

UNIVERSIDADE DO OESTE DE SANTA CATARINA – UNOESC

OUVIDORIA

RELATÓRIO DAS DEMANDAS RECEBIDAS NO 1º SEMESTRE DE 2024

Durante o primeiro semestre de 2024, a Ouvidoria da Unoesc recebeu 141 contatos, oriundos de acadêmicos, egressos, acadêmicos de outras universidades, comunidade externa, professores e técnicos administrativos.

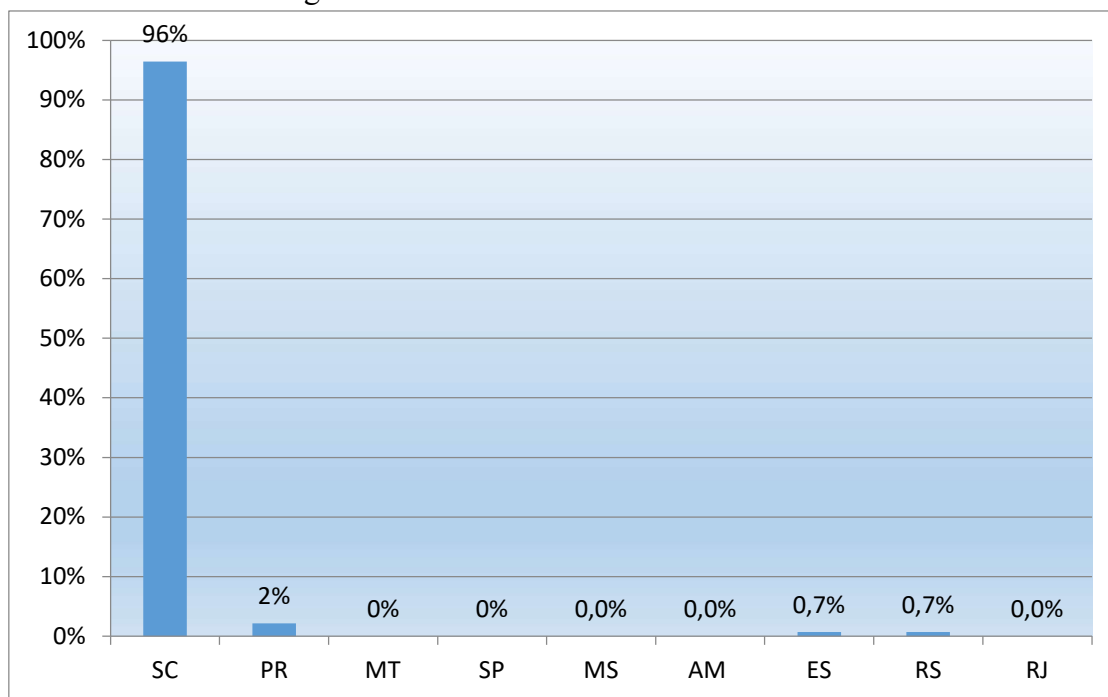
O contato com a Ouvidoria é realizado pelo site da Unoesc, de forma presencial ou por telefone. Pelo site o requerente preenche um formulário com informações, como o nome, contato, cidade de origem, assunto e solicita de sigilo de identidade caso deseje. Quando o contato é de forma presencial ou por 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 2024

1. ORIGEM DOS CONTATOS

Os contatos recebidos no segundo semestre foram dos seguintes estados: Santa Catarina (96%), Paraná (2%), Rio Grande do Sul (0,7%), Espírito Santo (0,7%).

Gráfico 1 – Estado e origem dos contatos.



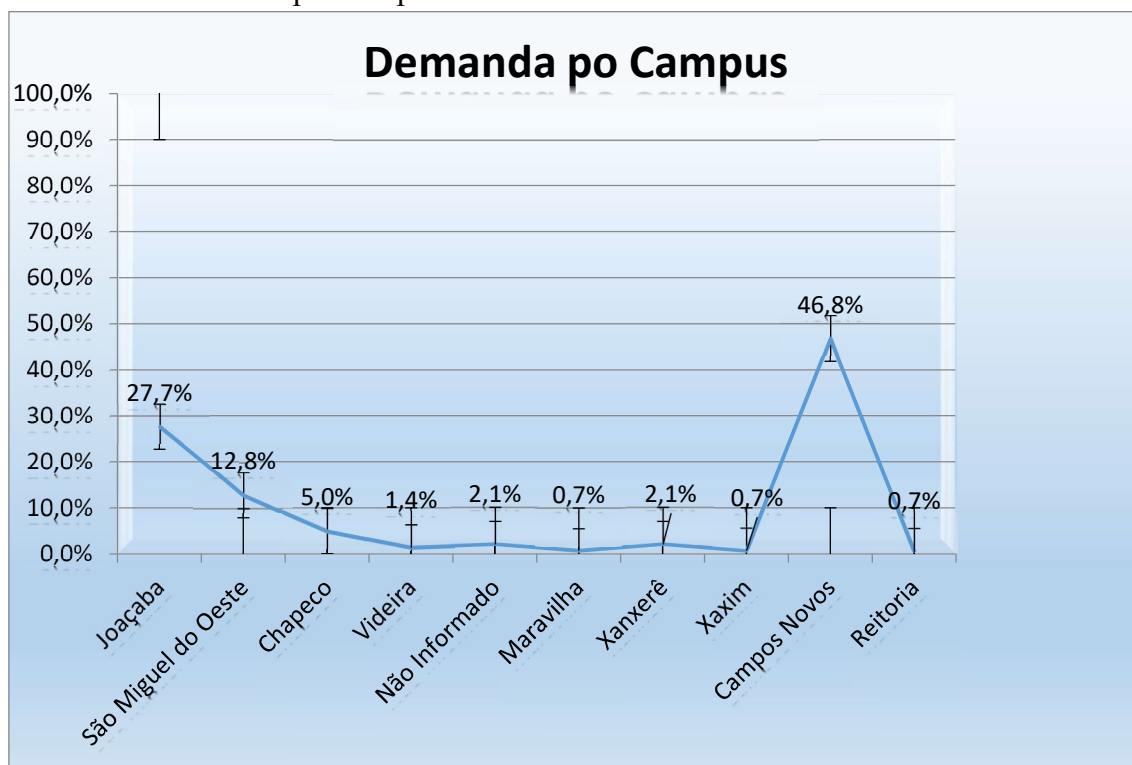
Fonte: Ouvidoria 2024/1

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. 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 demanda.

O Gráfico mostra que 46,8% foram oriundas do campus de Campos Novos. 27,7% do campus de Joaçaba, 12,8% do campus de São Miguel do Oeste, 5% do campus de Chapecó, 2,1% das demandas não houve identificação, 2,1% do campus de Xanxerê, 1,4% do campus de Videira e 0,7% dos campi de Xaxim, Maravilha e Reitoria.

Gráfico 2 – Demanda por campus



Fonte: Ouvidoria 2024/1

3. REGISTRO POR SEGMENTO

As demandas foram dos seguintes segmentos: dos acadêmicos da Unoesc (80,1%), da comunidade externa (11,3%), de acadêmicos de outras Universidades (1,4%), de egressos da Unoesc (4,3%), professores da IES e não identificados (1,4%) cada. No gráfico três, esses percentuais estão evidenciados:

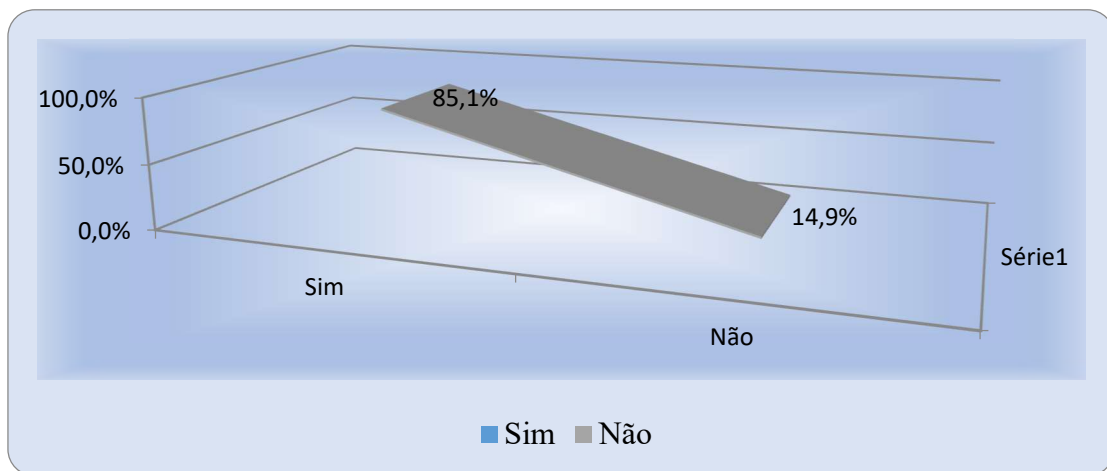
Gráfico 3 – Registro dos contatos, por segmento



Fonte: Ouvidoria 2024/1

O pedido de sigilo de identidade foi solicitado por 85,1% 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 14,9% dos demandantes.

Gráfico 4: Solicitação de Sigilo

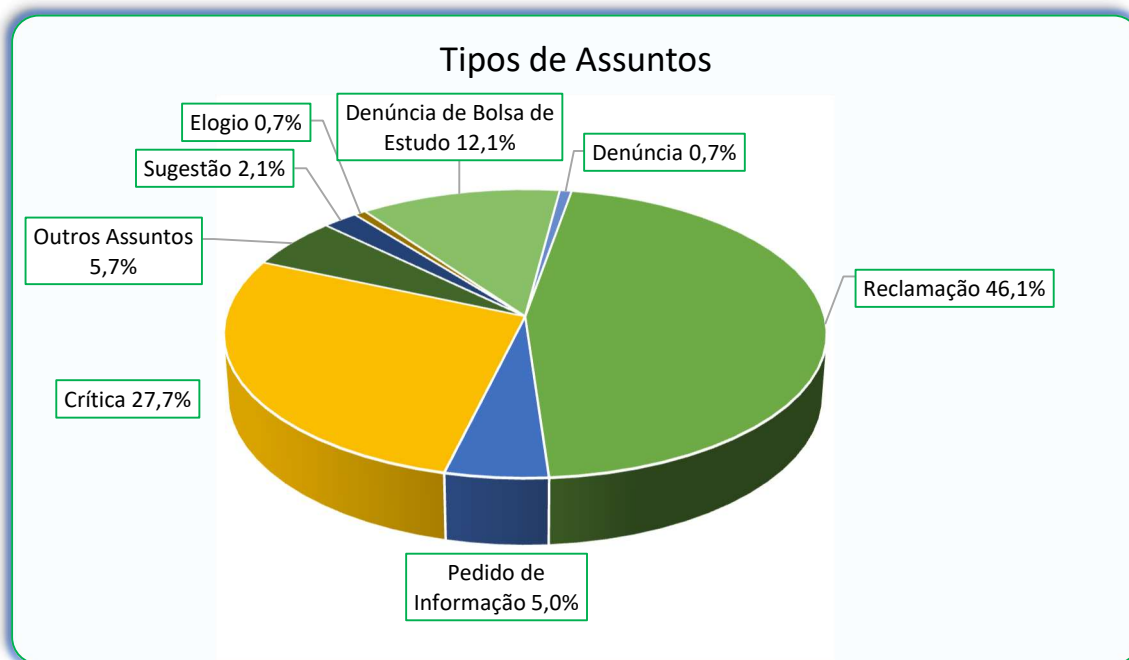


Fonte: Ouvidoria 2024/1

4. ASSUNTOS QUE MOTIVARAM O CONTATO COM A OUVIDORIA

A demanda com maior frequência tem sido a de reclamações (46,1%), seguido por crítica (27,7%), Denúncias de Bolsa de Estudos (12,1%), outros assuntos (5,7%), pedidos de informação (5%), denúncia (0,7%), sugestão (2,1% e elogios (0,7%). Essa realidade está representada conforme gráfico 5.

Gráfico 5 – Assuntos que motivaram o contato.



Fonte: Ouvidoria 2024/1

O comportamento dos assuntos distribuídos por campi, são evidenciados na tabela 1. Nota-se que o campus de Joaçaba recebeu 69,2% das demandas em reclamações, 17,9% em denúncias de bolsa de estudo, 7,7% em pedidos de informação e 5,1% em críticas. O campus de São Miguel do Oeste recebeu 44,4% das demandas em reclamações, 38,9% em denúncias de bolsa de estudo, 11,1% em outros assuntos e 5,6% em críticas. O campus de Xanxerê recebeu 66,7% das demandas em pedidos de informação e 33,33% em reclamações. O campus de Chapecó recebeu 71,4% das demandas em reclamações e 14,3% em denúncia de bolsa de estudo e o mesmo percentual em sugestões. O campus de Videira recebeu 50% das demandas em outros assuntos e o mesmo percentual em denúncias de bolsa de estudo. A Reitoria recebeu 100% das demandas em sugestões. O campus de Campos Novos recebeu 36,4% das demandas em reclamações, 3% em outros assuntos, 54,5% em críticas, 1,5% em denúncias, 1,5% em denúncias de bolsa de estudo, 1,5% em elogios e 1,5% em sugestões. O campus de Xaxim recebeu 100% das demandas em outros assuntos. O campus de maravilha recebeu 100% das demandas em pedidos de

informação e sem identificação houveram 33,3% das demandas em pedidos de informação e 66,7% em outros assuntos.

Tabela 1: comportamento dos assuntos

Campus/Assuntos	1	2	3	4	5	6	7	8
Joaçaba	7,7%	69,2%	0,0%	0,0%	17,9%	5,1%	0,0%	0,0%
São Miguel do Oeste	0,0%	44,4%	11,1%	0,0%	38,9%	5,6%	0,0%	0,0%
Xanxerê	66,7%	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Chapecó	0,0%	71,4%	0,0%	0,0%	14,3%	0,0%	0,0%	14,3%
Videira	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Reitoria	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Campos Novos	0,0%	36,4%	3,0%	1,5%	1,5%	54,5%	1,5%	1,5%
Xaxim	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Maravilha	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Não Informado	33,3%	0,0%	66,7%	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

Fonte: Ouvidoria 2024/1

Na tabela 2, relacionamos por stakeholders as principais motivações demandadas. Observa-se que as demandas dos acadêmicos (a) da Unoesc foram 56 de reclamações, 4 de outros assuntos, 38 críticas, 1 denúncias, 12 denúncias de bolsa de estudo, 1 elogio e 1 sugestão. A manifestação da comunidade externa foi 4 por pedido de informação, 4 reclamações, 1 de outros assuntos, 5 denúncias de bolsas de estudo, 1 crítica e 1 sugestão. Acadêmicos de outras universidades fizeram contato para 2 pedidos de informação. Os egressos da Universidade contataram para realizar 1 pedido de informação, 3 reclamações, 1 outros assuntos e 1 sugestão. Dos professores da Universidade foram 2 reclamações e do público que não se identificou foram 2 outros assuntos.

Tabela 2: demandas pelo stakeholders

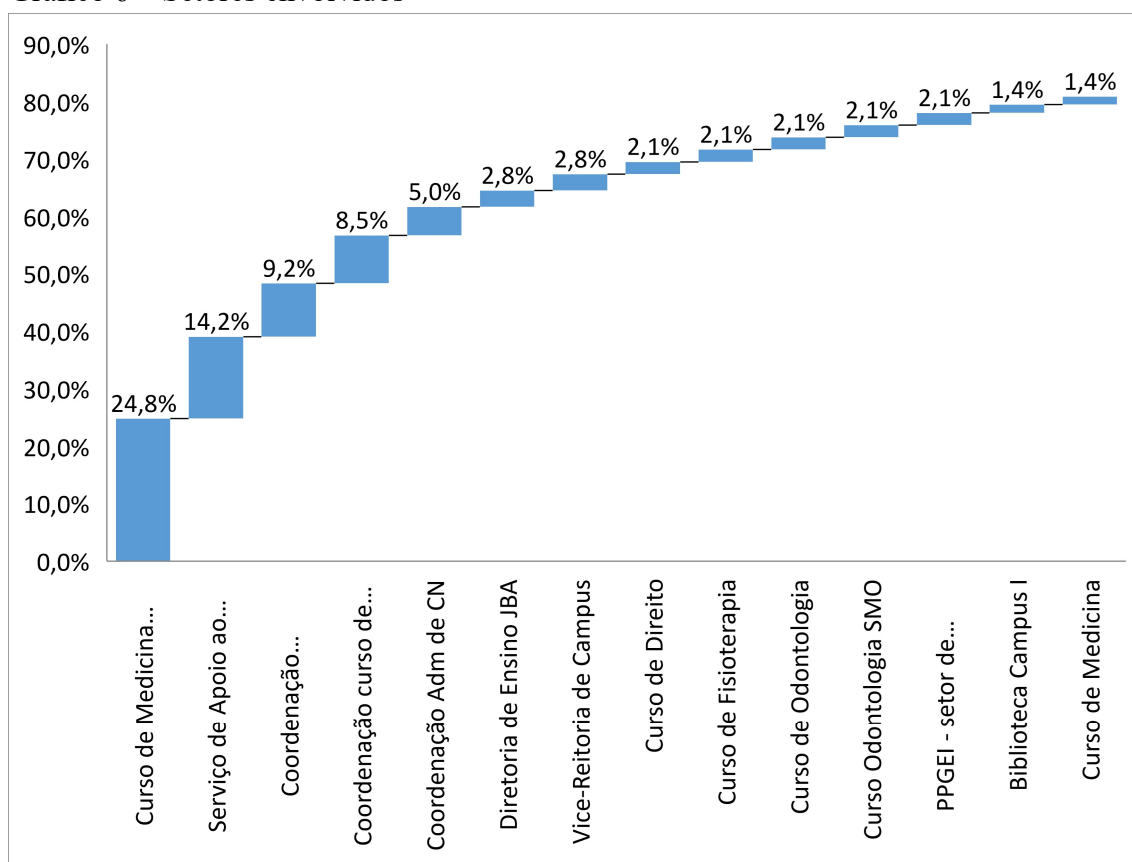
identificação	Pedido de Informação	Reclamação	Outros Assuntos	Denúncia	Denúncia de Bolsa de Estudo	Crítica	Elogio	Sugestão
Academico(a) da Unoesc	0	56	4	1	12	38	1	1
Comunidade Externa	4	4	1	0	5	1	0	1
Academico(a) de Outra Universidade	2	0	0	0	0	0	0	0
Egresso da Unoesc	1	3	1	0	0	0	0	1
Professor(a) da Unoesc	0	2	0	0	0	0	0	0
Sem Identificação	0	0	2	0	0	0	0	0

Fonte: Ouvidoria 2024/1

5. SETORES ENVOLVIDOS

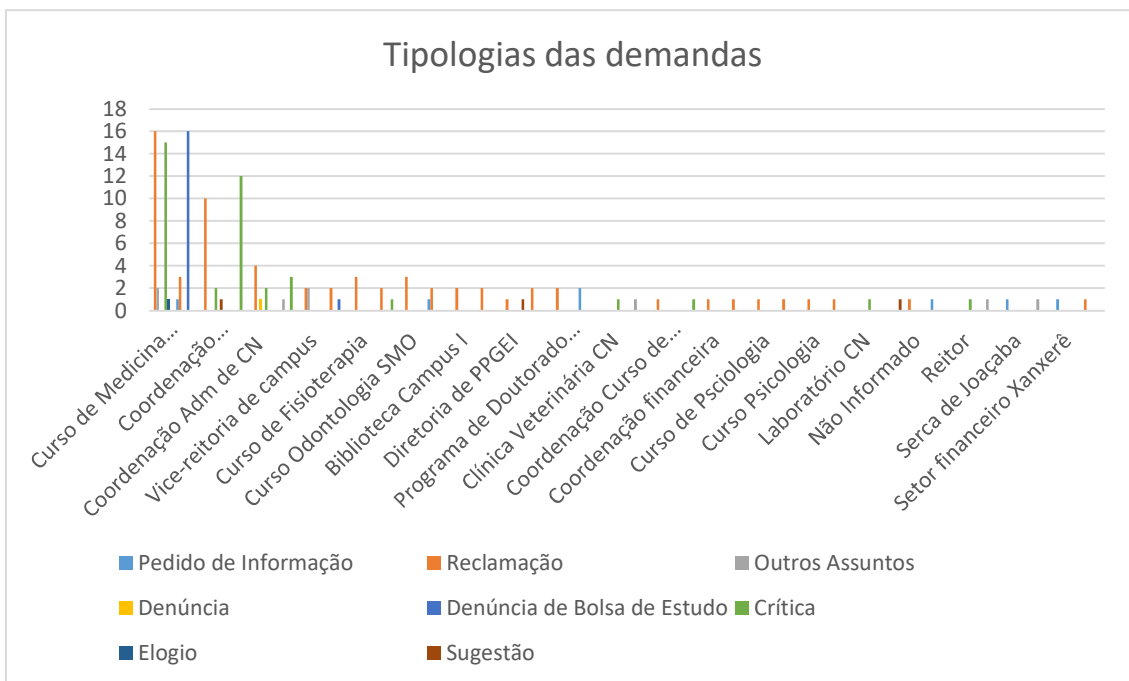
Os setores mais demandados estão apresentados no gráfico 5, em que 24,8% das demandas foram do curso de medicina veterinária de CN, 14,2% do serviço de apoio ao estudante, 9,2% da coordenação administrativa do campus de JBA, 8,5% em relação a coordenação de curso de Medicina Veterinária, 5% para a coordenação administrativa de CN, 2,8% para a Direção de Ensino de JBA e para Vice-Reitoria do Campus, e outras 46 demandas distribuídas entre 30 setores.

Gráfico 6 – Setores envolvidos



Fonte: Ouvidoria 2024/1

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 2024/1

Salientamos que houve um crescimento das demandas de 171% em relação ao último semestre, evidenciando que as maiores demandas foram de críticas e reclamações em relação a um curso em específico, em que a Direção da Universidade esteve comprometida na resolução, para garantir a entrega de um ensino de qualidade, pautado no respeito aos estudantes e comunidade em geral.

A ouvidoria estará atenta e vigilante no sentido de garantir a resolução e o atendimento a todas as demandas.

Joaçaba, 17 de julho de 2024.

Cleunice Fátima Frozza
Ouvidora