

UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO

OUVIDORIA GERAL

CARTA DE SERVIÇOS



Petrolina - PE

Julho de 2017

2ª Versão



Apresentação

A Ouvidoria Geral da Univasf foi instituída com a finalidade de assegurar aos usuários dos serviços ofertados o direito de serem ouvidos e terem suas demandas pessoais e coletivas tratadas adequadamente no âmbito dessa Instituição Federal de Ensino. Assim, atua no processo de interlocução entre o cidadão e a Administração.

A atuação da Ouvidoria atende, fundamentalmente, ao comando constitucional do artigo 37, parágrafo 3º da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 que determina ao Poder Executivo, observadas as disposições legais, a instituir e manter serviços de atendimento às reclamações e sugestões dos cidadãos, especialmente aos usuários dos serviços públicos e garantir espaços, mecanismos e instrumentos de participação e controle social sobre sua atuação e serviços ofertados.

Atua em conformidade com os princípios da legalidade, impessoalidade, finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, publicidade, contraditório, solução pacífica dos conflitos e prevalência dos direitos humanos.

O principal e mais importante papel da Ouvidoria Geral da Univasf é ser o canal de diálogo entre os interesses dos cidadãos que a acionam e o interesse público. E, nesse aspecto, reside atuação da Ouvidoria: seu papel não é o de se contrapor à Administração da Instituição, na defesa do cidadão, mas de garantir que o cidadão tenha sua demanda efetivamente considerada e tratada, à luz dos seus direitos constitucionais e legais.

A função mediadora/conciliadora funciona como um canal de atendimento e solução de impasses, uma vez que existem conflitos em razão da diversidade de opiniões e percepções próprias da natureza humana e muitos destes conflitos surgem do relacionamento entre as instituições públicas e os usuários dos serviços por ela prestados, que deseja ver seu caso resolvido. Portanto, a Ouvidoria funciona como uma ponte entre as instituições e a sociedade visando a prestação de um serviço público de qualidade e que atenda ao cidadão.

As demandas recebidas são registradas, instruídas, analisadas e recebem tratamento formal e adequado. Após uma triagem preliminar, essas são respondidas diretamente aos interessados, quando for o caso, ou encaminhadas às unidades organizacionais para instrução de resposta ou apuração.

Edileide Coelho
Ouvidora Geral

COMPETÊNCIAS CENTRAIS DA OUVIDORIA GERAL DA UNIVASF

- Receber, examinar e encaminhar às unidades administrativas competentes da Univasf as reclamações, solicitações de informação, solicitações, denúncias, sugestões e elogios dos cidadãos e outras partes interessadas, a respeito da atuação da Instituição.
- Receber, examinar e encaminhar às unidades administrativas competentes da Univasf manifestações refere ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Cidadão.
- Realizar a articulação administrativa, junto às unidades administrativas da Univasf com vista à correta, objetiva e ágil instrução das demandas apresentadas pelos cidadãos, bem como a sua conclusão dentro do prazo estabelecido, para resposta ao demandante ou no menor prazo possível.
- Manter o demandante informado sobre o andamento e o resultado de suas demandas.
- Cobrar respostas das unidades administrativas a respeito das demandas a elas encaminhadas e levar ao conhecimento da alta direção da Univasf os eventuais descumprimentos.
- Dar o devido encaminhamento aos órgãos de controle e de correição, no âmbito institucional, às denúncias.
- Mediar/Conciliar eventuais conflitos gerados na prestação de serviços pela Instituição, quando assim demandado.

IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

A Ouvidoria Geral da UNIVASF da Universidade Federal do Vale do São Francisco foi instituída através da Portaria 317 de 04 de maio de 2009, e teve como responsável o servidor Jackson Rubem Rosendo Silva, primeiro Ouvidor Geral conforme publicação no Diário Oficial da União no dia 11 de maio de 2009. Desde então, a Ouvidoria está diretamente ligada ao Gabinete do Reitor.

Atualmente, encontra-se sob a gestão da Técnica Administrativa Edileide de Sousa Coelho, designada para a função de Ouvidora Geral da UNIVASF através da Portaria UNIVASF nº. 463, de 11 de agosto de 2014, publicada no Diário Oficial da União nº. 158 do dia 19 de agosto de 2014.

OUVIDORIA

E-mail: ouvidoria@univasf.edu.br

Página Institucional: <http://portais.univasf.edu.br/ouvidoria>

Endereço: Av. José de Sá Maniçoba, s/n - Campus Universitário, Centro CEP: 56304-917 – Petrolina/PE

Localização: Prédio da Cantina - Univasf Petrolina (Campus Sede)

Telefone: (87) 2101 – 6851 | 2101 - 6852

Horário de atendimento: Segunda a sexta-feira, das 08h00min às 12h00min e das 14h00min às 18h00min

Compromisso com o atendimento: Instituir e manter serviços de atendimento às reclamações, denúncias, solicitações, elogios e sugestões dos cidadãos, especialmente aos usuários dos serviços ofertados pela Univasf ou que deles desejam usufruir, bem como atuar na mediação/conciliação de conflitos quando assim demandado.

Forma de monitoramento com o atendimento: Acompanhamento do Banco de Dados da Ouvidoria Geral.

SERVIÇOS

A Ouvidoria Geral da UNIVASF disponibiliza os seguintes serviços: elogio, sugestão, reclamação, denúncia e informações, assim definidos:

- 1. Elogio:** quando é feito comentário que demonstre a satisfação ou agradecimento por qualquer motivo relacionado aos serviços prestados pela UNIVASF.
- 2. Sugestão:** quando é proposto alteração nos tramites de determinado serviço.
- 3. Reclamação:** manifestação de desagrado, descontentamento ou protesto quanto a um serviço prestado, ação ou omissão da administração e/ou de seus servidores, alunos, estagiários e funcionários terceirizados.
- 4. Denúncia:** informação cujo conteúdo comunica infração de natureza penal, administrativa, civil ou disciplinar de um servidor ou setor que descumpre norma jurídica, o devido procedimento legal que deveria seguir ou causa prejuízo ou dano ao patrimônio público. É uma acusação de falta ou crime cometido. Comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.
- 5. Solicitações:** requerimento de adoção de providência por parte da Administração da Univasf.
- 6. Informações:** orientar e esclarecer dúvidas sobre serviços ofertados pela Instituição.

SERVIÇOS

Serviço 01. Elogio

Base legal: Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009.

Inciso I, § 3º do Art. 37 da Emenda Constitucional nº 19, de 04 de junho de 1998.

Instrução Normativa nº 01/OGU/CGU, de 05/11/2014.



Público-alvo: Público interno: discentes, estagiários, servidores, e setores administrativos da Univasf e terceirizados. Público externo: Cidadão que usufruiu de serviço prestado pela Univasf.

Descrição do serviço: Comentário que demonstre a satisfação ou agradecimento por qualquer motivo relacionado à Univasf. O elogio será encaminhado ao setor/servidor para conhecimento e para a área de Gestão de Pessoas/Reitoria para eventual registro.

Informações úteis acerca do serviço: O Elogio é registrado em formulário próprio ou em e-mail e será encaminhado ao destinatário (discentes, estagiários, servidores, setores da Univasf e terceirizados) em forma de COMUNICADO/MEMORANDO.

Como solicitar o serviço: Preencher formulário padrão, pessoalmente ou encaminhar por e-mail ou enviar carta encaminhada à Ouvidoria Geral.

Forma de prestação do serviço: A Ouvidoria emitirá um COMUNICADO que será encaminhado ao responsável pelo objeto do elogio e um MEMORANDO direcionado para a Chefia do servidor alvo do elogio ou para o setor/servidor responsável pelo serviço elogiado e, quando for o caso, para a área de gestão de pessoas/Reitoria para eventuais registros.

Prazo máximo para a prestação do serviço: 7 (sete) dias úteis.



Formas de comunicação com o solicitante: E-mail e telefone.

Procedimentos em caso de alteração/cancelamento da solicitação: Informar à Ouvidoria, através de e-mail, ou requerimento devidamente preenchido sobre a alteração/cancelamento do elogio.

FLUXOGRAMA: SERVIÇO 01. ELOGIO

PASSO	SETOR	PROCEDIMENTO	PRAZO
1	Demandante	Preencher formulário padrão.	A qualquer tempo
2	Ouvidoria	Emissão de COMUNICADO ao destinatário.	3 (três) dias
3	Ouvidoria	Emissão de MEMORANDO para setor responsável/área de gestão de pessoas/Reitoria.	4 (quatro) dias
4	Ouvidoria	Feedback para o demandante.	8 (oito) dias

Serviço 02. Sugestão

Base Legal: Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009.

Inciso I, § 3º do Art. 37 da Emenda Constitucional nº 19, de 04 de junho de 1998.

Instrução Normativa nº 01/OGU/CGU, de 05/11/2014.



Público-alvo: Público interno: servidores e setores administrativos da UNIVASF.
Público externo: qualquer cidadão que necessite dos serviços da UNIVASF.

Descrição do serviço: Manifestação que apresenta uma ideia ou proposta para aprimorar os serviços prestados pela Univasf, ainda que associada a uma reclamação específica. Proposta de alteração na tramitação/execução de determinado serviço visando aprimoramento da atividade objeto da sugestão.

Requisitos necessários à solicitação: Preencher formulário padrão pessoalmente ou enviar e-mail, contendo a descrição do serviço alvo e justificativa para a alteração sugerida.



Documentos necessários à solicitação: Formulário padrão devidamente preenchido, e-mail ou carta encaminhada à Ouvidoria Geral.

Como solicitar o serviço: Encaminhar Formulário padrão devidamente preenchido, e-mail, ou enviar carta à Ouvidoria, contendo a descrição da manifestação.

Forma de prestação do serviço: Emissão de um documento denominado MEMORANDO com a sugestão. O destinatário decidirá se irá ou não acatar a sugestão, e deverá informar seu posicionamento ao solicitante (caso identificado) e à Ouvidoria.

Formas de comunicação com o solicitante: E-mail ou telefone da Ouvidoria.



Prazo máximo para a prestação do serviço: 10 (dez) dias.

Procedimentos em caso de alteração/cancelamento da solicitação: Informar à Ouvidoria, através de e-mail ou requerimento padrão devidamente preenchido sobre a alteração/cancelamento da solicitação.

Informações complementares: Será considerada conclusiva a resposta que oferece ao interessado a análise prévia realizada, bem como as medidas requeridas às áreas internas, ou a justificativa no caso de impossibilidade de fazê-lo.

FLUXOGRAMA: SERVIÇO 02. SUGESTÃO

PASSO	SETOR	PROCEDIMENTO	PRAZO
1	Demandante	Preencher formulário padrão.	A qualquer tempo
2	Ouvidoria	Emissão de Memorando para o Servidor/Setor alvo da sugestão.	7 (sete) dias
4	Ouvidoria	Feedback para o demandante.	20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias.

Serviço 03. Reclamação

Base Legal: Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009.

Inciso I, § 3º do Art. 37 da Emenda Constitucional nº 19, de 04 de junho de 1998.

Instrução Normativa Conjunta Nº 01 CRG/OGU, 24/06/2014.

Instrução Normativa nº 01/OGU/CGU, de 05/11/2014.



Público-alvo: Público interno: servidores, setores administrativos da Univasf, discentes, estagiários e terceirizados. Público externo: qualquer cidadão que utiliza um dos serviços disponibilizados pela Univasf ou que deseja utilizar.

Descrição do serviço: Manifestação de desagrado, descontentamento ou protesto quanto a um serviço prestado, ação ou omissão da Univasf e/ou de seus servidores, estagiários, discentes e funcionários terceirizados, responsáveis pela execução/prestação do serviço.

Para efeito de padronização, também serão consideradas nessa categoria as críticas, tais como opiniões desfavoráveis, crítica a atos da Univasf, de concessionárias de serviço público ou de servidores.

Informações úteis acerca do serviço: A reclamação é registrada em formulário próprio, em e-mail ou carta e encaminhada para a Ouvidoria Geral da Univasf.

Os dados pessoais contidos na manifestação identificada permanecerão restritos aos agentes públicos encarregados de dar tratamento a demanda, exceto quando a identificação do manifestante for imprescindível para o devido andamento.

Existe, ainda, a possibilidade de ocorrência de reclamação anônima ou apócrifa, que é aquela que chega aos órgãos públicos sem identificação. Ou seja, nem mesmo a ouvidoria possui conhecimento acerca do autor ou autora da reclamação.

Nesses casos, somente prosseguirá a reclamação anônima ou apócrifa, após verificação da existência de elementos mínimos, comprobatórios e suficientes da autoria e materialidade dos fatos relatados e que possibilitem a adoção

de medidas cabíveis para averiguação tratamento pelo setor competente.

Manifestação anônima com insuficiência de elementos relevantes ou que apenas indique conteúdo calunioso, difamatório ou injurioso contra agente público ou membro da comunidade acadêmica será arquivada.

Caso uma reclamação anônima esteja aparentemente sendo utilizada para difamar, caluniar, ou injuriar alguém, o ouvidor poderá enviar a demanda ao Ministério Público para que sua autoria seja investigada.

Requisitos necessários à solicitação: Preencher formulário padrão ou enviar e-mail, contendo a descrição da reclamação.

Para as manifestações anônimas ou apócrifas será necessário aditar documentos comprobatórios dos fatos relatados, ou seja, elementos mínimos que possibilitem a averiguação.



Documentos necessários à solicitação:

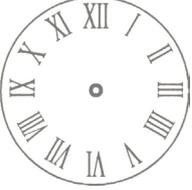
Formulário padrão devidamente preenchido, e-mail ou carta encaminhado à Ouvidoria Geral. Devem ser apresentados elementos mínimos para averiguação.

Como solicitar o serviço: Preencher Formulário padrão, e-mail ou enviar carta encaminhada à Ouvidoria Geral.

Forma de prestação do serviço: A reclamação será analisada e o Ouvidor solicitará esclarecimentos e/ou encaminhará para o setor competente para análise, manifestação e/ou adoção de medidas cabíveis.

Caso seja necessário, a Ouvidoria solicitará informações complementares ou esclarecimentos sobre a reclamação protocolada para o demandante, que terá até 5 (cinco) dias para responder à solicitação. Caso não responda no prazo estabelecido, será considerado que o demandante não tem mais interesse em dar prosseguimento à manifestação e assim o processo será encerrado e arquivado.

Para as manifestações anônimas será adotada medida sumária de verificação de elementos suficientes e comprobatórios acerca da veracidade da reclamação e ficará a critério do Ouvidor aceitar ou arquivar a manifestação.



Prazo máximo para a prestação do serviço: Será oferecida resposta conclusiva, dentro do prazo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 10 (dez).

Na impossibilidade de emissão de resposta conclusiva dentro do prazo mencionado acima, a Ouvidoria encaminhará, mensalmente, resposta intermediária, informando o interessado acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação.

Formas de comunicação com o solicitante: E-mail ou telefone.

Responsabilidades do solicitante:

- Atender aos requisitos necessários à solicitação.
- Responder à solicitação de complementação da Ouvidoria Geral, quando houver, no prazo de até 5 (cinco) dias.
- Manter os dados pessoais atualizados.

Prioridade do atendimento: Ordem cronológica de registro da demanda na Ouvidoria.

Procedimentos em caso de alteração/cancelamento da solicitação: Informar à Ouvidoria, através de e-mail ou requerimento sobre a alteração/cancelamento da solicitação.

Caso os envolvidos na reclamação já tenham sido acionados, serão informados via memorando/comunicado sobre o alteração/cancelamento da reclamação.

Informações complementares: As reclamações sem a identificação do solicitante são consideradas anônimas. Essas reclamações somente serão aceitas após a análise preliminar da Ouvidoria e a confirmação de indícios de veracidade e elementos comprobatórios que deverão ser fornecidos pelo demandante.

A falta de dados do demandante, contudo, pode impossibilitar uma resposta final da Ouvidoria, dificultando ou inviabilizando a conclusão do processo, caso seja aceito pelo Ouvidor.

O solicitante tem direito em solicitar o sigilo, onde serão observadas, rigorosamente as determinações legais relativas ao sigilo de dados pessoais.

Após encaminhamento da manifestação, a Ouvidoria acompanhará a tramitação do processo e quando necessário, atuará de forma conciliadora, mantendo a imparcialidade e transparência para finalização da demanda dentro do prazo estabelecido.

Quando necessária à complementação de informações sobre a reclamação por parte do solicitante, a Ouvidoria entrará em contato com o demandante.

Quando houver uma resposta satisfatória, a demanda será então finalizada.

Será considerada conclusiva a resposta que oferece ao interessado a análise prévia realizada, bem como as medidas requeridas às áreas internas, ou a justificativa no caso de impossibilidade de fazê-lo.

Uma resposta conclusiva não significa que o pleito do cidadão foi atendido

FLUXOGRAMA: SERVIÇO 03. RECLAMAÇÃO

PASSO	SETOR	PROCEDIMENTO	PRAZO
1	Demandante	Preencher formulário padrão.	A qualquer tempo
2	Ouvidoria	Autuação de processo.	Imediato
3	Ouvidoria	Encaminhamento de documentos necessários para os envolvidos.	8 (oito) dias
4	Ouvidoria	Feedback para o demandante.	20 (vinte) dias, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias mediante justificativa

Serviço 04. Denúncia

Base Legal: Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009.

Inciso I, § 3º do Art. 37 da Emenda Constitucional nº 19, de 04 de junho de 1998.

Ofício-circular nº 52/2008/OGU/CGU-PR, de 09/04/2008.

Instrução Normativa Conjunta Nº 01 CRG/OGU, 24/06/2014.

Instrução Normativa nº 01/OGU/CGU, de 05/11/2014.



Público-alvo: Público interno: servidores, setores administrativos da Univasf, discentes e terceirizados. Público externo: qualquer cidadão que utiliza um dos serviços disponibilizados pela Univasf ou que deseja utilizar.

Descrição do serviço: Informação cujo conteúdo comunica infração de natureza penal, administrativa, civil ou disciplinar de um servidor ou setor que descumpre norma jurídica, o devido procedimento legal que deveria seguir ou causa prejuízo ou dano ao patrimônio público.

É também a comunicação de exercício negligente ou abusivo dos cargos, empregos e funções, de infrações disciplinares ou prática de atos de corrupção, ou improbidade administrativa, que venham ferir a ética e a legislação.

Informações úteis acerca do serviço: Existe a possibilidade de ocorrência de denúncia anônima ou apócrifa, que é aquela que chega aos órgãos públicos sem identificação. Ou seja, nem mesmo a ouvidoria possui conhecimento acerca do autor ou autora da denúncia.

As denúncias sem a identificação do denunciante são consideradas anônimas. Essa denúncia só será aceita após a análise preliminar do Ouvidor e a confirmação de elementos mínimos de autoria e materialidade que possibilitem a apuração.

Os dados pessoais contidos na denúncia identificada permanecerão restritos aos agentes públicos encarregados de dar tratamento e investigar, exceto quando a identificação do manifestante for imprescindível para o devido

andamento.

O pedido de reserva de identidade, para as denúncias com identificação do demandante, encontra fundamento no art. 31 da Lei n. 12.527/11, que protege as informações pessoais sensíveis pelo prazo de 100 (cem) anos.

Denúncia caluniosa é crime (Delito tipificado no artigo 339 do Código Penal). Caso uma denúncia anônima esteja aparentemente sendo utilizada para difamar, caluniar ou injuriar alguém, a Ouvidoria poderá encaminhar demanda ao Ministério Público para que sua autoria seja investigada.

Requisitos necessários à solicitação: Descrição detalhada do fato gerador da denúncia em formulário padrão, preenchido pessoalmente ou enviado por e-mail ou carta encaminhada a Ouvidoria Geral da Univasf, com elementos mínimos de autoria e materialidade, que possibilitem a apuração.

Em caso de denúncia anônima, somente prosseguirá depois de verificada a existência de elementos mínimos comprobatórios e suficientes que possibilitem a adoção de medidas destinadas a sua apuração pela autoridade competente. O ônus de fornecer evidências que sustentem a denúncia é do denunciante.



Documentos necessários à solicitação: Documentos comprobatórios do fato gerador da denúncia que possam fornecer subsídios, elementos mínimos à apuração do acontecimento, conforme item anterior.

Como solicitar o serviço: Via e-mail, carta ou formulário padrão devidamente preenchido, pessoalmente ou encaminhado para a Ouvidoria.

Forma de prestação do serviço: A Ouvidoria encaminhará Memorando para o Gabinete da Reitoria sugerindo à instauração de procedimento investigatório preliminar. Esse procedimento investigatório preliminar não terá caráter punitivo.

Prazo máximo para a prestação do serviço: Será oferecida resposta conclusiva, dentro do prazo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 10 (dez).

Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva dentro do prazo estabelecido, mencionado acima, a Ouvidoria encaminhará, mensalmente, resposta intermediária, informando ao interessado acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação.



Formas de comunicação com o solicitante: E-mail e telefone.

Responsabilidades do solicitante: Elencar elementos mínimos de autoria e materialidade que possibilitem a apuração da ocorrência.

Prioridade do atendimento: Ordem cronológica.

Procedimentos em caso de alteração/cancelamento da solicitação: O requerente deverá informar à Ouvidoria via formulário padrão, e-mail, telefone ou presencialmente sobre a alteração/cancelamento da solicitação.

Informações complementares: Entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre encaminhamento aos órgãos competentes de controle interno ou externo e sobre os procedimentos a serem adotados, ou seja, a resposta conclusiva é aquela que informa ao cidadão as etapas a serem posteriormente desenvolvidas.

Portanto, uma vez encaminhada a denúncia com a sugestão de instauração de procedimento investigatório preliminar, a Ouvidoria encerra a sua participação naquela manifestação específica, não cabendo participar do processo de investigação ou de responsabilização em face ao suposto ato ilícito.

FLUXOGRAMA: SERVIÇO 04. DENÚNCIA

PASSO	SETOR	PROCEDIMENTO	PRAZO
1	Demandante	Preencher formulário padrão e anexar documentos comprobatórios.	A qualquer tempo
2	Ouvidoria	Autuação de processo.	Imediato
3	Ouvidoria	Análise dos documentos quanto a existência de elementos mínimos para apuração do acontecimento.	5 (cinco) dias
4	Ouvidoria	Encaminhamento do processo para a Reitoria sugerindo instauração de procedimento investigatório preliminar.	8 (oito) dias
5	Ouvidoria	Feedback para o demandante.	20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias, mediante justificativa

Serviço 05. Solicitações

Base Legal: Ofício-circular nº 52/2008/OGU/CGU-PR, de 09/04/2008.

Instrução Normativa Conjunta Nº 01 CRG/OGU, 24/06/2014.

Instrução Normativa nº 01/OGU/CGU, de 05/11/2014.



Público-alvo: Público interno: servidores, setores administrativos da Univasf, discentes e terceirizados. Público externo: qualquer cidadão que utiliza um dos serviços disponibilizados pela Univasf ou que deseja utilizar.

Descrição do serviço: Manifestação que tem o objeto e o sujeito claramente definidos, também podendo indicar insatisfação; deve conter, necessariamente, um requerimento de atendimento ou serviço a ser prestado pela Univasf.

Pode se referir, também a uma solicitação material ou não. Remete a adoção de providências por parte da Univasf.

Informações úteis acerca do serviço: Os dados pessoais contidos na solicitação identificada permanecerão restritos aos agentes públicos encarregados de dar tratamento à demanda, exceto quando a identificação do manifestante for imprescindível para o devido andamento.

Requisitos necessários à solicitação: Solicitação claramente definida.

A manifestação deve conter, necessariamente, um requerimento de atendimento ou serviço a ser prestado pela Univasf e remeter a adoção de providências por parte da Univasf.

Pode se referir também a uma solicitação material ou não (por exemplo: pedido de material não atendido pelo setor competente; ou, no caso da saúde, pedido de atendimento no Siasf/Univasf, desde que recusado pelo setor, ou intervenção do órgão em uma determinada situação).



Documentos necessários à solicitação:

Descrição em formulário padrão, devidamente preenchido, pessoalmente ou encaminhado para o e-mail da Ouvidoria. Deve atender ao descrito no item anterior.

Como solicitar o serviço: Via e-mail, carta ou formulário padrão devidamente preenchido, pessoalmente ou encaminhado para a Ouvidoria.

Forma de prestação do serviço: A Ouvidoria encaminhará Memorando para setor administrativo responsável pela prestação do serviço.

Prazo máximo para a prestação do serviço: Será oferecida resposta conclusiva, dentro do prazo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 10 (dez).



Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva dentro do prazo estabelecido, mencionado acima, a Ouvidoria encaminhará, mensalmente, resposta intermediária, informando o interessado acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação.

Formas de comunicação com o solicitante: E-mail e telefone.

Responsabilidades do solicitante: Descrever claramente a solicitação.

Prioridade do atendimento: Ordem cronológica.

Procedimentos em caso de alteração/cancelamento da solicitação: O requerente deverá informar à Ouvidoria via formulário padrão devidamente preenchido ou e-mail sobre a alteração/cancelamento da solicitação.

Informações complementares: A resposta conclusiva emitida pela Ouvidoria é aquela que põe fim ao fluxo de atendimento da manifestação do cidadão. Não necessariamente atende ao que foi solicitado pelo cidadão, mas lhe dá uma resposta definitiva, final, encerrando a atuação da Ouvidoria naquele caso concreto, seja com a resposta sobre análise do caso ou sobre a impossibilidade de dar prosseguimento.



Essa carta de serviços teve design e diagramação desenvolvidos pela Diretoria de Desenvolvimento Institucional - PROPLADI.