

Relatório de Gestão da Ouvidoria, Impactos em uma Universidade Pública


FABIANO SEELIG PAULOKUN



PARTE 1

- ✓ Apresentação palestrante
- ✓ UFSC
- ✓ Ouvidoria da UFSC

PARTE 2

- ✓ Gestão em Ouvidoria
 - ✓ Cidadão x Ouvidoria x Órgão
 - ✓ Relatórios de gestão
 - ✓ Construindo parcerias
 - ✓ Ouvidoria como instrumento de gestão
- 



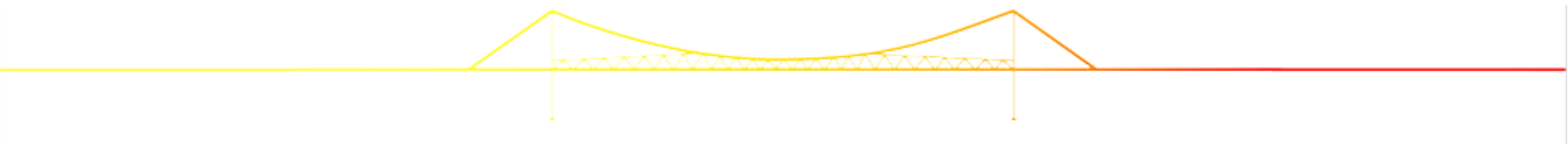
FABIANO SEELIG PAULOKUN

- 47 anos

- Bacharel em Ciências Contábeis – UFSC/1997
- Programa de Des de Executivos – CENEX/2002
- Especialização em Finanças p/Executivos- UFSC/2006
- Mestre em Administração Universitária – UFSC/2019
- 15 anos na administração pública – UFSC desde 2004
- Atualmente – Ouvidor da UFSC

Relatório de Gestão da Ouvidoria, Impactos em uma **Universidade** Pública

FABIANO SEELIG PAULOKUN





→ **Ano de Fundação: 1960**

↘ **Atualmente: 41.290 alunos**

↙ **269 cursos:**

- **120 cursos de graduação**
- **149 cursos de pós-graduação**

↙ **5 cidades**

↘ **5.814 colaboradores**

↘ **2.649 Docentes**

3.165 TAEs

4ª melhor universidade do Brasil



ESTRUTURA ADMINISTRATIVA



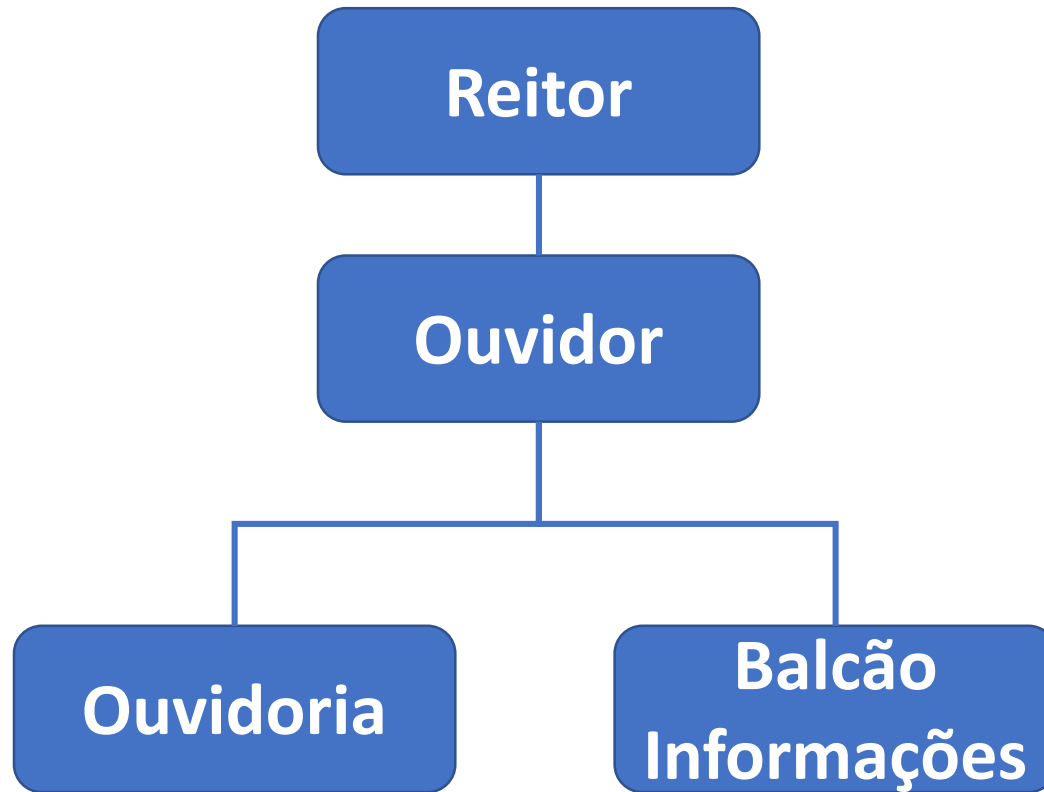
Relatório de Gestão da **Ouvidoria**, Impactos em uma Universidade Pública

FABIANO SEELIG PAULOKUN



UFSC
e-Ouv

- Criada em **1996** – **23 anos**
- **5 Ouvidores**



→ **3** servidores
1 terceirizado

→ **Formas de atendimento:**

→ **e-Ouv**

→ **e-mail**

→ **telefone**

→ **presencial**

→ **Atendimentos: média 250 por semana**

→ **Público Direto: 47.104**

Relatório de **Gestão da Ouvidoria,** Impactos em uma Universidade Pública

FABIANO SEELIG PAULOKUN

Ontem

Hoje



Vamos pensar no cidadão...

Ouvidoria é o lugar para:





Vamos pensar no cidadão...

Ouvidoria é o lugar para:

Botar a boca,

reclamar,

desabafar,



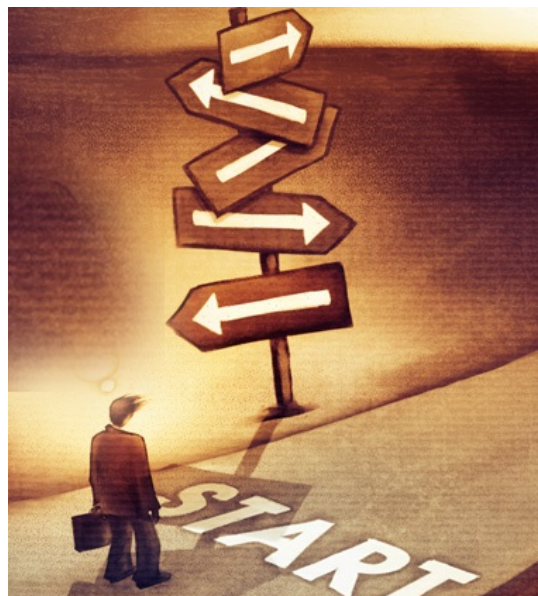


Vamos pensar no cidadão...

Mas também é visto como o lugar onde:

Indicam o caminho,

**Procedimentos,
Trâmites.**



Orientam,

Direitos

Deveres

Ajudam a buscar a solução!

Recebem uma resposta.

Vamos pensar no cidadão...

Último recurso...

...desespero...

...sem resposta...

... luz no fim do túnel.



E para nossos pares?



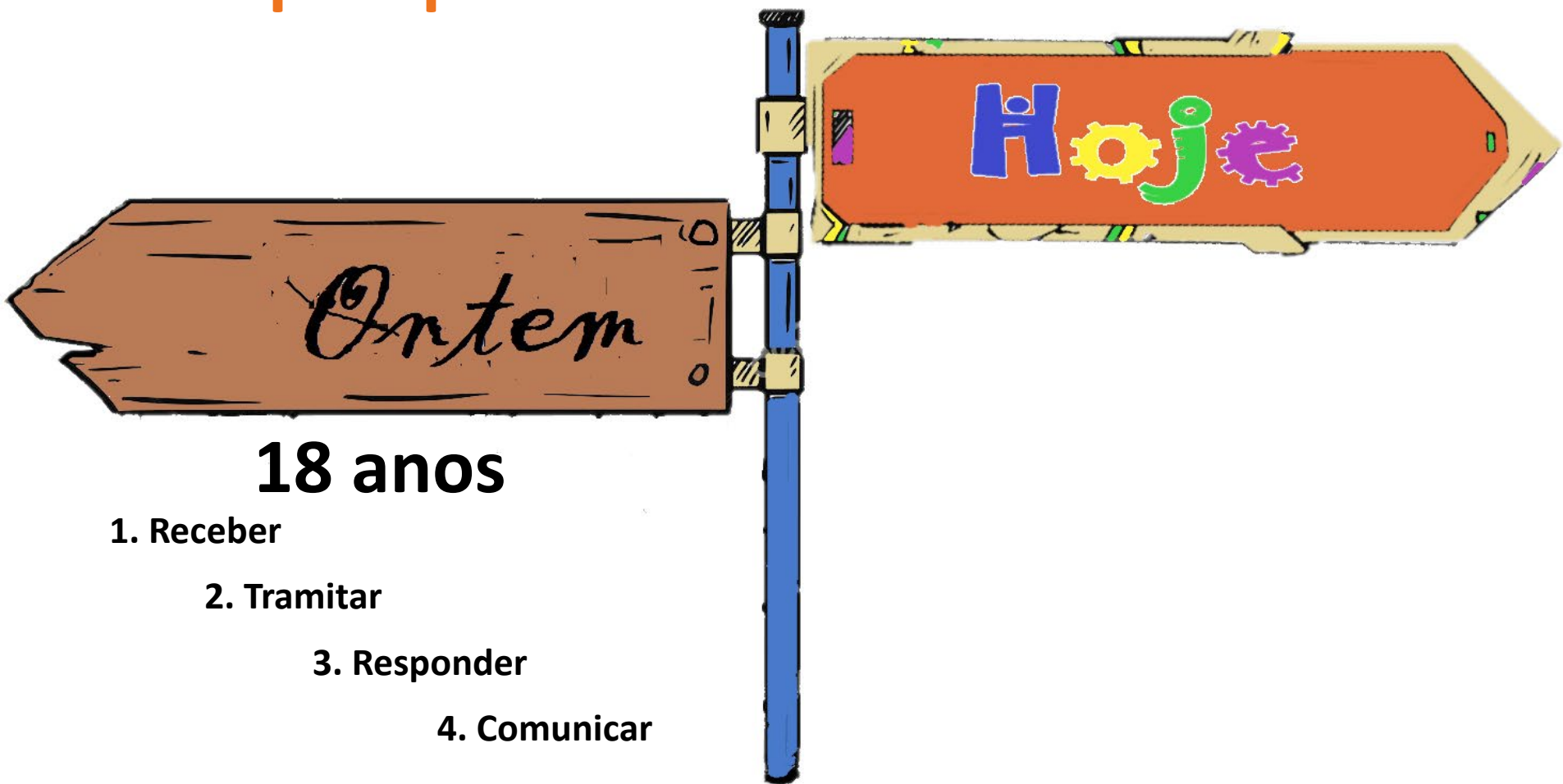
Correio de problemas...

...chatos...

...trabalho inútil.

*Já tenho tanta coisa pra fazer,
e você ainda quer que eu fique respondendo?*

Mas por que isto?



Mas por que isto?



18 anos

1. Receber

2. Tramitar

3. Responder

4. Comunicar

Papel

Sistema desintegrado