

### RELATÓRIO DO OUVIDOR – 3º QUADRIMESTRE DE 2011

Durante o ano de 2011 a OUVIDORIA recebeu um total de 546 contatos, sendo 178 no primeiro quadrimestre, 148 no segundo quadrimestre e 220 no terceiro quadrimestre. Dos contatos recebidos no terceiro quadrimestre, 120 (54,55%) foram da Comunidade Externa, 46 (20,91%) de Acadêmicos da UNOESC, 36 (16,36%) de Acadêmicos de outras IES e 18 (8,18%) de diversos.

Os assuntos que motivaram os contatos foram: Elogio (0,91%), Sugestão (2,27%), Crítica (5,91%), Reclamação (18,64%) e Outros (72,27%). No tocante ao sigilo da identidade 17,73% pediram sigilo e 82,27% não.

Os contatos vieram de 18 estados brasileiros e 01 da Bolívia. A maioria (66,36%) é proveniente do estado de Santa Catarina. As cidades que originaram o maior número de contatos foram: Chapecó 17, Joaçaba 13, São Miguel do Oeste 14, Videira 13 e Xanxerê 04.

Dos contatos recebidos 104 (47,27%) envolviam o Campus de Joaçaba, 57 (25,91%) São Miguel do Oeste, 21 (9,55%) Videira, Chapecó e Xanxerê com 19 (8,64%) cada. Neste quadrimestre cabe destacar os pedidos de informações sobre cursos, vestibular de verão e processo seletivo, formas de ingresso e transferências. Como nos quadrimestres anteriores o Curso de Medicina é o que mais gerou pedido de informações.

Os gráficos abaixo ilustram as ocorrências do 3º quadrimestre de 2011.

GRÁFICO 01 - CONTATOS ANO 2012

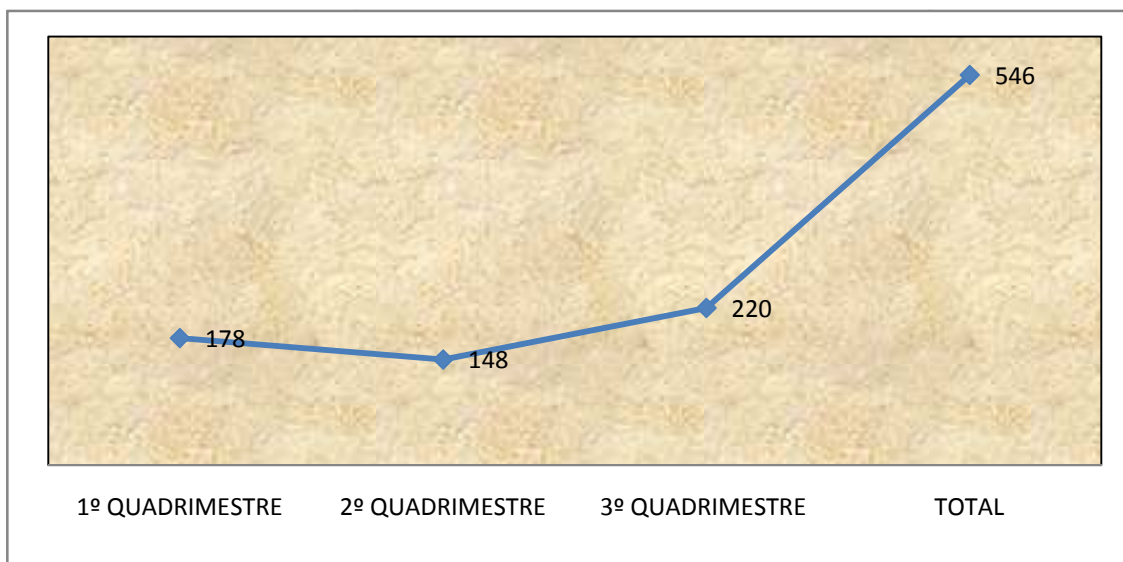


GRÁFICO 02 - IDENTIFICAÇÃO

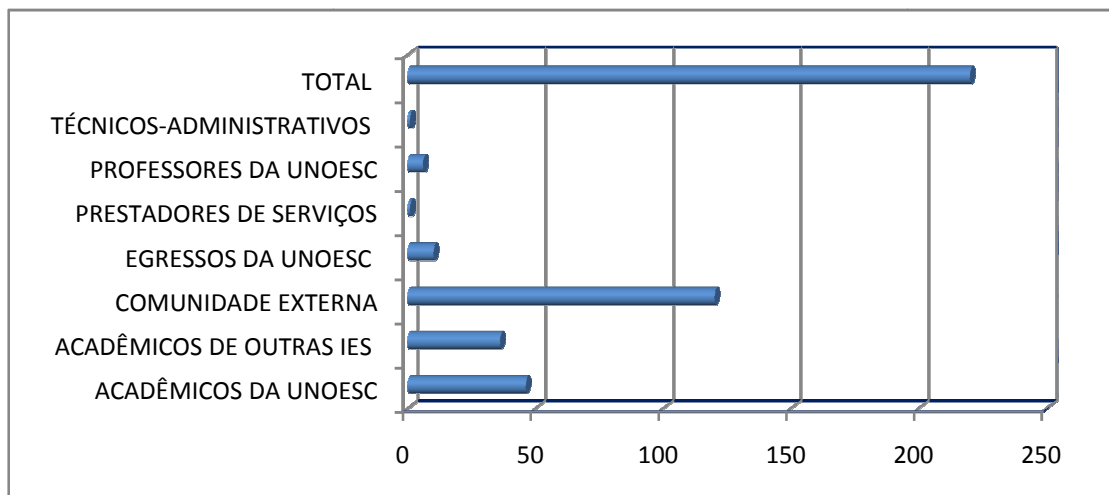


GRÁFICO 03 - ASSUNTO

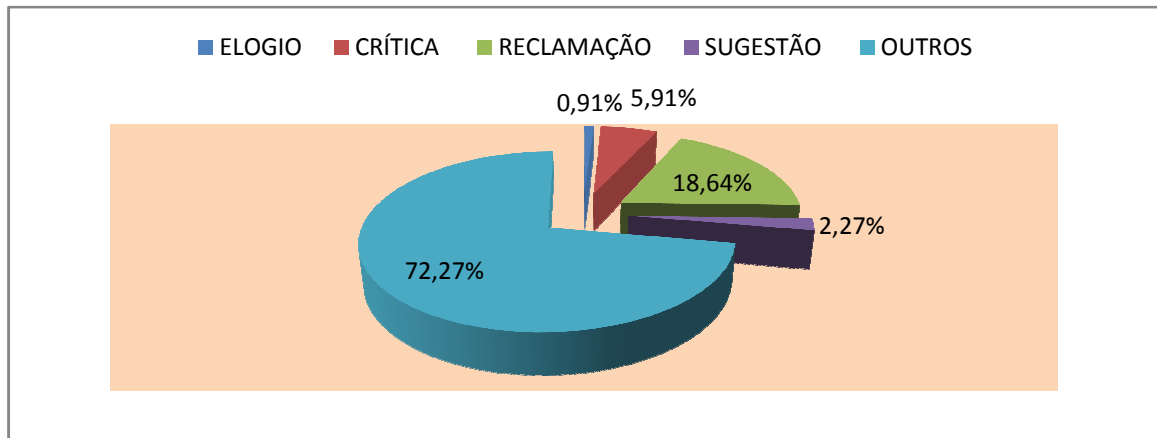


GRÁFICO 04 - PEDIDO DE SIGILO

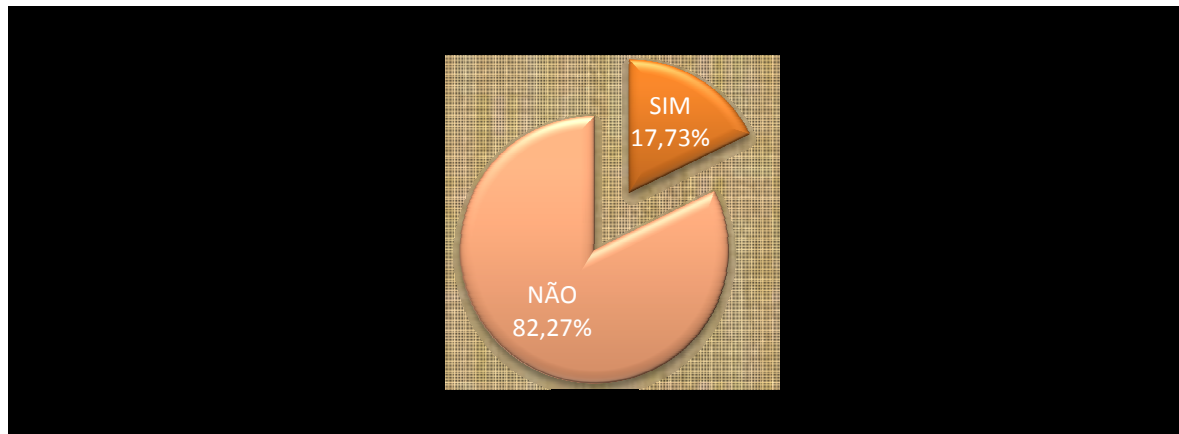


GRÁFICO 05 - ORIGEM POR UNIDADE DA FEDERAÇÃO

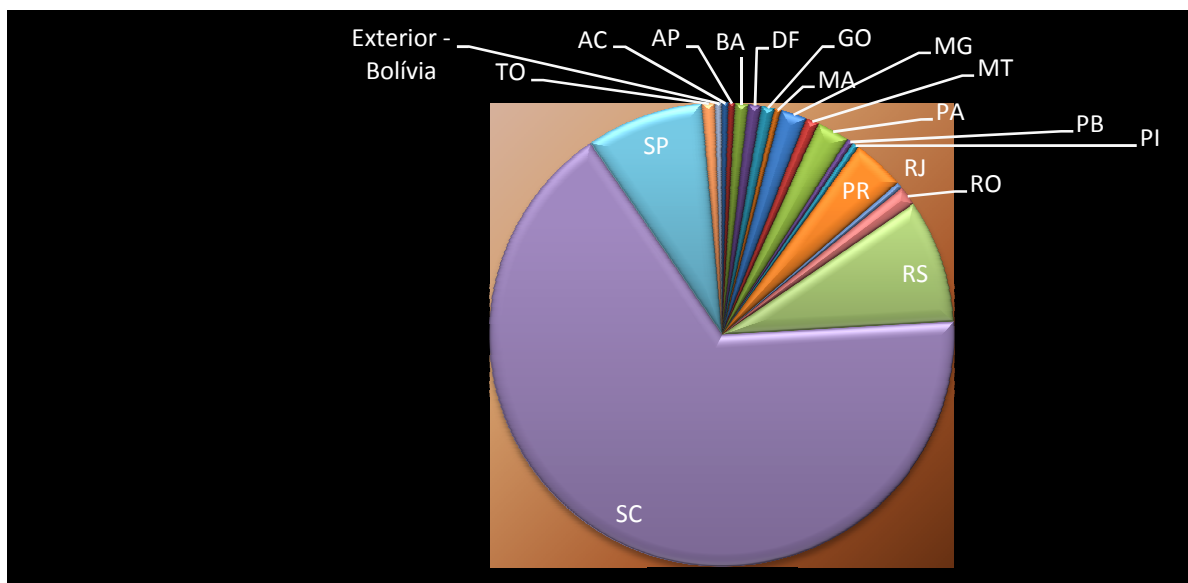


GRÁFICO 06 - CIDADE DE ORIGEM (com no mínimo 04 acessos)

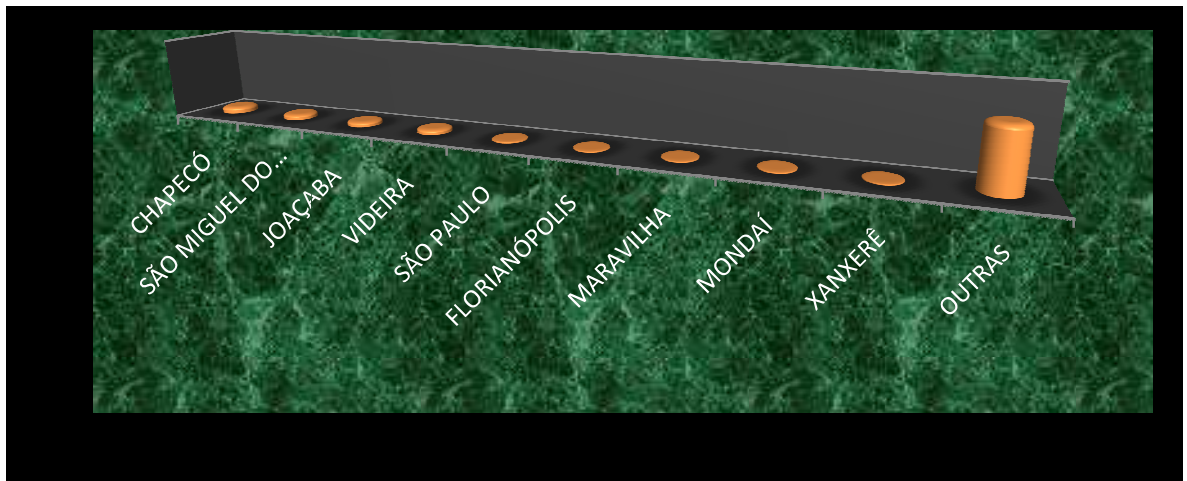


GRÁFICO 07 - CAMPUS ENVOLVIDO

