

UNIVERSIDADE DO OESTE DE SANTA CATARINA – UNOESC

OUVIDORIA

RELATÓRIO DAS DEMANDAS RECEBIDAS NO 2º SEMESTRE DE 2023

Durante o segundo semestre de 2023, a Ouvidoria da Unoesc recebeu 52 contatos, oriundos de acadêmicos, egressos, acadêmicos de outras universidades, comunidade externa, professores e técnicos administrativos.

O contato com a Ouvidoria é realizado pelo site da Unoesc, de forma presencial ou por telefone. Pelo site o requerente preenche um formulário com informações, como o nome, contato, cidade de origem e assunto, podendo solicitar sigilo de identidade; quando desejar fazer 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 2023.

1. ORIGEM DOS CONTATOS

Os contatos recebidos no segundo semestre foram dos seguintes estados: Santa Catarina (87%), Paraná (2%), Rio Grande do Sul (1,9%), Acre (1,9%) e Minas Gerais (7,7%).

Gráfico 1 – Estado e origem dos contatos.



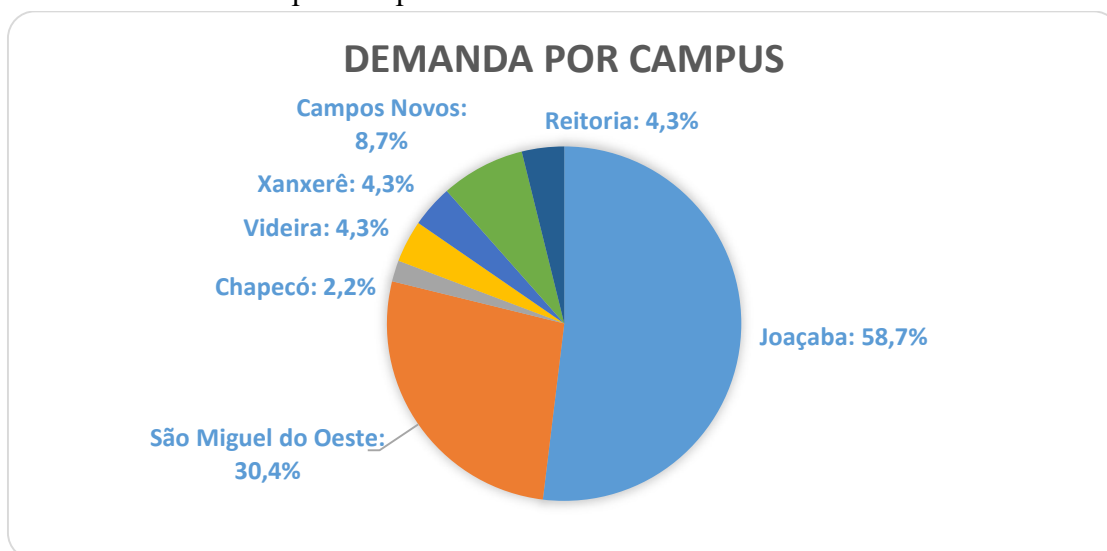
Fonte: Ouvidoria 2023.2

2. DEMANDAS DE REGISTROS POR CAMPUS

As demandas recebidas, são registradas no protocolo da Ouvidoria 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.

O Gráfico mostra que 58,7% das demandas foram do campus de Joaçaba. 30,4% do campus de São Miguel do Oeste, 8,7% do campus de Campos Novos, 4,3% do campus de Xanxerê e o percentual se repete no campus de Videira e Reitoria, 2,2% do campus de Chapecó.

Gráfico 2 – Demanda por campus

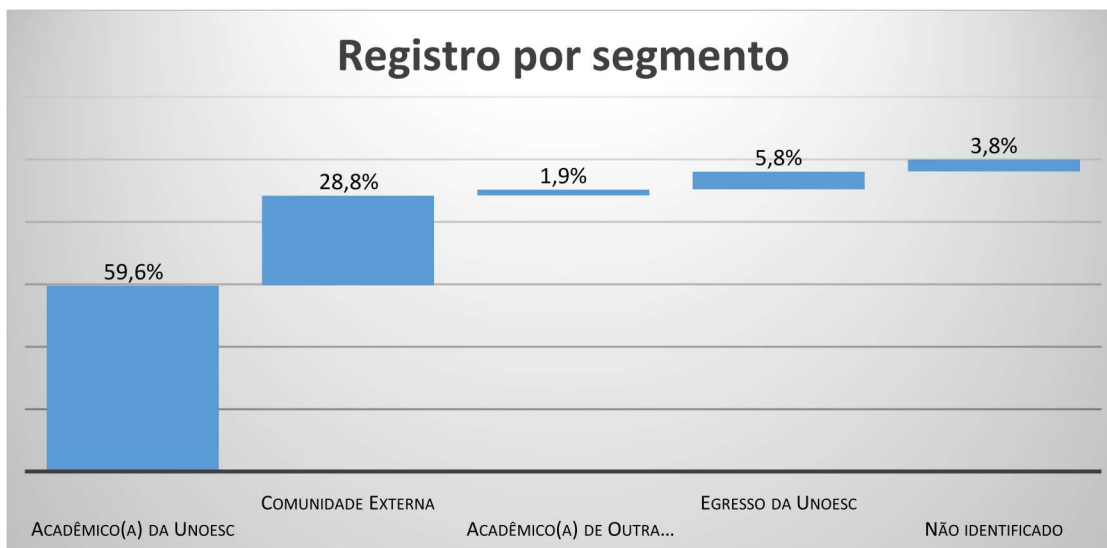


Fonte: Ouvidoria 2023.2

3. REGISTRO POR SEGMENTO

As demandas foram dos seguintes segmentos: dos acadêmicos da Unoesc (59,6%), da comunidade externa (28,8%), de acadêmicos de outras Universidades (1,9%), de egressos da Unoesc (5,8%), e não identificados (3,8%) cada. No gráfico três, esses percentuais estão evidenciados:

Gráfico 3 – Registro dos contatos, por segmento



Fonte: Ouvidoria 2023.2

O pedido de sigilo de identidade foi solicitado por 65,4% dos demandantes, 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 solicitaram sigilo 28,8% dos casos e 5,8% não foi possível identificar.

4. ASSUNTOS QUE MOTIVARAM O CONTATO COM A OUVIDORIA

A demanda com maior frequência tem sido a de reclamações (32,7%), seguida de Denúncias de Bolsa de Estudos (21,2%), Denúncia (15,4%), outros assuntos (15,4%), crítica (1%), pedidos de informação (9,6%), e sugestões (3,8%). Essa realidade está representada conforme gráfico 4.

Gráfico 4 – Assuntos que motivaram o contato.



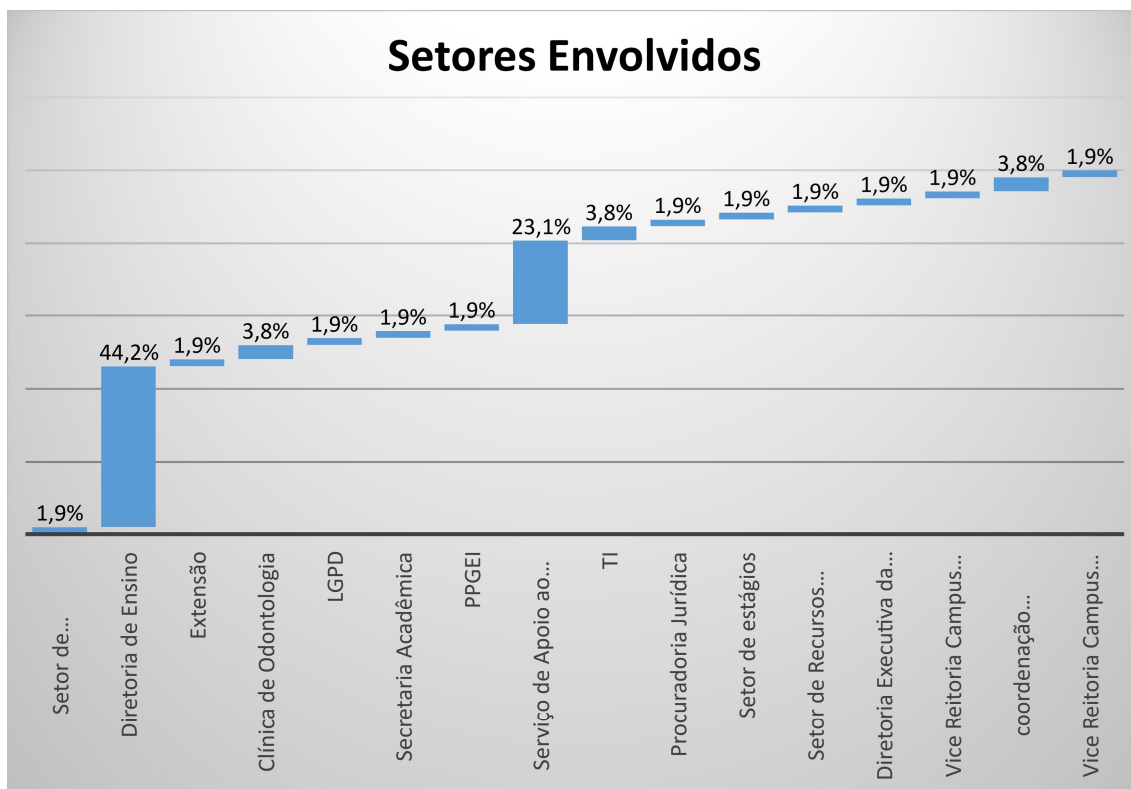
							de Estado
Acadêmico(a) da Unoesc	0	15	1	1	0	6	8
Comunidade Externa	3	0	0	6	2	1	3
Acadêmico(a) de Outra Universidade	1	0	0	0	0	0	0
Prestador de Serviços ou Terceirizado	0	0	0	0	0	0	0
Egresso da Unoesc	1	2	0	0	0	0	0
Não identificado	0	0	0	1	0	1	0

Fonte: Ouvidoria 2023.2

5. SETORES ENVOLVIDOS

A diretoria de ensino foi o setor mais demandado, respondendo por 44,2% das demandas, seguido do SAE com 23,1%, os setores da coordenação administrativa, Tecnologia da Informação e clínica de odontologia responderam 3,8% das demandas e os setores de relacionamento e vendas, extensão, lgpd, secretaria acadêmica, PPGEI, procuradoria jurídica, setor de estágios, de recursos humanos, diretoria executiva e vice reitoria de campus, responderam por 1,9% cada setor, as demandas encaminhadas conforme demonstrado no gráfico 5.

Gráfico 5 – Setores envolvidos



Fonte: Ouvidoria 2023.2

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

Setor	Pedido de Informação	Reclamação	Critica	Outros Assuntos	Sugestão	Denúncia	Denúncia Bolsa de Estudo
Clínica de Odontologia	0	2	0	0	0	0	0
Diretoria de Ensino	0	10	0	7	0	6	0
Diretoria Executiva da FUNOESC	1	0	0	0	0	0	0
Extensão	1	0	0	0	0	0	0
LGPD	0	1	0	0	0	0	0
Procuradoria Jurídica	1	0	0	0	0	0	0
PPGEI	0	0	1	0	0	0	0
Serviço de Apoio ao Estudante	0	0	0	0	0	1	11
TI	1	0	0	1	0	0	0
Setor de Estágios	0	0	0	0	0	1	0
Setor de Relacionamento	1	0	0	0	0	0	0
Secretaria Acadêmica	0	1	0	0	0	0	0
Vice Reitoria Campus SMO	0	1	0	0	0	0	0
Setor de Recursos Humanos	0	1	0	0	0	0	0
coordenação administrativa	0	0	0	0	2	0	0
Vice Reitoria Campus Videira	0	1	0	0	0	0	0

Fonte: Ouvidoria 2023.2

Destacamos que todas as demandas da ouvidoria são registradas através de formulário no site da Unoesc, e que este passou por um processo de mudança, acarretando a incongruência de algumas informações durante um curto período, o que justifica algumas demandas não identificadas.

Joaçaba, 22 de janeiro de 2024.

Cleunice Fátima Frozza- Ouvidora