

UNIVERSIDADE DO OESTE DE SANTA CATARINA – UNOESC

OUVIDORIA

RELATÓRIO DAS DEMANDAS RECEBIDAS NO 1º SEMESTRE DE 2025

Durante o primeiro semestre de 2025, a Ouvidoria da Unoesc recebeu 87 contatos, oriundos de acadêmicos, egressos, acadêmicos de outras universidades, comunidade externa, professores e prestadores de serviço.

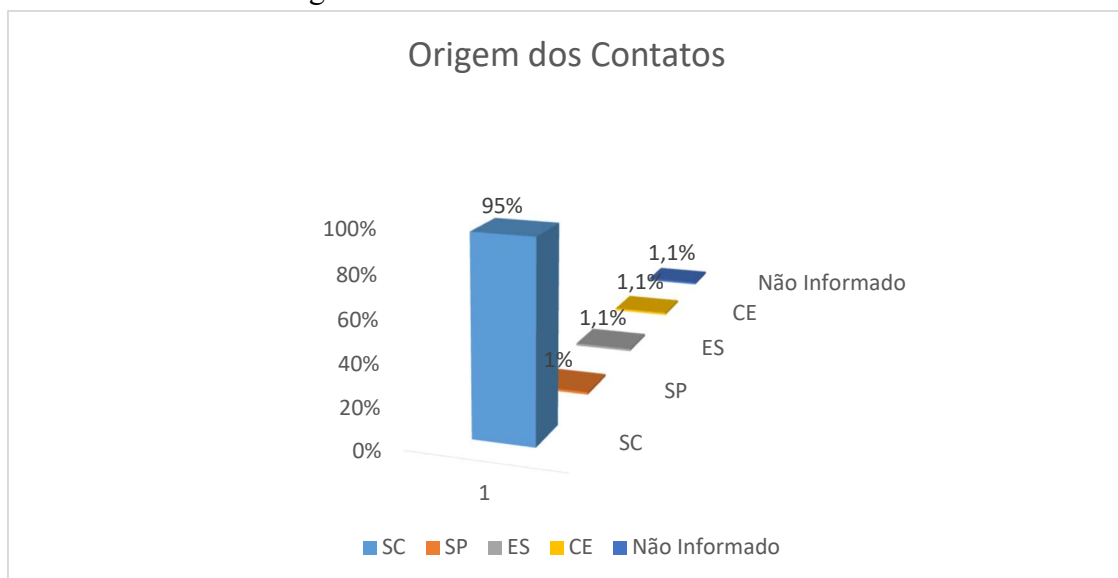
O contato com a Ouvidoria é realizado pelo site da Unoesc, de forma presencial ou por telefone. Por meio do site o requerente preenche um formulário com informações, como o nome, contato, cidade de origem, assunto e solicita de sigilo de identidade, caso deseje. Quando o contato é de forma presencial 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 2025.

1. ORIGEM DOS CONTATOS

Os contatos recebidos no segundo semestre foram prioritariamente do estado de Santa Catarina, 95% do total recebido, e os estados de São Paulo, Espírito Santo, Ceará e não informado foram de 1,1% cada.

Gráfico 1 - Estado e origem dos contatos.



Fonte: Ouvidoria 2025/1

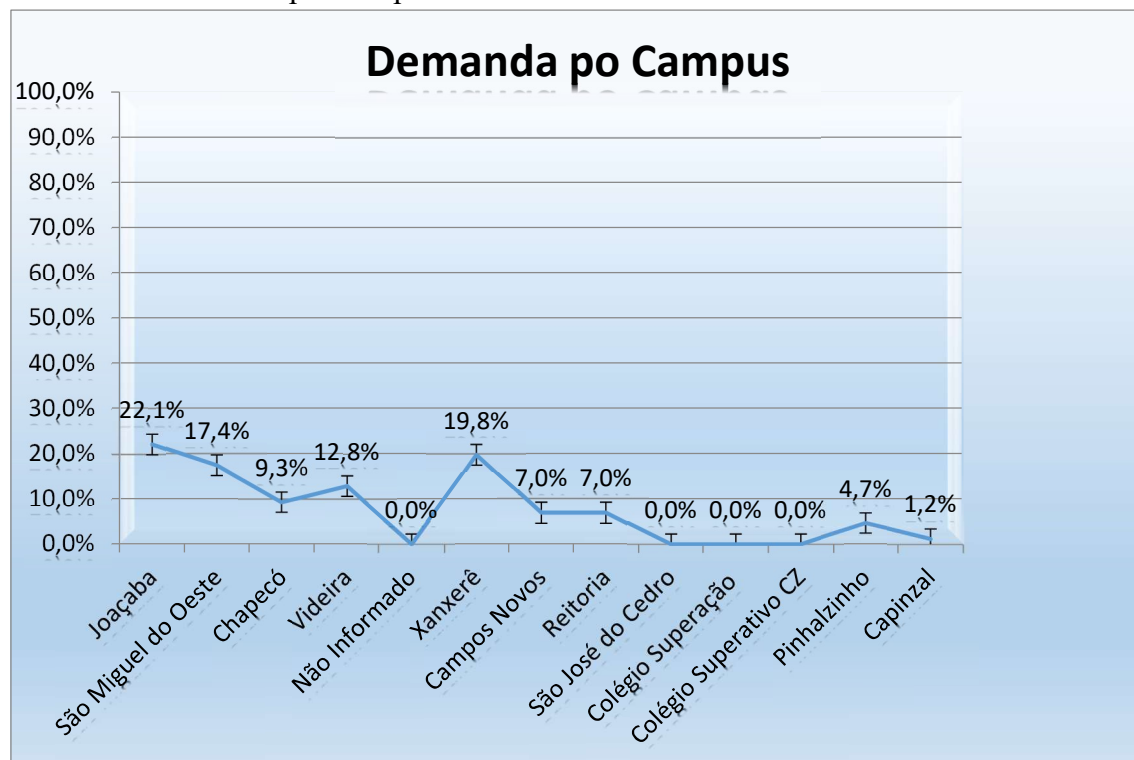
2. DEMANDAS DE REGISTROS POR CAMPUS

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 demanda foi registrada no período, sendo: campus de Joaçaba com 22,1%, Xanxerê com 19,8%, São Miguel do Oeste com 17,4%, Chapecó com 9,3%, Videira com 12,8%, reitoria com 7%, Campos Novos 7%, Pinhalzinho 4,7%, Capinzal 1,2% .

Gráfico 2 - Demanda por campus

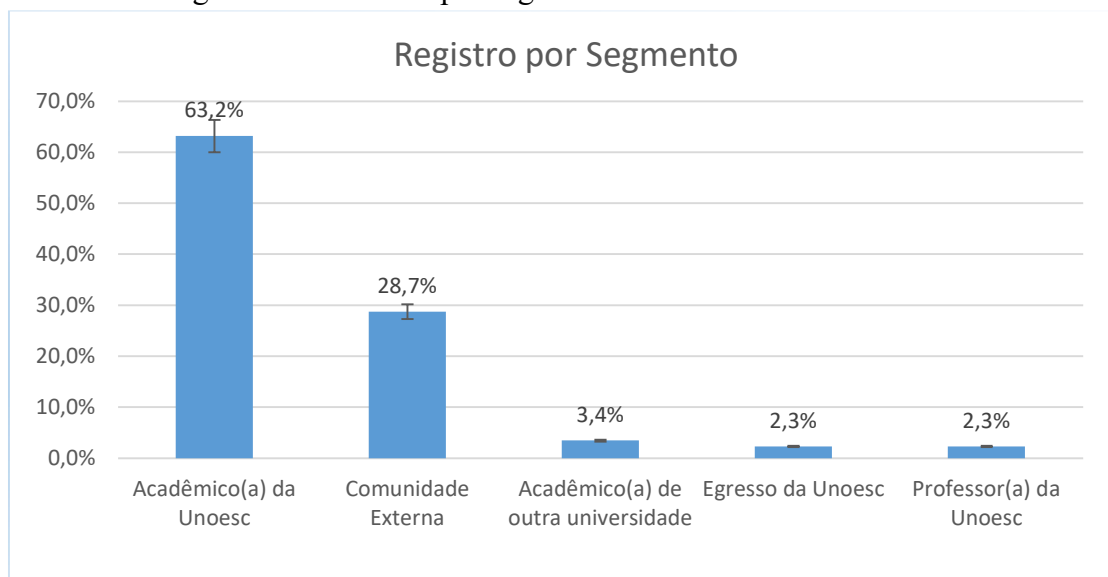


Fonte: Ouvidoria 2025/1

3. REGISTRO POR SEGMENTO

Os acadêmicos da Unoesc foram o segmento que apresentou o maior número de demandas, seguido pela comunidade externa, acadêmicos de outras Universidades, egressos e professores da Universidade. Apresento o Gráfico com os percentuais de cada segmento.

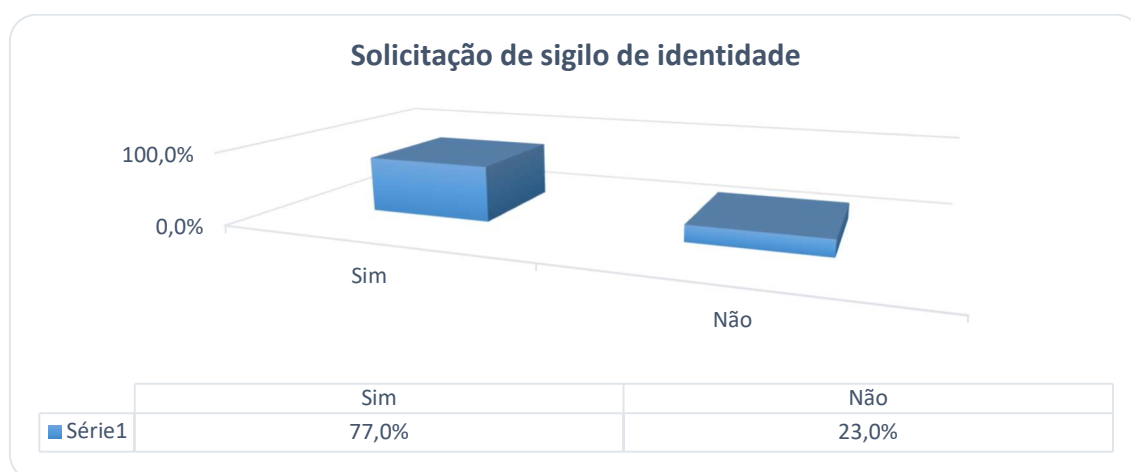
Gráfico 3 - Registro dos contatos por segmento



Fonte: Ouvidoria 2025/1

O pedido de sigilo de identidade foi solicitado em 77% 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 23% das demandas.

Gráfico 4 - Solicitação de Sigilo



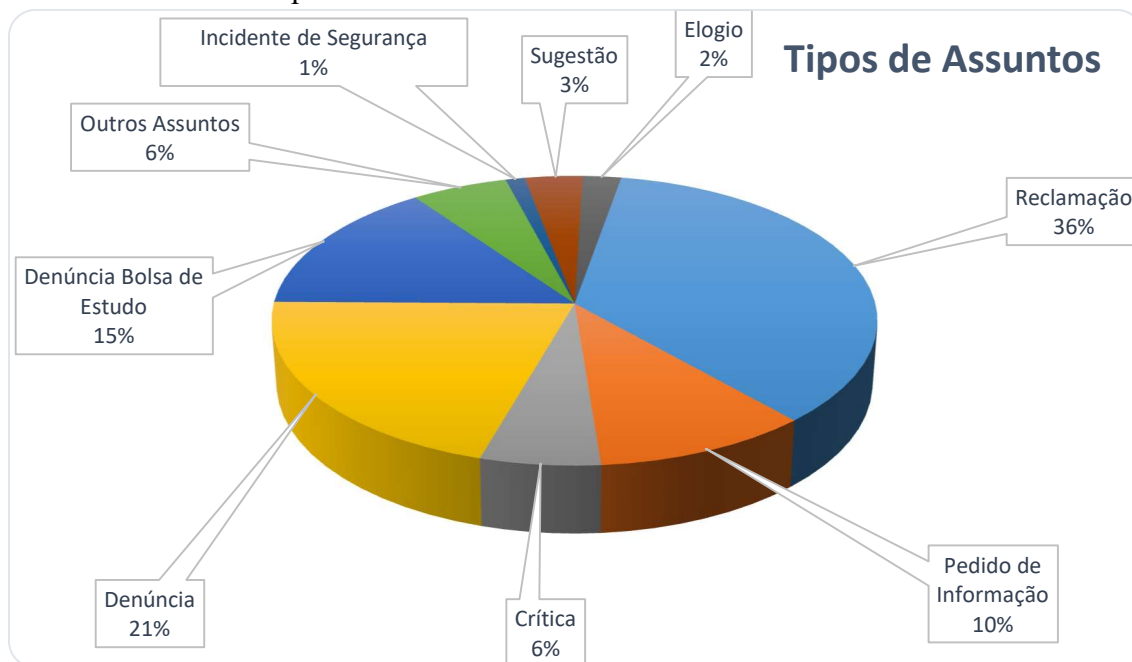
Fonte: Ouvidoria 2025/1

4. ASSUNTOS QUE MOTIVARAM O CONTATO COM A OUVIDORIA

Os assuntos que motivaram as demandas pela ouvidoria, foram reclamações, 35,6%, denúncia 20,7%, denúncia de bolsa de estudo 14,9%, pedidos de informação 10,3%, críticas 5,7%, outros assuntos 5,7%, sugestões 3,4%, elogios 2,3%, 1,1% em incidentes de segurança.

O Gráfico 5 ilustra esse comportamento.

Gráfico 5 - Assuntos que motivaram o contato.



Fonte: Ouvidoria 2025/1

A tabela 1 mostra como os assuntos ficaram distribuídos entre os campi da Universidade, bem como nos colégios de ensino básico.

Os contatos referentes aos campos de Joaçaba, 47,4% provenientes de reclamação; 21,10% sobre denúncias com bolsas de estudo, 15,8% sobre denúncias, 5,3% sobre outros assuntos, repetindo o mesmo percentual para críticas e sugestões.

Para o campus de São Miguel do Oeste as reclamações foram de 26,7%, denúncias foram 40%, 13,3% denúncias de bolsas de estudo, 13,3% de elogios e 6,7% e, críticas.

O campus Xanxerê recebeu 47,1% dos contatos foram reclamações, 23,5% foram denúncias, 11,8 foram críticas, 5,9% foram pedidos de informação, repetindo o mesmo percentual para sugestões e incidentes de segurança.

O campus de Chapecó recebeu 37,5% em denúncias, 12,5% em pedidos de informação, repetindo esse percentual para reclamações, outros assuntos, denúncias e sugestões.

No campus de Videira as demandas relacionadas a reclamações foram de 9,1%, repetindo esse percentual para críticas, 36,4% foram pedidos de informação, 27,3% denúncia de bolsa de estudo, e 18,2% em denúncias.

Em Campos Novos 83,3% foram referentes a reclamações e 16,7% foram denúncias.

Para a reitoria a demanda foi 33,3% em pedido de informação. 50% de outros assuntos e 16,7% em denúncias. Em Pinhalzinho 75% foram reclamações, 25% denúncias de bolsa de estudo. Capinzal recebeu 100% em pedidos de informação.

Tabela 1-Comportamento dos assuntos

Campus/Assuntos	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Joaçaba	0,0%	47,4%	5,3%	15,8%	21,1%	5,3%	0,0%	5,3%	0,0%
São Miguel do Oeste	0,0%	26,7%	0,0%	40,0%	13,3%	6,7%	13,3%	0,0%	0,0%
Xanxerê	5,9%	47,1%	0,0%	23,5%	0,0%	11,8%	0,0%	5,9%	5,9%
Chapecó	12,5%	12,5%	12,5%	12,5%	37,5%	0,0%	0,0%	12,5%	0,0%
Videira	36,4%	9,1%	0,0%	18,2%	27,3%	9,1%	0,0%	0,0%	0,0%
Reitoria	33,3%	0,0%	50,0%	16,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Campos Novos	0,0%	83,3%	0,0%	16,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Pinhalzinho	0,0%	75,0%	0,0%	0,0%	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Capinzal	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 2025/1

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 5,5%, efetuar reclamações 45,5%, tratar de outros assuntos 1,8%, efetuar denúncias 18,2%, efetuar denúncias de bolsa de estudo 12,7%, tecer críticas 9,1%, enviar sugestões 5,5% e comunicar incidentes de segurança 1,8%.

A comunidade externa se manifestou pela ouvidoria para pedir informações 20%, efetuar reclamações 24%, tratar de outros assuntos 12%, efetuar denúncias 20%, efetuar denúncias de bolsa de estudo 24%.

O acesso de acadêmicos (as) de outras Universidades foram para tratar de outros assuntos 33,3%, efetuar denúncias 66,7%. Os egressos da Universidade utilizaram a ouvidoria para pedir informações 50%, e tecer elogios 50%. A manifestação dos professores teve como motivação, 50% dos contatos para efetuar denúncia e 50% para enviar elogios.

Tabela 2 - Demandas por segmento

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Academico(a) da Unoesc	5,5%	45,5%	1,8%	18,2%	12,7%	9,1%	0,0%	5,5%	1,8%
Comunidade Externa	20,0%	24,0%	12,0%	20,0%	24,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Academico (a) de outra Universidade	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Egresso da Unoesc	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%
Professor (a) da Unoesc	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	50,0%	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 2025/1

5. SETORES ENVOLVIDOS

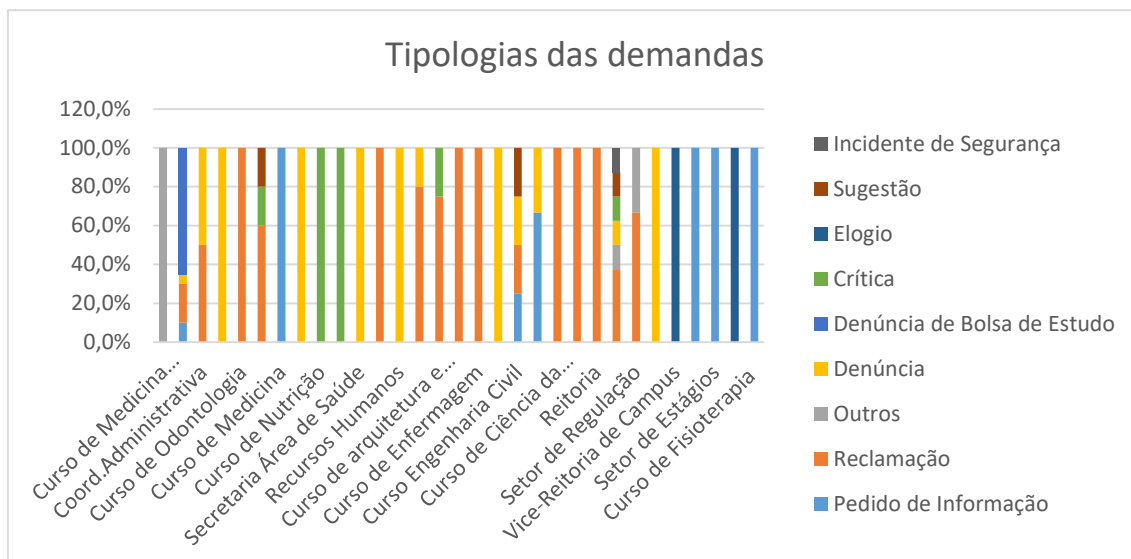
No primeiro semestre de 2025, foram diversos os setores que apresentaram mais de uma demandas, como Serviço de Apoio ao estudante com 20, Vice-Reitoria de Campus com 8, Campus II Xre, Curso de Medicina Veterinária CN e Não informado com 5 demandas cada, Medicina Veterinária Xre e Direção de Ensino com 4 demandas cada, Curso Direito SMO, Reitoria, Secretaria Acadêmica e Serviços gerais com 3 demandas cada, a coordenação administrativa de campus, curso de odontologia SMO e a Reitoria e Coordenação Administrativa juntas, tiveram 2 demandas cada e os demais setores citados tiveram 1 demanda cada. O Gráfico 6 mostra esses dados.

Gráfico 6 – Setores envolvidos



Fonte: Ouvidoria 2025/1

O Gráfico 7, mostra os assuntos tratados com cada um dos setores envolvidos. Observa-se a concentração das demandas em reclamações, críticas e denúncia de bolsa de estudo.



Fonte: Ouvidoria 2025/1

Os contatos com a ouvidoria durante o primeiro 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 esta vigilante para garantir a resolução e o atendimento a todas as demandas.

Joaçaba, 08 de julho de 2025.

Cleunice Fátima Frozza
Ouvidora