

# UNIVERSIDADE DO OESTE DE SANTA CATARINA – UNOESC

## RELATÓRIO DO OUVIDOR – 2º SEMESTRE/2013

No 2º semestre de 2013 a OUVIDORIA recebeu um total de **366** contatos, sendo que **160** (43,72%) foram da Comunidade Externa, **128** (34,97%) de Acadêmicos da UNOESC, **59** (16,12%) de Acadêmicos de outras IES e **19** (5,20%) de diversos.

Os assuntos que motivaram os contatos foram: Pedido de informação 65,03%, Reclamação 22,95%, Crítica 5,46%, Sugestão 2,19%, Elogio 0,55% e Outros 3,83%. Quanto ao sigilo da identidade 31,69% pediram sigilo e 68,31% não.

Os 366 contatos recebidos vieram de 15 estados brasileiros. A grande maioria (75,68%) é proveniente do estado de Santa Catarina. As cidades que originaram o maior número de contatos foram: Chapecó 51, Joaçaba 28, Videira e São Miguel do Oeste com 22 cada.

Dos contatos recebidos 163 (44,54%) envolveram o Campus de Joaçaba, 93 (25,41%) São Miguel do Oeste, 58 (15,85%) a Unidade de Chapecó, 37 (10,11%) o Campus de Videira 15 (4,10%) o Campus de Xanxerê.

O curso de Medicina do Campus de Joaçaba é o que gerou mais pedidos de informações, especialmente sobre a transferência do exterior e ingresso como portador de diploma.

Os gráficos abaixo ilustram as principais ocorrências do 2º semestre de 2013.

Gráfico 1 – Identificação

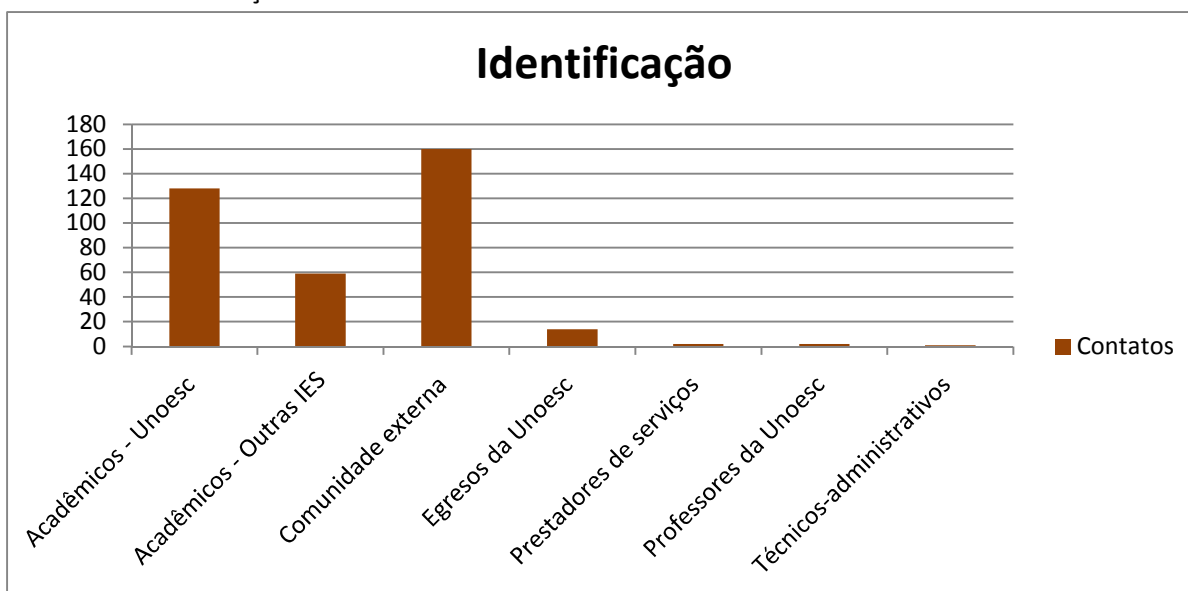


Gráfico 2 – Assunto

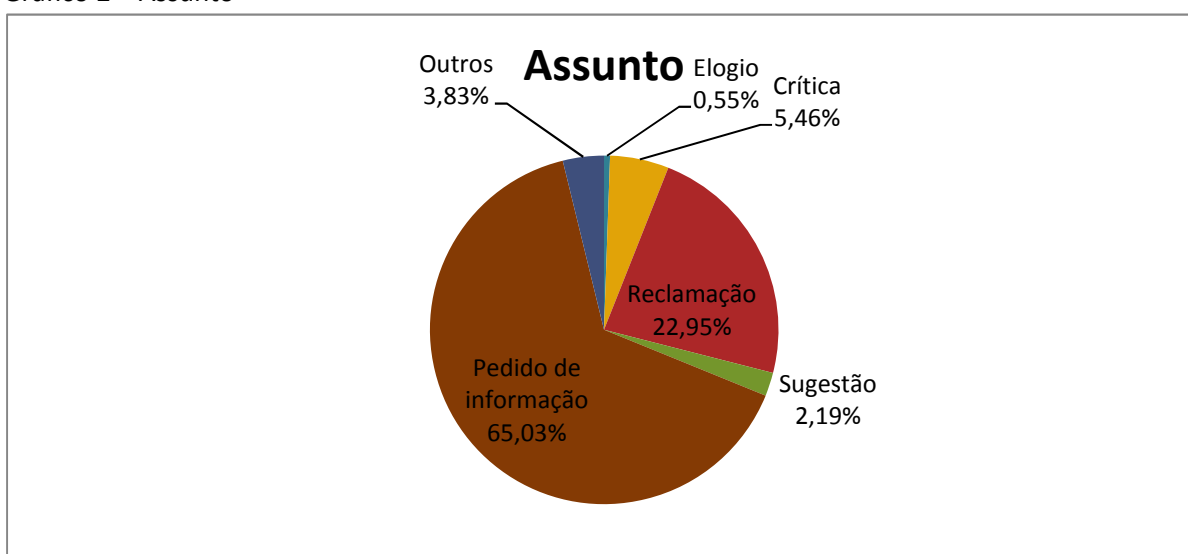


Gráfico 3 – Sigilo

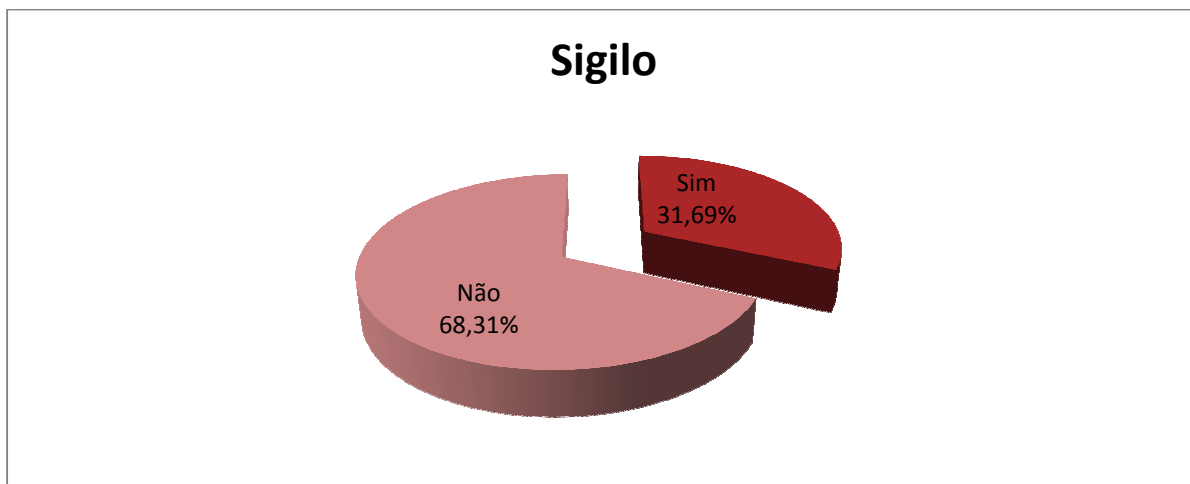
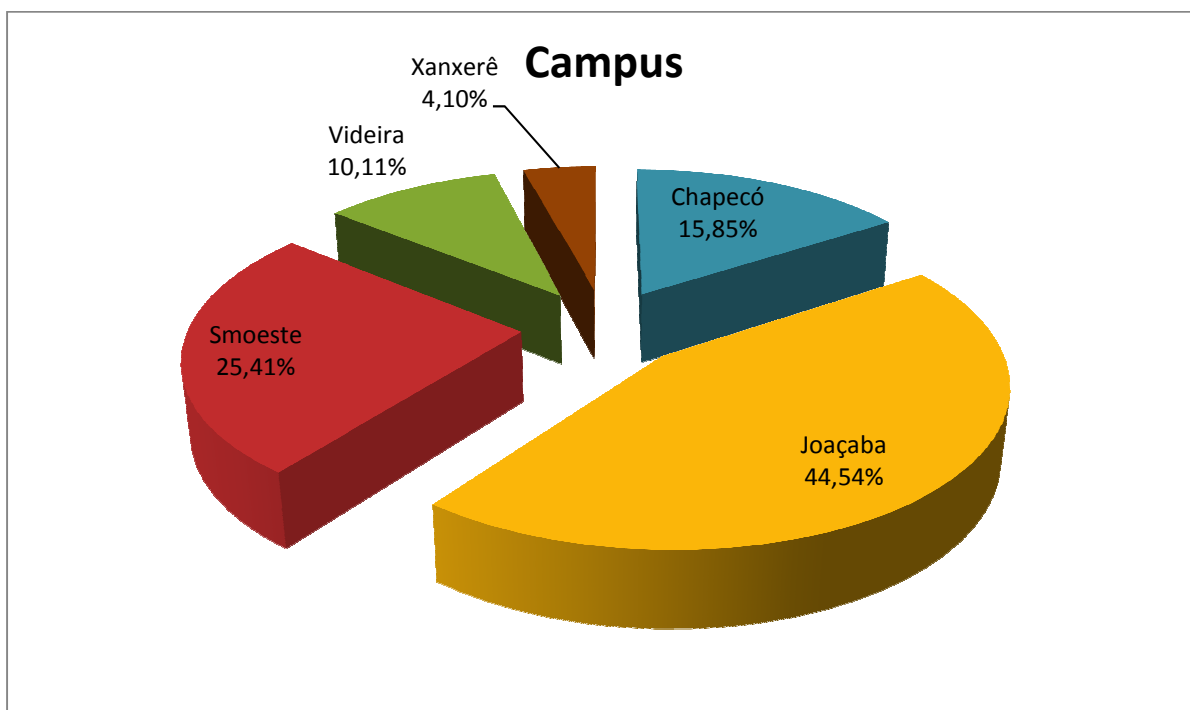


Gráfico 4 – Campus envolvido



Nos quadros a seguir os dados estão demonstrados detalhadamente:

Quadro 1 - Identificação

IDENTIFICAÇÃO	QUANT.	PERCENTUAL
ACADÊMICOS DA UNOESC	128	34,97%
ACADÊMICOS DE OUTRAS IES	59	16,12%
COMUNIDADE EXTERNA	160	43,72%
EGRESSOS DA UNOESC	14	3,83%
PRESTADORES DE SERVIÇOS	2	0,55%
PROFESSORES DA UNOESC	2	0,55%
TÉCNICOS-ADMINISTRATIVOS	1	0,27%
<b>TOTAL</b>	<b>366</b>	<b>100,00%</b>

Quadro 2 – Assunto

ASSUNTO	QUANT.	PERCENTUAL
ELOGIO	2	0,55%
CRÍTICA	20	5,46%
RECLAMAÇÃO	84	22,95%
SUGESTÃO	8	2,19%
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	238	65,03%
OUTROS	14	3,83%
<b>TOTAL</b>	<b>366</b>	<b>100,00%</b>

Quadro 3 – Pedido de sigilo

PEDIDO	QUANT.	PERCENTUAL
SIM	116	31,69%
NÃO	250	68,31%
<b>TOTAL</b>	<b>366</b>	<b>100,00%</b>

Quadro 4 – Campus envolvido

CAMPUS	QUANT.	PERCENTUAL
CHAPECÓ	58	15,85%
JOAÇABA	163	44,54%
SMOESTE	93	25,41%
VIDEIRA	37	10,11%
XANXERÊ	15	4,10%
<b>TOTAL</b>	<b>366</b>	<b>100,00%</b>

Quadros 5 – Estados brasileiros e países de origem dos contatos

UNIDADES DA FEDERAÇÃO e PAÍSES	QUANT.
SC	277
RS	35
PR	20
SP	10
RJ	5
MT	4
MG	3
AC	2
GO	2
SE	2
AL	1
BA	1
MA	1
MS	1
PA	1
<b>TOTAL - BRASIL</b>	<b>365</b>
Paraguai	1
<b>TOTAL EXTERIOR</b>	<b>1</b>
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>366</b>

Quadro 6 – Cidades de origem com quatro ou mais contatos

CIDADE	UF	QUANT.
CHAPECÓ	SC	51
JOAÇABA	SC	28
VIDEIRA	SC	22
SÃO MIGUEL DO OESTE	SC	22
MARAVILHA	SC	9
SÃO JOSÉ DO CEDRO	SC	9
CAMPOS NOVOS	SC	8
SÃO JOSÉ DO OURO	SC	7
CONCÓRDIA	SC	6
FLORIANÓPOLIS	SC	6
DESCANSO	SC	5
CAPINZAL	SC	5
XANXERÊ	SC	5
HERVAL DO OESTE	SC	4
BLUMENAU	SC	4
FRAIBURGO	SC	4
PASSO FUNDO	RS	4
TANGARÁ	SC	4
OUTRAS	-	163
<b>TOTAL</b>		<b>303</b>

Quadro 7 - Resumo do 2º semestre/2013

RESUMO - 2º SEMESTRE/2013							
Campus	Elogio	Crítica	Reclamação	Sugestão	Ped.de inf.	Outros	Total
Chapecó	0	8	11	1	32	6	58
Joaçaba	1	7	27	3	119	6	163
Smoeste	1	3	24	3	61	1	93
Vidieira	0	1	19	0	16	1	37
Xanxerê	0	1	3	1	10	0	15
<b>Totais</b>	<b>2</b>	<b>20</b>	<b>84</b>	<b>8</b>	<b>238</b>	<b>14</b>	<b>366</b>

São Miguel do Oeste, 14 de março de 2014.

Prof. Abílio Auri Simon  
Ouvidor