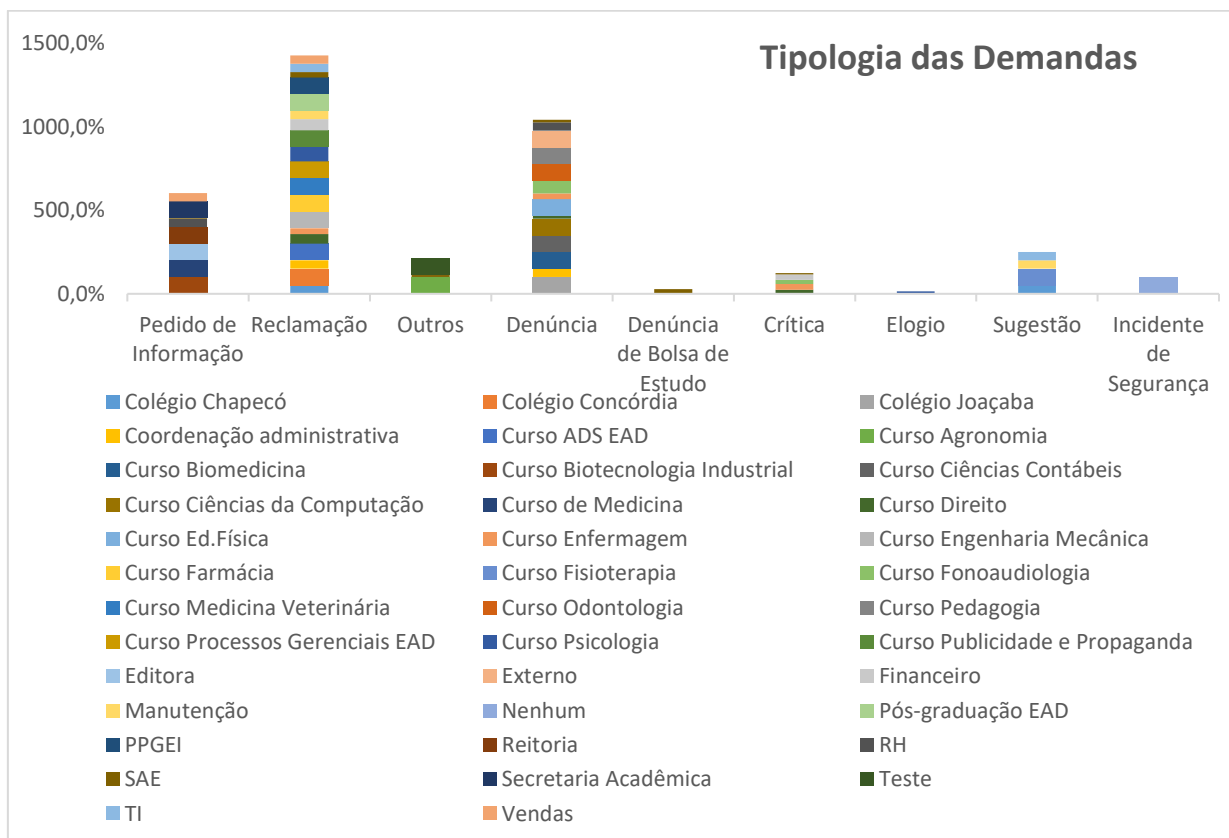
Gráfico 6 – Setores envolvidos



Fonte: Ouvidoria 2026/1

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

Gráfico 7 - Tipologia das Demandas



Fonte: Ouvidoria 2026/1

Os contatos com a ouvidoria durante o primeiro semestre de 2026, envolveram em sua maioria reclamações que versaram sobre diversos temas, assim como as denúncias e pedidos de informações reportados. Todas as demandas foram avaliadas e tratadas com seriedade e sigilo 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, 06 de julho de 2026.

Elisangela Cristina Desidério Albara
Ouvidora