

UNIVERSIDADE DO OESTE DE SANTA CATARINA – UNOESC
RELATÓRIO DO OUVIDOR – 2º SEMESTRE/2017

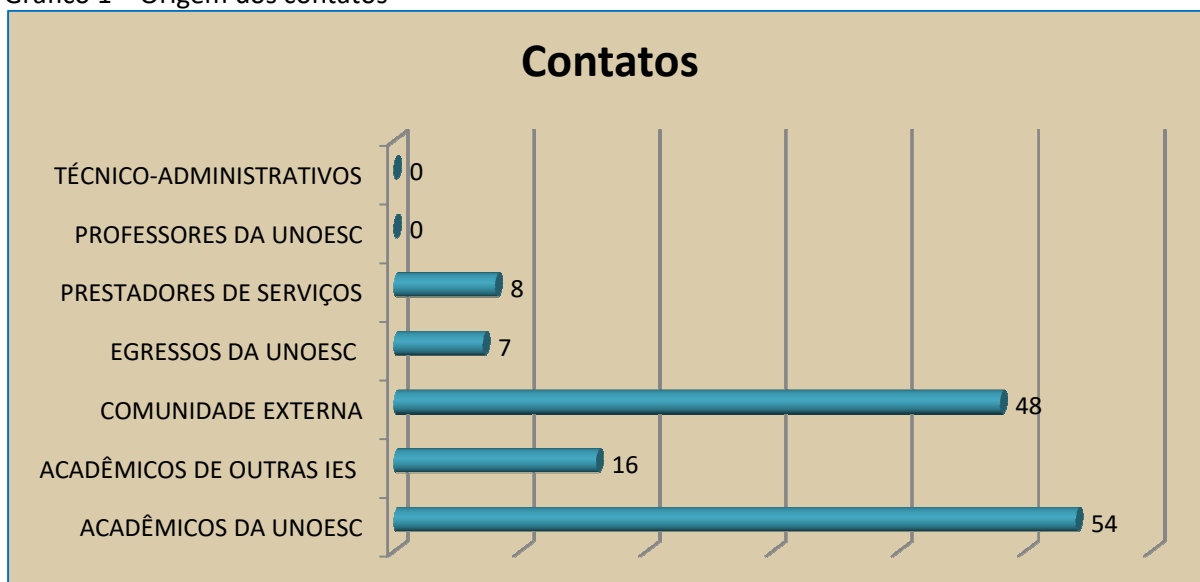
No 2º semestre de 2017 a OUVIDORIA recebeu 133 contatos, quantidade (31) menor que do 1º semestre/2017 em que foram registrados 164 contatos. Dentre os contatos recebidos no 2º semestre/2017 a maior quantidade de contatos (54) veio de Acadêmicos da UNOESC, seguido pela Comunidade Externa com 48 contatos. Assim como no 1º semestre/2017, no 2º semestre/2017 também não foram registrados contatos vindos de Professores ou Técnico-Administrativos da instituição.

Na tabela e gráfico 1 pode-se visualizar a origem dos contatos.

Tabela 1 – Origem dos contatos

IDENTIFICAÇÃO	FA	FR%
ACADÊMICOS DA UNOESC	54	40,60%
ACADÊMICOS DE OUTRAS IES	16	12,03%
COMUNIDADE EXTERNA	48	36,09%
EGRESSOS DA UNOESC	7	5,26%
PRESTADORES DE SERVIÇOS	8	6,02%
PROFESSORES DA UNOESC	0	0,00%
TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS	0	0,00%
TOTAL	133	100,00%

Gráfico 1 – Origem dos contatos



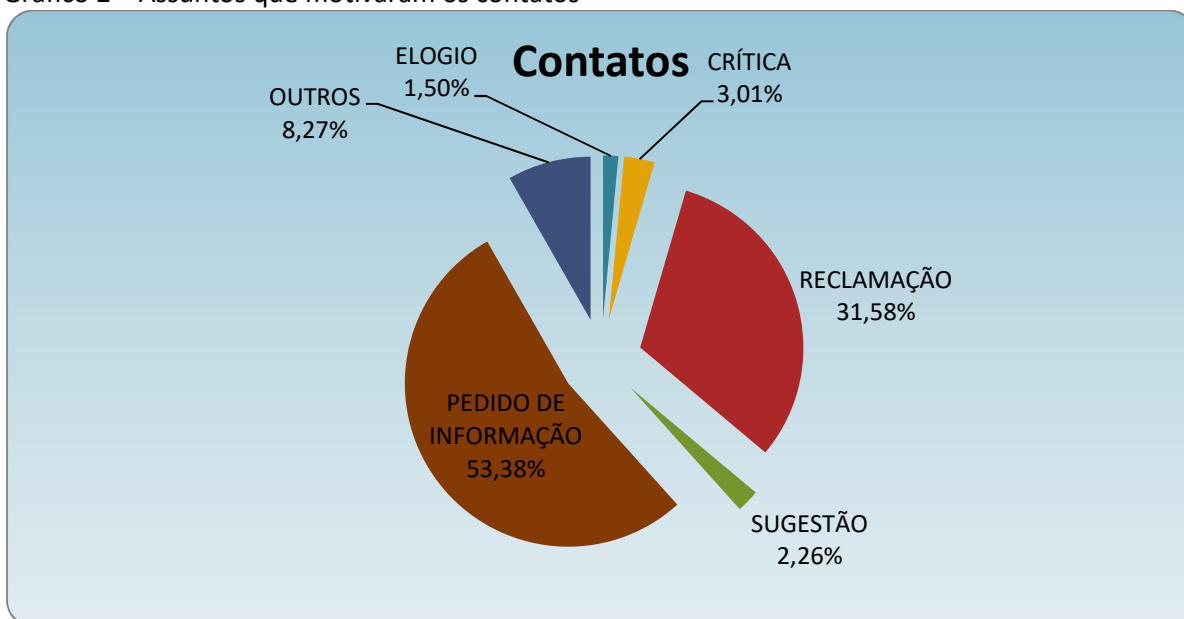
Dos assuntos que motivaram os contatos no 2º sem/2017 destacam-se: Pedidos de informação 53,38% com 71 contatos e Reclamações 31,58% com 42 contatos. Observa-se que os usuários usam bastante o canal OUVIDORIA para pedidos de informações.

Os assuntos que motivaram os contatos estão registrados na tabela e gráfico 2.

Tabela 2 – Assuntos que motivaram os contatos

IDENTIFICAÇÃO	FA	FR%
ELOGIO	2	1,50%
CRÍTICA	4	3,01%
RECLAMAÇÃO	42	31,58%
SUGESTÃO	3	2,26%
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	71	53,38%
OUTROS	11	8,27%
TOTAL	133	100,00%

Gráfico 2 – Assuntos que motivaram os contatos

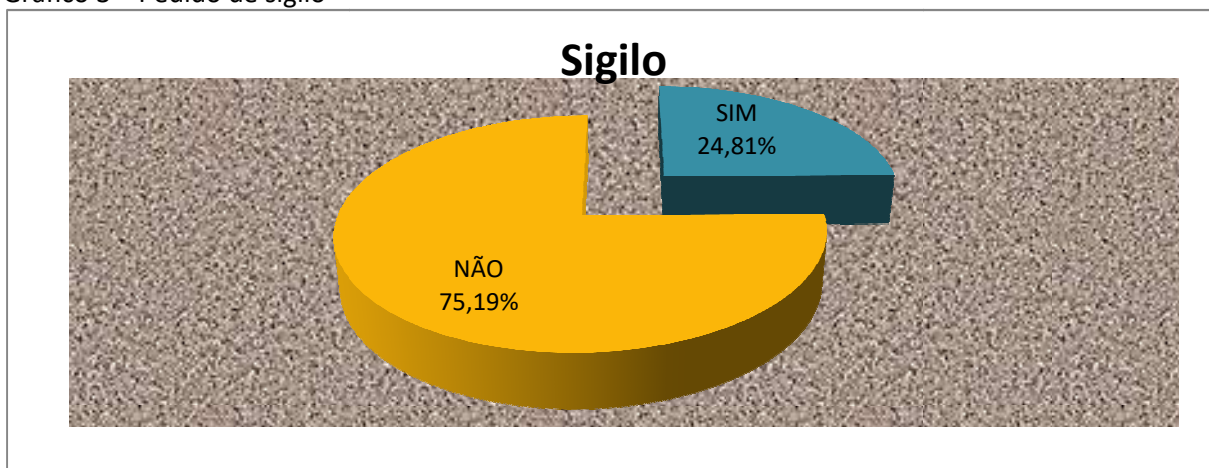


A grande maioria (75,19%) dos contatos não solicitou sigilo. A tabela e o gráfico 3 registram se os contatos solicitavam sigilo da identidade ou não.

Tabela 3 - Pedido de sigilo

Identificação	FA	FR%
SIM	33	24,81%
NÃO	100	75,19%
Totais	133	100,00%

Gráfico 3 – Pedido de sigilo



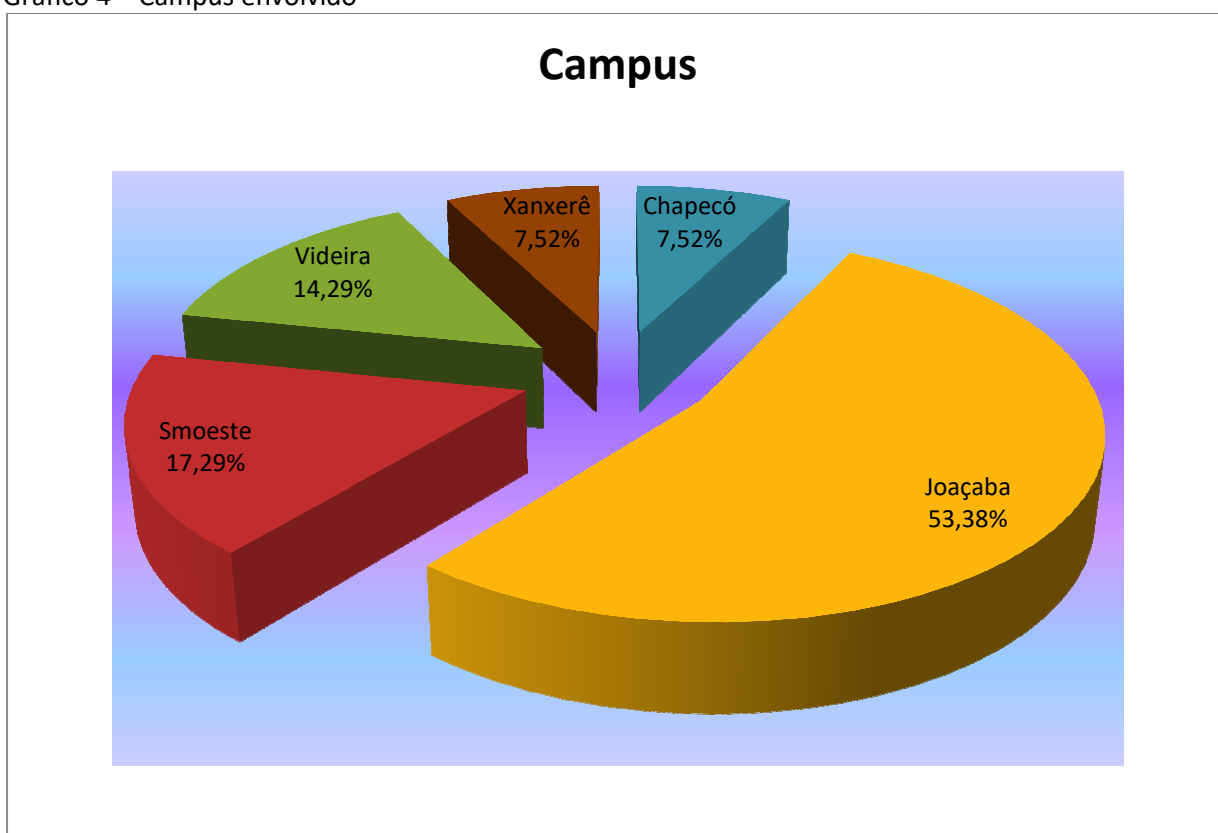
Os 133 contatos recebidos envolveram todos os campi. Neste aspecto destacam-se o Campus de Joaçaba com 71 contatos e o Campus de São Miguel do Oeste com 23 contatos.

Os detalhes constam na tabela e gráfico 4.

Tabela 4 – Campus envolvido

IDENTIFICAÇÃO	FA	FR%
CHAPECÓ	10	7,52%
JOAÇABA	71	53,38%
SMOESTE	23	17,29%
VIDEIRA	19	14,29%
XANXERÊ	10	7,52%
TOTAL	133	100,00%

Gráfico 4 – Campus envolvido



Os 133 contatos recebidos vieram de 8 (oito) estados brasileiros, a grande maioria (96) são provenientes do estado de Santa Catarina.

As cidades que originaram o maior número de contatos foram: Videira (17), Chapecó (11) e São Miguel do Oeste (10).

Como nos semestres anteriores o Curso de Medicina do Campus de Joaçaba é o que gerou mais contatos.

São Miguel do Oeste, 02 de janeiro de 2018.

Prof. Adm. Abílio Auri Simon
Ouvidor