

UNIVERSIDADE DO OESTE DE SANTA CATARINA – UNOESC

RELATÓRIO DO OUVIDOR – 1º SEMESTRE/2017

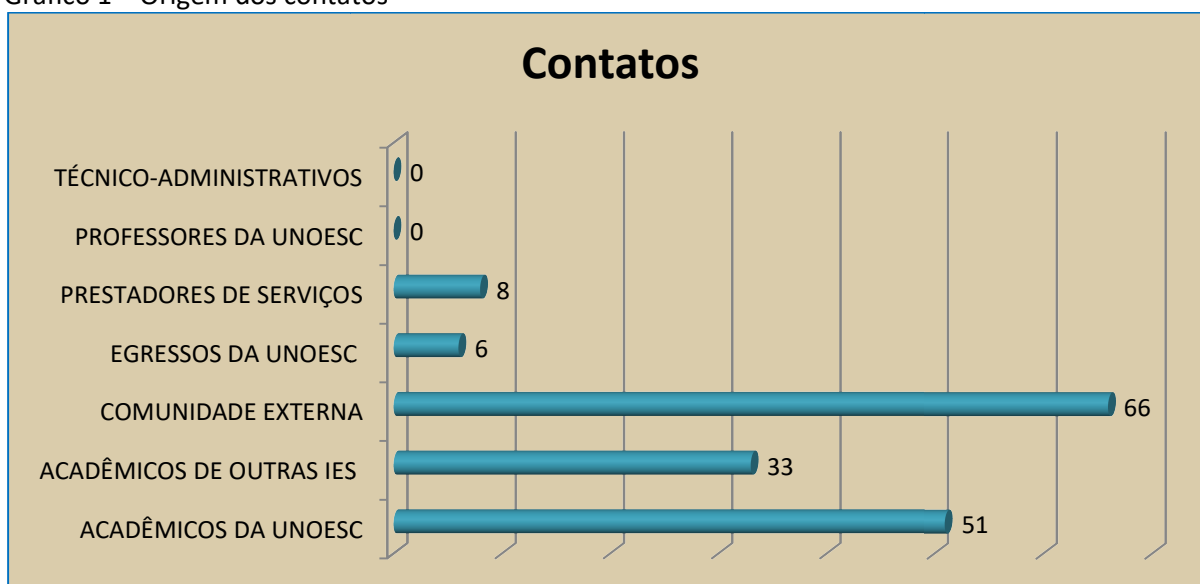
No 1º semestre de 2017 a OUVIDORIA recebeu 164 contatos. Dentre os contatos recebidos no 1º semestre/2017 a maior quantidade de contatos (66) veio da Comunidade Externa, seguido pelos Acadêmicos da UNOESC com 51 contatos. Não foram registrados contatos vindos de Professores ou Técnico-Administrativos 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	51	31,10%
ACADÊMICOS DE OUTRAS IES	33	20,12%
COMUNIDADE EXTERNA	66	40,24%
EGRESSOS DA UNOESC	6	3,66%
PRESTADORES DE SERVIÇOS	8	4,88%
PROFESSORES DA UNOESC	0	0,00%
TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS	0	0,00%
TOTAL	164	100,00%

Gráfico 1 – Origem dos contatos



Dos assuntos que motivaram os contatos no 1º sem/2017 destacam-se: Pedidos de informação 70,73% com 116 contatos e Reclamações 18,29% com 30 contatos.

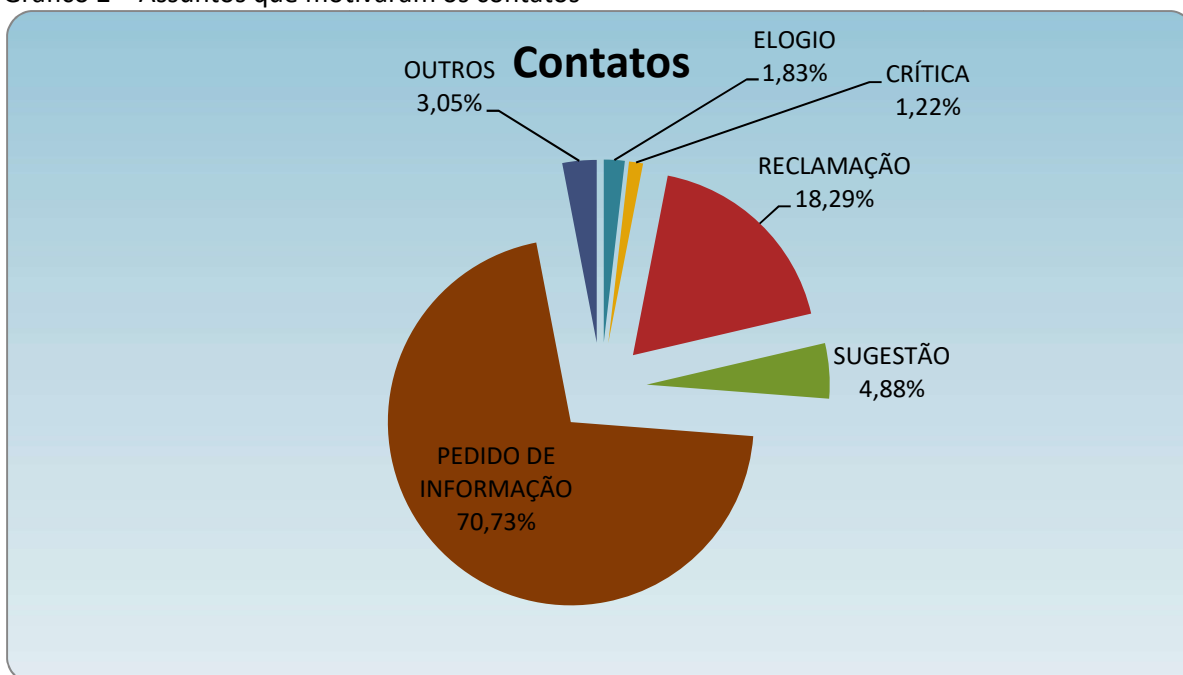
Observa-se que os usuários usam cada vez mais o canal OUVIDORIA para pedidos de informações.

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

Tabela 2 – Assuntos que motivaram os contatos

IDENTIFICAÇÃO	FA	FR%
ELOGIO	3	1,83%
CRÍTICA	2	1,22%
RECLAMAÇÃO	30	18,29%
SUGESTÃO	8	4,88%
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	116	70,73%
OUTROS	5	3,05%
TOTAL	164	100,00%

Gráfico 2 – Assuntos que motivaram os contatos

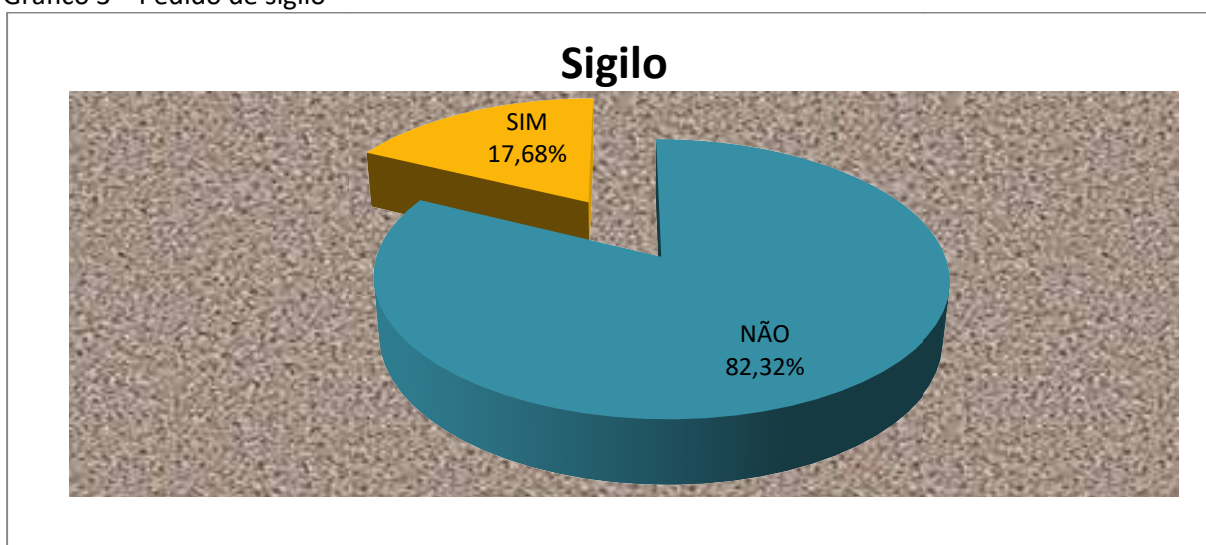


A grande maioria (82,32%) dos contatos não solicitou sigilo. A tabela e o gráfico 3 registram se os contatos solicitavam sigilo da identidade ou não.

Tabela 3 - Pedido de sigilo

Identificação	FA	FR%
NÃO	135	17,68%
SIM	29	82,32%
Totais	164	100,00%

Gráfico 3 – Pedido de sigilo



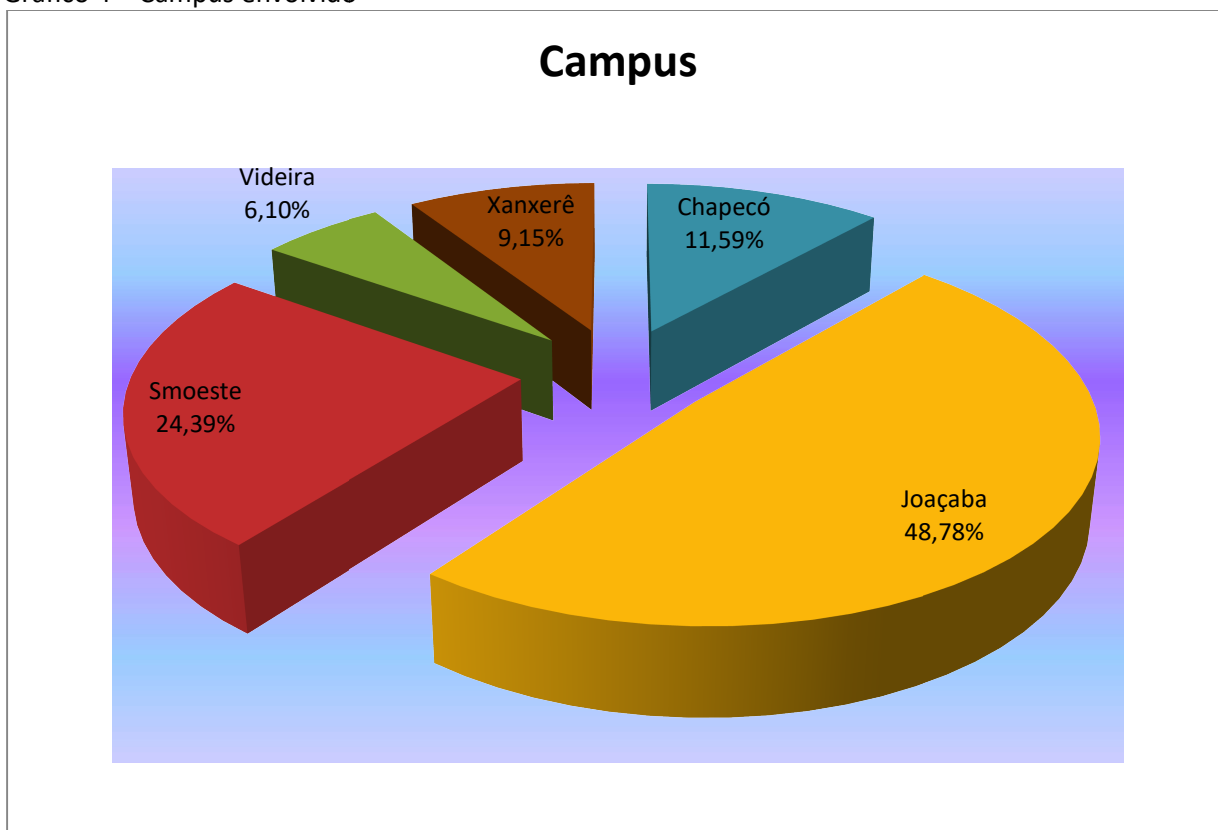
Os 164 contatos recebidos envolveram todos os campi. Neste aspecto destacam-se o Campus de Joaçaba com 80 contatos, quantidade igual a do semestre anterior e o Campus de São Miguel do Oeste com 40 contatos.

Os detalhes constam na tabela e gráfico 4.

Tabela 4 – Campus envolvido

IDENTIFICAÇÃO	FA	FR%
CHAPECÓ	19	11,59%
JOAÇABA	80	48,78%
SMOESTE	40	24,39%
VIDEIRA	10	6,10%
XANXERÊ	15	9,15%
TOTAL	164	100,00%

Gráfico 4 – Campus envolvido



Os 164 contatos recebidos vieram de 13 estados brasileiros e um contato de Portugal. A grande maioria (108) é proveniente do estado de Santa Catarina.

As cidades que originaram o maior número de contatos foram: Chapecó e São Miguel do Oeste com 12 cada.

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

São Miguel do Oeste, 18 de julho de 2017.

Prof. Adm. Abílio Auri Simon
Ouvidor