

RELATÓRIO DAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA DA UNIVERSIDADE ESTADUAL DO PARANÁ – 2019

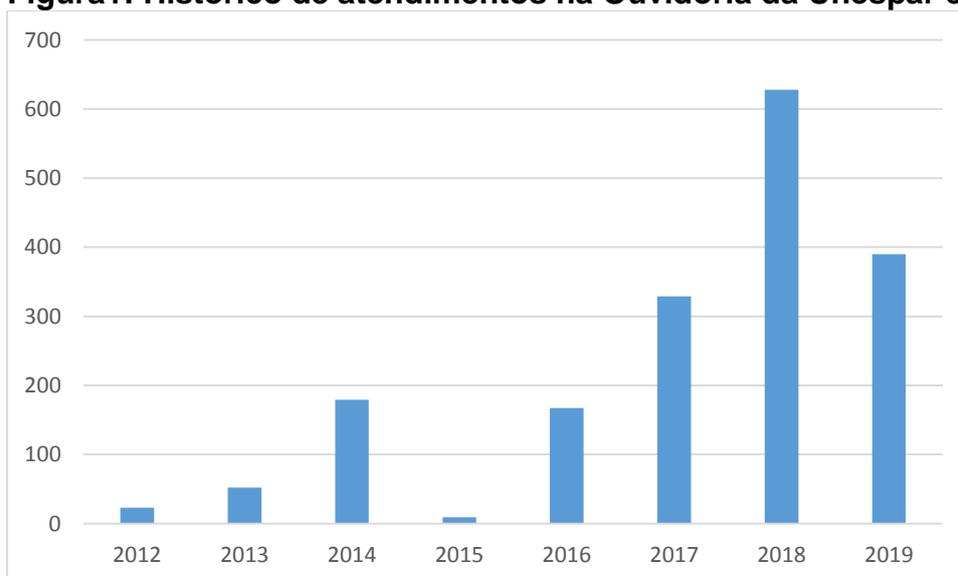
No ano de 2019 Assumimos a ouvidoria na data de 03/02/2019 e buscamos juntamente com o servidor anterior Professor, Antonio Rodrigues Varela Neto as informações para a elaboração do presente relatório.

Como é de conhecimento o Sistema Integrado para Gestão das ouvidorias – SIGO, da Controladoria do Estado do Paraná, ter registro de Atendimentos para a nossa Universidade desde 2012, época da implantação do SIGO.

Os atendimentos da ouvidoria são registrados em planilha *Excel*, e revisados todos os dias. Saliemos que o Sistema SIGO possui sua forma de relatórios, contudo utilizamos a metodologia própria de controle, uma vez que podemos separar dados por variáveis diversas, que podem ajudar na elaboração de estratégias e identificação das fragilidades desta Universidade.

No ano de 2019 a Unespar realizou 390 atendimentos.

Figura1: Histórico de atendimentos na Ouvidoria da Unespar entre 2012 e 2018.



Fonte: Ouvidoria; 2019.

Dados referentes ao ano de 2019

Total de 390 atendimentos recebidos de 01/01/2019 a 31/12/2019.

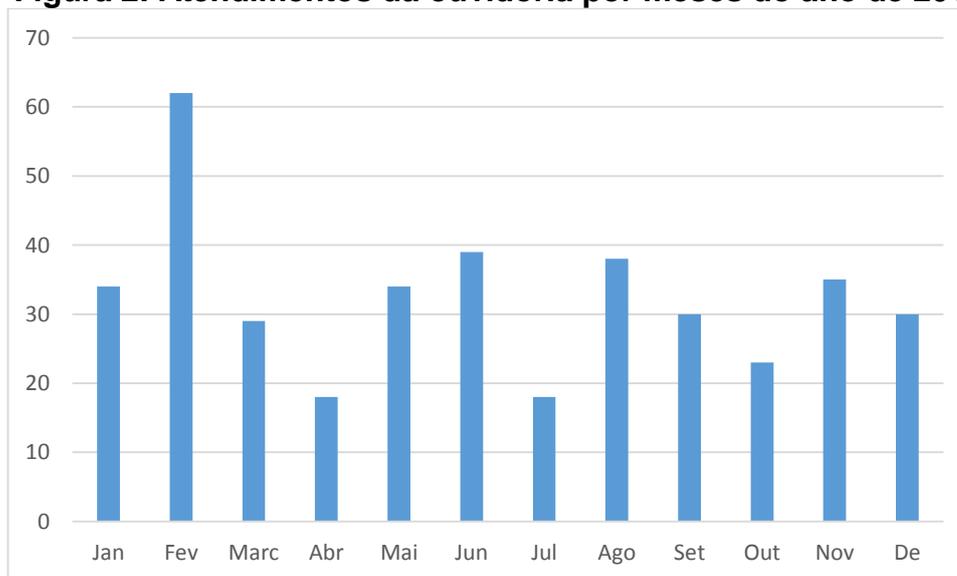
Total de 389 atendimentos solucionados.

Total de 1 atendimentos não solucionados

(Esses atendimentos, muitas vezes dependem de respostas das Pró-reitorias envolvidas e isso tem prazo, que nos casos acabaram extrapolando o exercício de 2019, são também atendimentos que podem requerer, inclusive, processos de sindicância).

Da forma como esta ouvidoria registra os seus atendimentos podemos apontar alguns gráficos, que nos oportunizam análises de parâmetros, são estes:

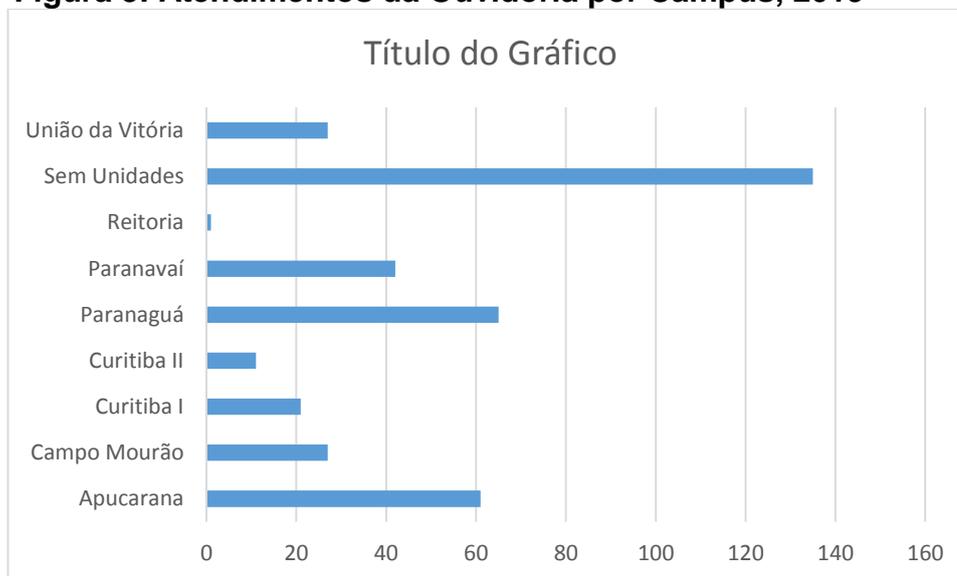
Figura 2: Atendimentos da ouvidoria por meses do ano de 2019.



Fonte: Ouvidoria; 2019.

A figura 3 demonstra os atendimentos distribuídos por Campus.

Figura 3: Atendimentos da Ouvidoria por Campus, 2019



Fonte: Ouvidoria; 2019.

A figura 4 traz os atendimentos distribuídos por natureza.

Figura 4: Natureza dos atendimentos da Ouvidoria 2019.



Fonte: Ouvidoria; 2019.

Destacamos que no ano de 2019 a maioria de nossos atendimentos foram de reclamações, sendo estes principalmente sobre entrega e confecção de diplomas, infraestrutura, carteirinha estudantil, SISU, vestibular, etc.



Paranavaí, 30 de março de 2019.

A handwritten signature in purple ink, appearing to read "Patricia", is written above a horizontal line.

Profa. Dra. Patrícia Louise Rodrigue Varela
OUVIDORA - UNESPAR

RELATÓRIO DAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA DA UNIVERSIDADE ESTADUAL DO PARANÁ – 2019

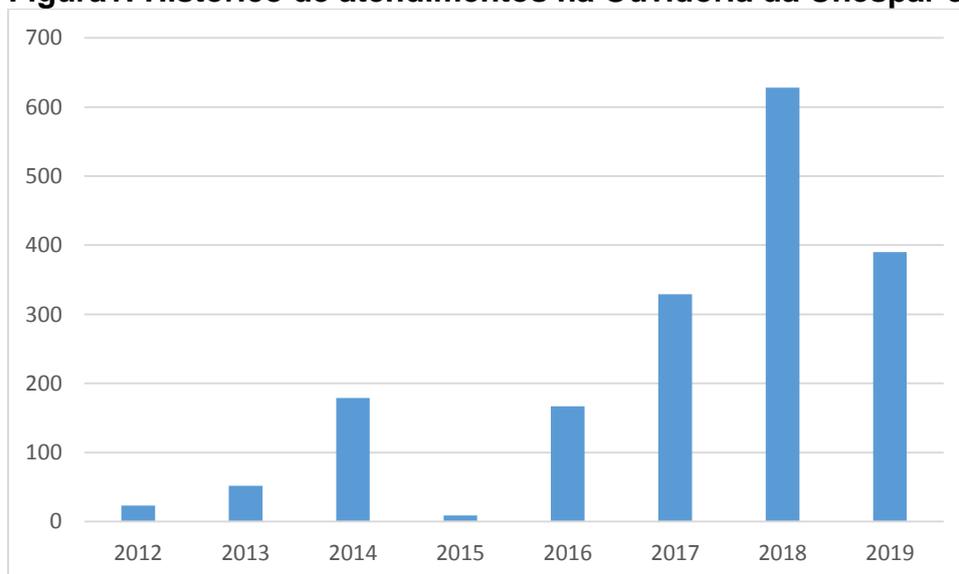
No ano de 2019 Assumimos a ouvidoria na data de 03/02/2019 e buscamos juntamente com o servidor anterior Professor, Antonio Rodrigues Varela Neto as informações para a elaboração do presente relatório.

Como é de conhecimento o Sistema Integrado para Gestão das ouvidorias – SIGO, da Controladoria do Estado do Paraná, ter registro de Atendimentos para a nossa Universidade desde 2012, época da implantação do SIGO.

Os atendimentos da ouvidoria são registrados em planilha *Excel*, e revisados todos os dias. Saliemos que o Sistema SIGO possui sua forma de relatórios, contudo utilizamos a metodologia própria de controle, uma vez que podemos separar dados por variáveis diversas, que podem ajudar na elaboração de estratégias e identificação das fragilidades desta Universidade.

No ano de 2019 a Unespar realizou 390 atendimentos.

Figura1: Histórico de atendimentos na Ouvidoria da Unespar entre 2012 e 2018.



Fonte: Ouvidoria; 2019.

Dados referentes ao ano de 2019

Total de 390 atendimentos recebidos de 01/01/2019 a 31/12/2019.

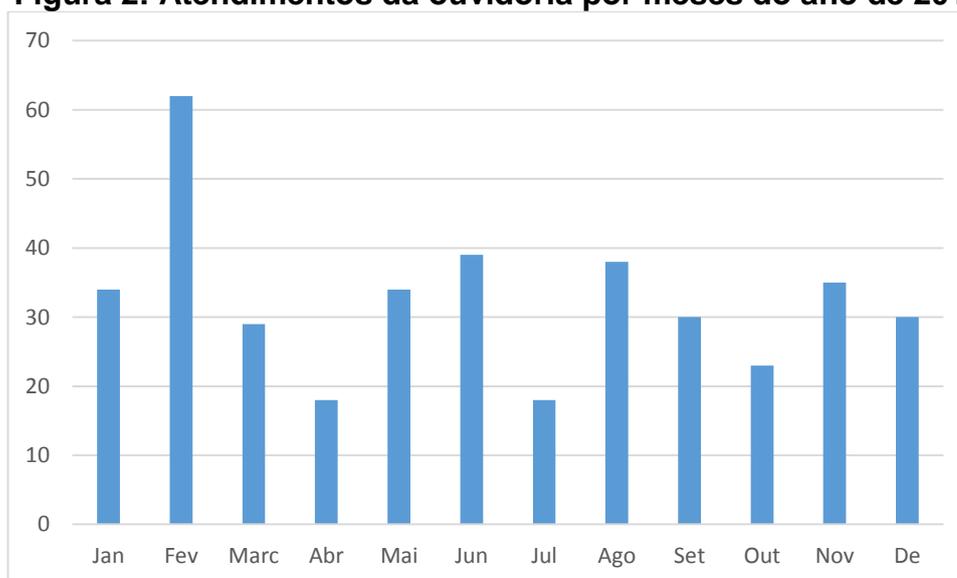
Total de 389 atendimentos solucionados.

Total de 1 atendimentos não solucionados

(Esses atendimento, muitas vezes dependem de respostas das Pró-reitorias envolvidas e isso tem prazo, que nos casos acabaram extrapolando o exercício de 2019, são também atendimentos que podem requerer, inclusive, processos de sindicância).

Da forma como esta ouvidoria registra os seus atendimento podemos apontar alguns gráficos, que nos oportunizam análises de parâmetros, são estes:

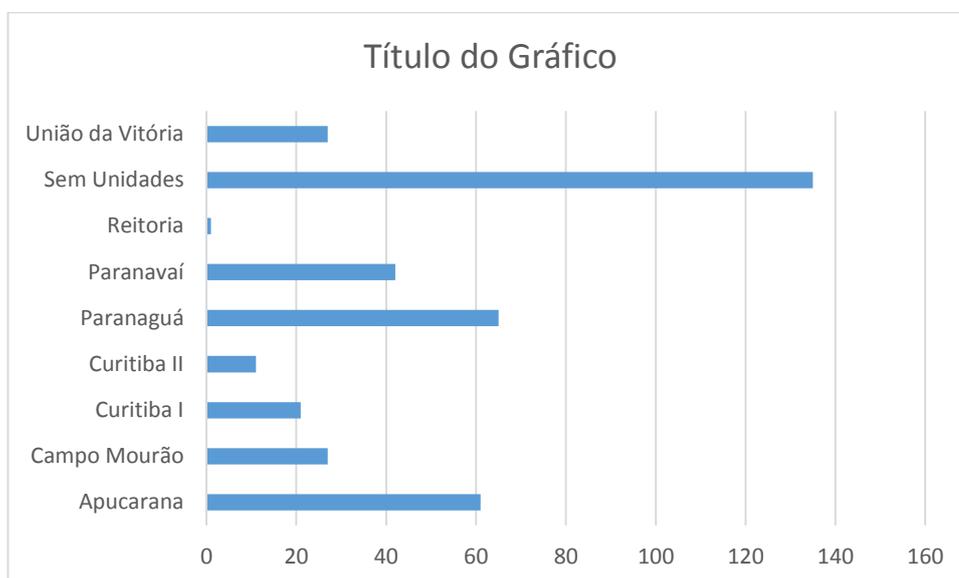
Figura 2: Atendimentos da ouvidoria por meses do ano de 2019.



Fonte: Ouvidoria; 2019.

A figura 3 demonstra os atendimentos distribuídos por Campus.

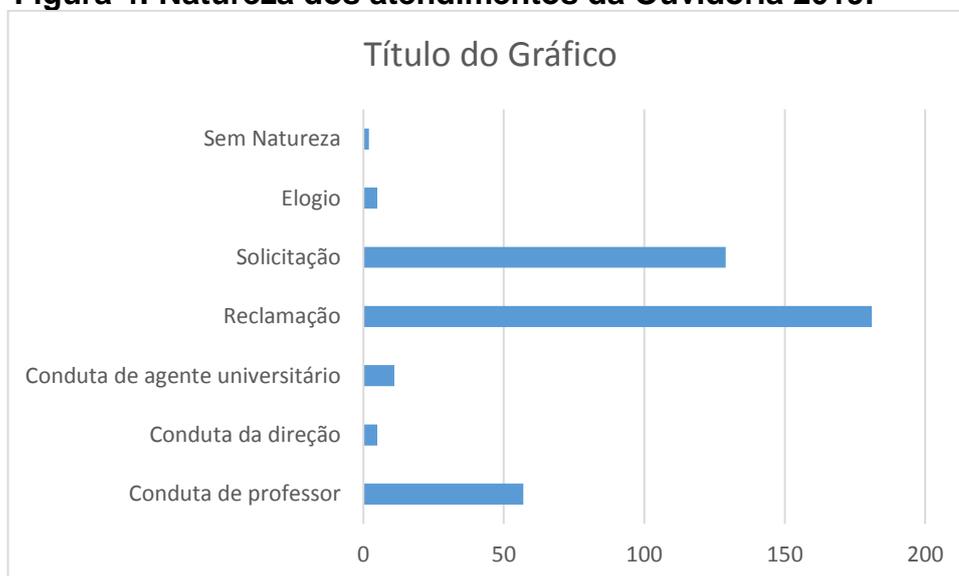
Figura 3: Atendimentos da Ouvidoria por Campus, 2019



Fonte: Ouvidoria; 2019.

A figura 4 traz os atendimentos distribuídos por natureza.

Figura 4: Natureza dos atendimentos da Ouvidoria 2019.



Fonte: Ouvidoria; 2019.

Destacamos que no ano de 2019 a maioria de nossos atendimentos foram de reclamações, sendo estes principalmente sobre entrega e confecção de diplomas, infraestrutura, carteirinha estudantil, SISU, vestibular, etc.



Paranavaí, 30 de março de 2019.

Profa. Dra. Patrícia Louise Rodrigue Varela
OUVIDORA - UNESPAR