

UNIVERSIDADE DO OESTE DE SANTA CATARINA – UNOESC

RELATÓRIO DO OUVIDOR – 2º SEMESTRE/2018

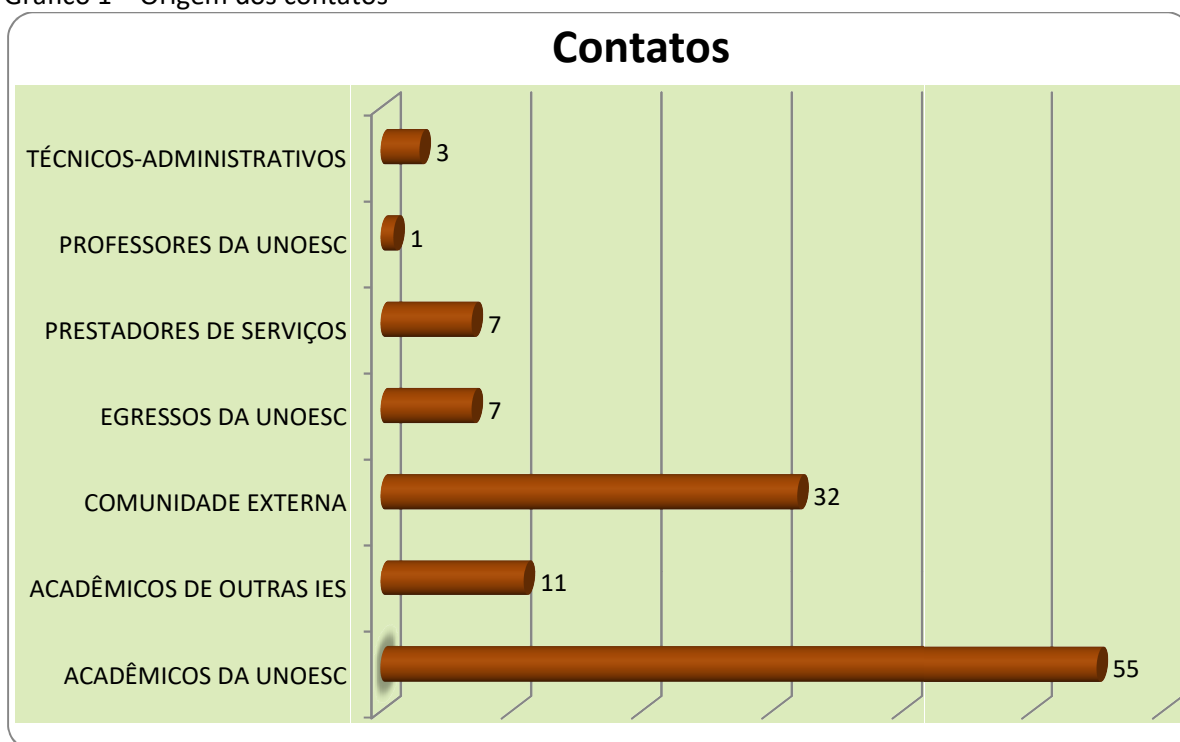
A OUVIDORIA da UNOESC, no 2º semestre de 2018, recebeu 116 contatos, quantidade muito próxima dos 120 contatos do 1º sem/18. Dos contatos recebidos no 2º semestre/18, 55 (47,41%) foram de Acadêmicos da UNOESC e 32 (27,59%) da Comunidade Externa.

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

Tabela 1 – Origem dos contatos

| IDENTIFICAÇÃO | FA | FR% |
|--------------------------|------------|----------------|
| ACADÊMICOS DA UNOESC | 55 | 47,41% |
| ACADÊMICOS DE OUTRAS IES | 11 | 9,48% |
| COMUNIDADE EXTERNA | 32 | 27,59% |
| EGRESSOS DA UNOESC | 7 | 6,03% |
| PRESTADORES DE SERVIÇOS | 7 | 6,03% |
| PROFESSORES DA UNOESC | 1 | 0,86% |
| TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS | 3 | 2,59% |
| TOTAL | 116 | 100,00% |

Gráfico 1 – Origem dos contatos



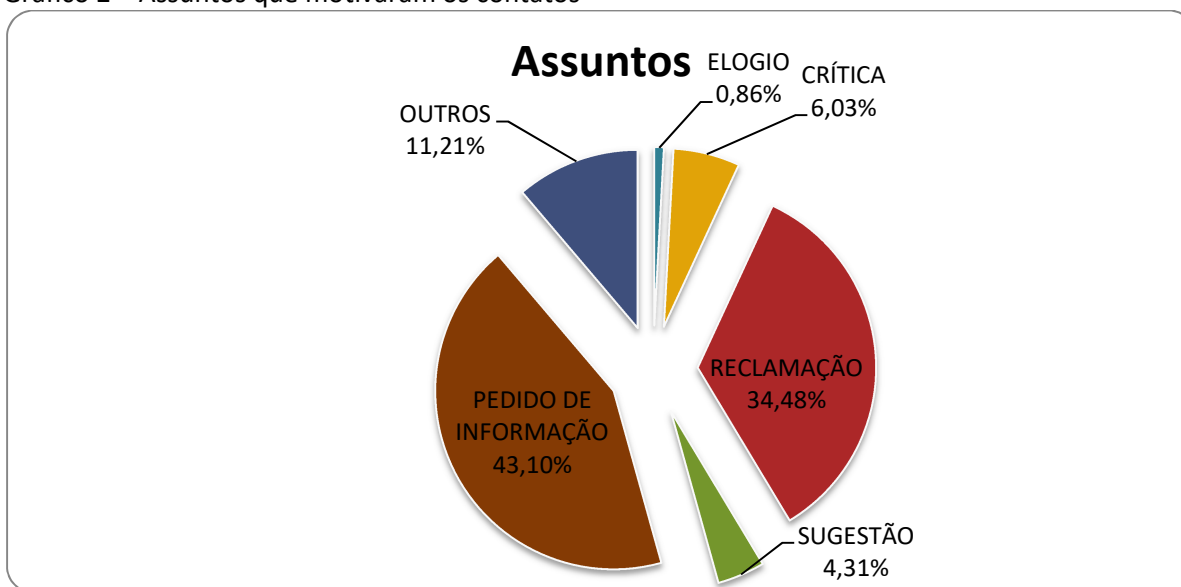
Dos assuntos que motivaram os contatos no 2º sem/2018 destacam-se: Pedidos de informação (43,10%) com 50 contatos e Reclamação (34,48%) com 40 contatos. Observa-se que os usuários usam intensamente a OUVIDORIA para pedidos de informações.

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

Tabela 2 – Assuntos que motivaram os contatos

| IDENTIFICAÇÃO | FA | FR% |
|----------------------|------------|----------------|
| ELOGIO | 1 | 0,86% |
| CRÍTICA | 7 | 6,03% |
| RECLAMAÇÃO | 40 | 34,48% |
| SUGESTÃO | 5 | 4,31% |
| PEDIDO DE INFORMAÇÃO | 50 | 43,10% |
| OUTROS | 13 | 11,21% |
| TOTAL | 116 | 100,00% |

Gráfico 2 – Assuntos que motivaram os contatos

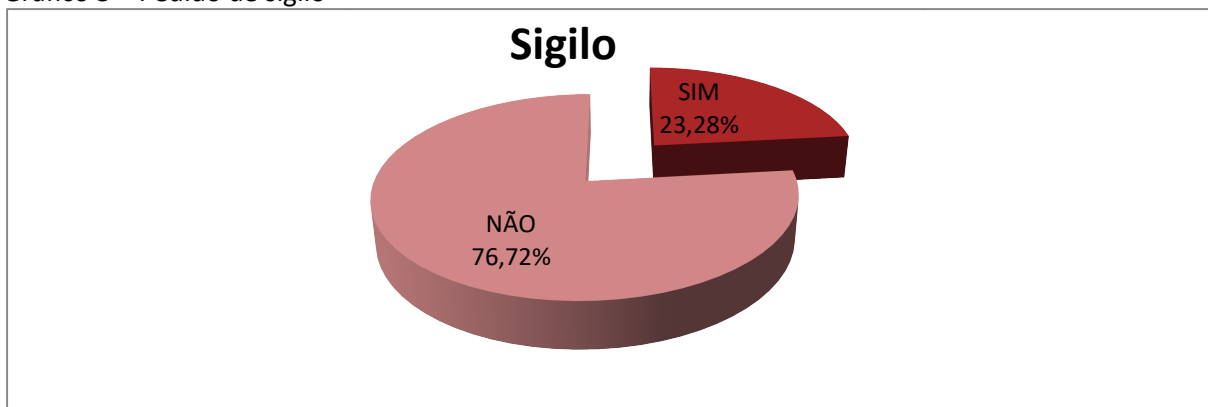


Quanto ao pedido de sigilo da identidade, (23,28%) solicitaram e (76,72%) não pediram sigilo. A tabela e o gráfico 3 registram se os contatos solicitavam sigilo da identidade ou não.

Tabela 3 - Pedido de sigilo

| Identificação | FA | FR% |
|---------------|------------|----------------|
| SIM | 27 | 23,28% |
| NÃO | 89 | 76,72% |
| Totais | 116 | 100,00% |

Gráfico 3 – Pedido de sigilo



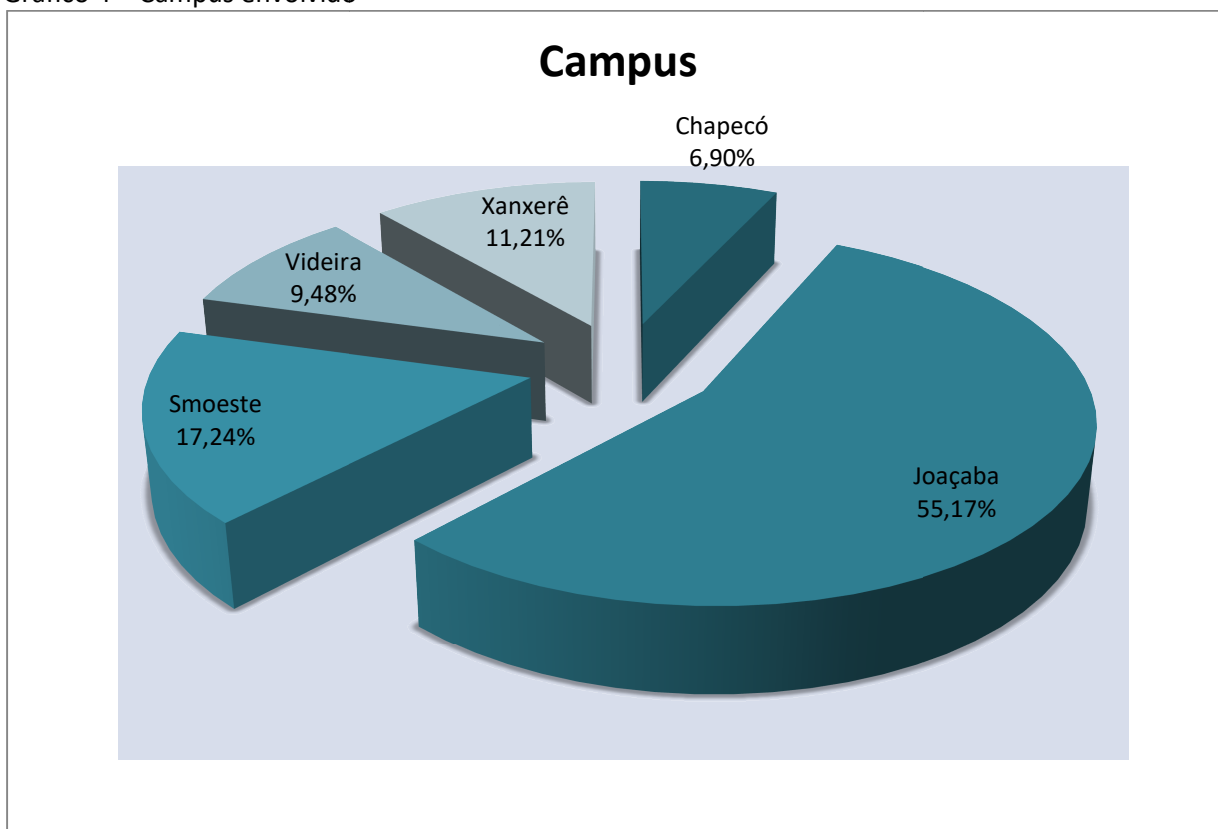
Os 116 contatos recebidos envolveram todos os campi, com destaque para os campi de Joaçaba com (55,17%) 64 contatos e São Miguel do Oeste (17,24%) com 20 contatos.

Os detalhes constam na tabela e gráfico 4.

Tabela 4 – Campus envolvido

| IDENTIFICAÇÃO | FA | FR% |
|---------------|------------|----------------|
| CHAPECÓ | 8 | 6,90% |
| JOAÇABA | 64 | 55,17% |
| SMOESTE | 20 | 17,24% |
| VIDEIRA | 11 | 9,48% |
| XANXERÊ | 13 | 11,21% |
| TOTAL | 116 | 100,00% |

Gráfico 4 – Campus envolvido



Os 116 contatos recebidos vieram de 10 estados brasileiros. A grande maioria 91 é proveniente do estado de Santa Catarina.

As cidades que originaram o maior número de contatos foram: Joaçaba 14, Chapecó e Videira com 9 cada.

Como nos semestres anteriores o Curso de Medicina do Campus de Joaçaba é o que mais gerou contatos, especialmente pela Comunidade Externa.

São Miguel do Oeste, 03 de janeiro de 2019.

Prof. Adm. Abílio Auri Simon
Ouvidor