

UNIVERSIDADE DO OESTE DE SANTA CATARINA – UNOESC

RELATÓRIO DO OUVIDOR – 1º SEMESTRE/2013

No 1º semestre de 2013 a OUVIDORIA recebeu um total de 303 contatos, sendo que **124** (40,92%) foram de Acadêmicos da UNOESC, **103** (33,99%) da Comunidade Externa, **41** (13,53%) de Acadêmicos de outras IES e **35** (11,56%) de diversos.

Os assuntos que motivaram os contatos foram: Pedido de informação (49,17%), Reclamação (29,04%), Sugestão (5,61%), Crítica (3,63%), Elogio (0,33%) e Outros (12,21%). Quanto ao sigilo da identidade 40,92% pediram sigilo e 59,08% não.

Os 303 contatos recebidos vieram de 16 estados brasileiros. A grande maioria (75,25%) é proveniente do estado de Santa Catarina. As cidades que originaram o maior número de contatos foram: Chapecó 35, Joaçaba e Videira com 19 cada, São Miguel do Oeste, 18 e Xanxerê com 14.

Dos contatos recebidos 152 (50,17%) envolveram o Campus de Joaçaba, 58 (19,14%) São Miguel do Oeste, 40 (13,20%) a Unidade de Chapecó, 29 (9,57%) o Campus de Xanxerê e 24 (7,92%) o Campus de Videira.

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 1º semestre de 2013.

Gráfico 1 – Identificação

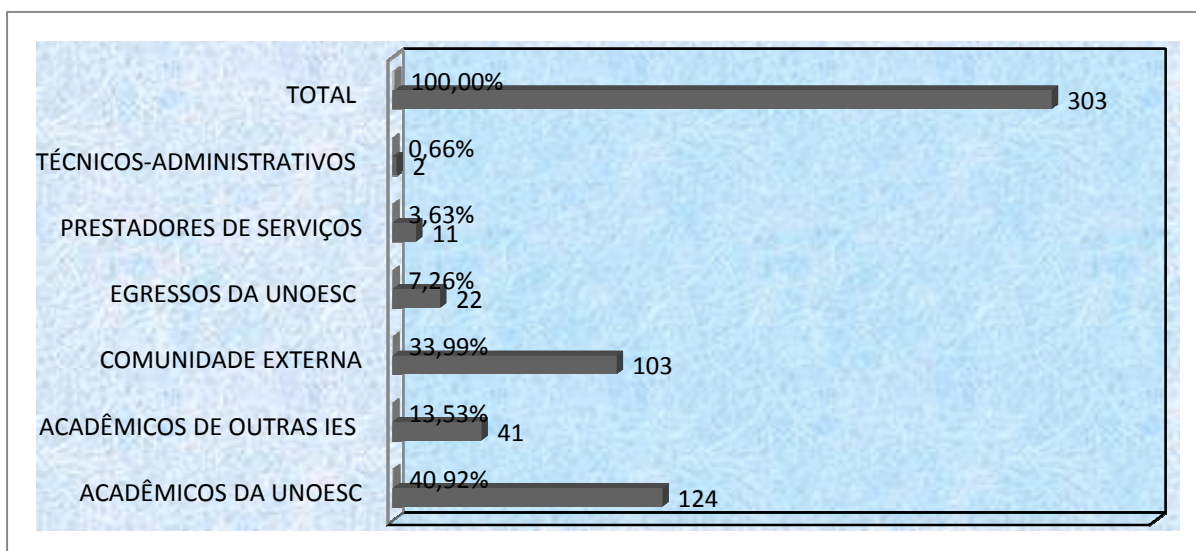


Gráfico 2 – Assunto

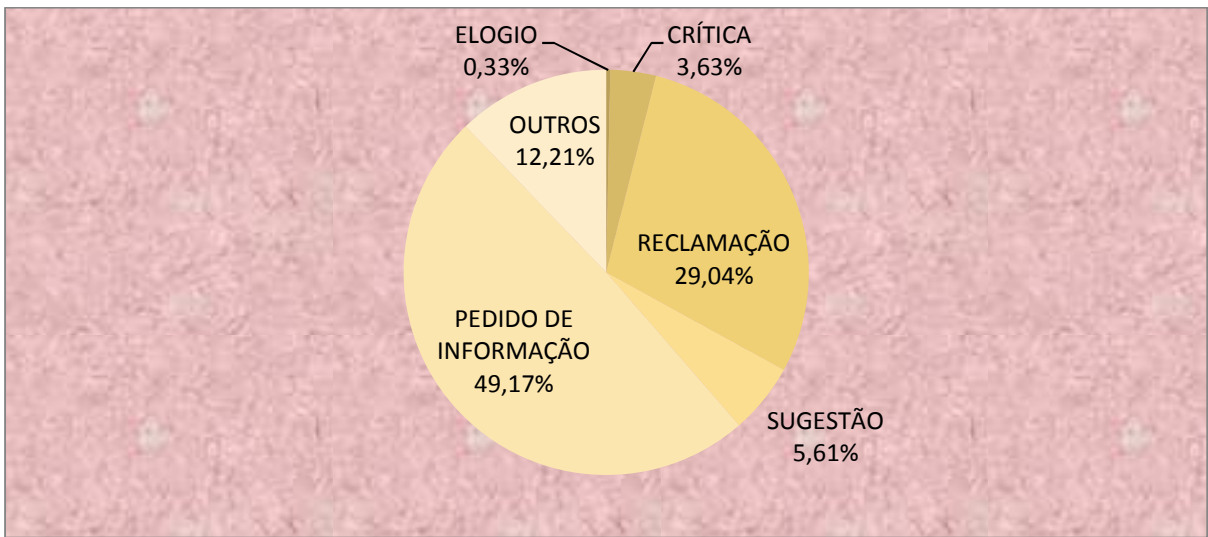


Gráfico 3 – Sigilo

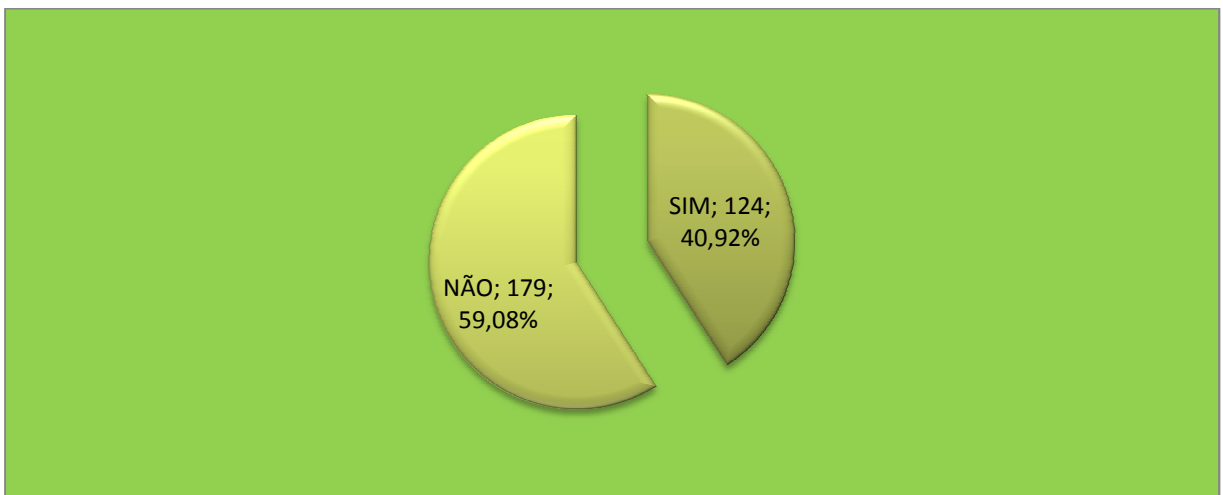
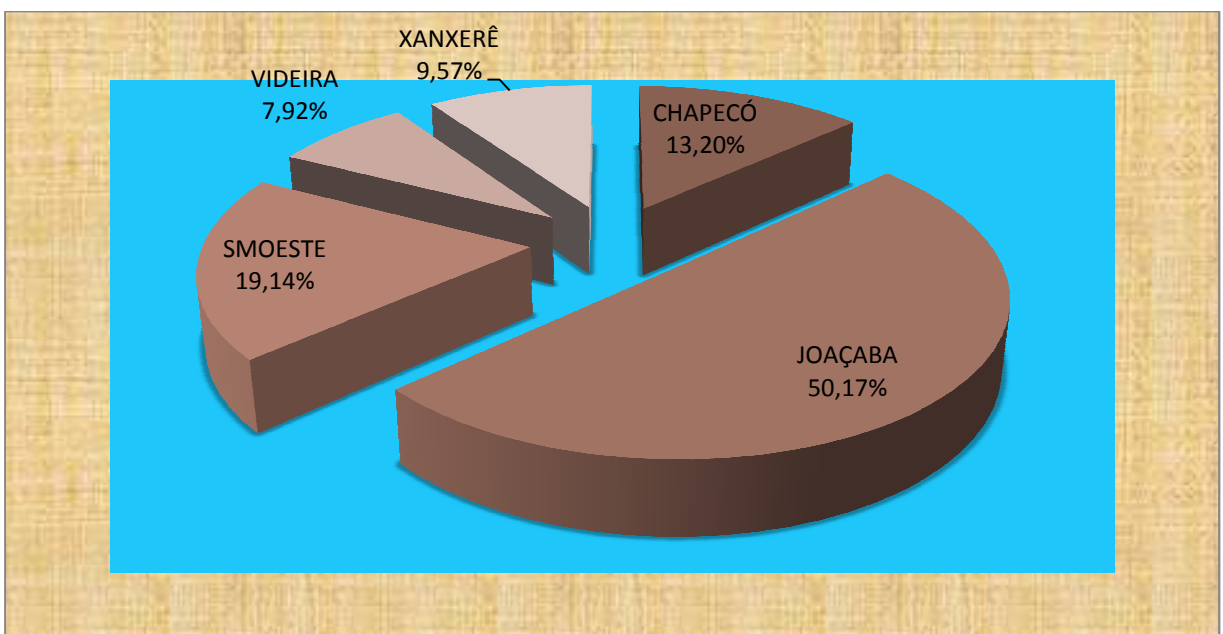


Gráfico 4 – Campus envolvido



Nos quadros a seguir os dados estão demonstrados detalhadamente:

Quadro 1 - Identificação

IDENTIFICAÇÃO	QUANT.	PERCENTUAL
ACADÊMICOS DA UNOESC	123	40,73%
ACADÊMICOS DE OUTRAS IES	41	13,58%
COMUNIDADE EXTERNA	103	34,11%
EGRESSOS DA UNOESC	22	7,28%
PRESTADORES DE SERVIÇOS	11	3,64%
PROFESSORES DA UNOESC	0	0,00%
TÉCNICOS-ADMINISTRATIVOS	2	0,66%
TOTAL	302	100,00%

Quadro 2 – Assunto

ASSUNTO	QUANT.	PERCENTUAL
ELOGIO	1	0,33%
CRÍTICA	11	3,63%
RECLAMAÇÃO	88	29,04%
SUGESTÃO	17	5,61%
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	149	49,17%
OUTROS	37	12,21%
TOTAL	303	100,00%

Quadro 3 – Pedido de sigilo

PEDIDO	QUANT.	PERCENTUAL
SIM	124	40,92%
NÃO	179	59,08%
TOTAL	303	100,00%

Quadro 4 – Campus envolvido

CAMPUS	QUANT.	PERCENTUAL
CHAPECÓ	40	13,20%
JOAÇABA	152	50,17%
SMOESTE	58	19,14%
VIDEIRA	24	7,92%
XANXERÊ	29	9,57%
TOTAL	303	100,00%

Quadro 5 – Estados brasileiros e países de origem dos contatos

UNIDADES DA FEDERAÇÃO e PAÍSES	QUANT.
SC	228
PR	19
RS	18
SP	10

MG	6
MT	5
BA	3
RJ	3
PA	2
AL	1
CE	1
GO	1
MA	1
MS	1
PE	1
RO	1
TOTAL - BRASIL	301
Alemanha	1
Espanha	1
TOTAL EXTERIOR	2
TOTAL GERAL	303

Quadro 6 – Cidades de origem com quatro ou mais contatos

CIDADE	UF	QUANT.
CHAPECÓ	SC	35
JOAÇABA	SC	19
VIDEIRA	SC	19
SÃO MIGUEL DO OESTE	SC	18
XANXERÊ	SC	14
CAMPOS NOVOS	SC	7
FRAIBURGO	SC	7
CATANDUVAS	SC	5
CONCÓRDIA	SC	5
HERVAL D'OESTE	SC	5
JOINVILLE	SC	5
ABELARDO LUZ	SC	4
BLUMENAU	SC	4
CAPINZAL	SC	4
LAGES	SC	4
LUZERNA	SC	4
MONDAI	SC	4
PINHALZINHO	SC	4
XAXIM	SC	4
OUTRAS		132
TOTAL		303

Quadro 7 - Resumo do 1º semestre/2013

RESUMO - 1º SEMESTRE/2013							
Campus	Elogio	Crítica	Reclamação	Sugestão	Ped.de inf.	Outros	Total
Chapecó	0	1	22	2	12	3	40
Joaçaba	0	4	31	10	90	17	152
Smoeste	0	2	23	2	23	8	58
Vidieira	0	3	5	1	11	4	24
Xanxerê	1	1	7	2	13	5	29

Totais	1	11	88	17	149	37	303
---------------	----------	-----------	-----------	-----------	------------	-----------	------------

São Miguel do Oeste, 08 de julho de 2013

Prof. Abílio Auri Simon
Ouvidor