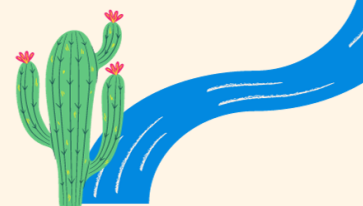


Ouvidoria-Geral da Univasf



Boletim Informativo

1ª edição

10 de Novembro de 2023



Mensagem da Ouvidoria da Univasf



Muitas vezes as pessoas que procuram a Ouvidoria já tentaram resolver um problema ou obter uma prestação de serviço, porém, durante esse processo encontraram algum tipo de barreira. Por essa



razão, a existência de algum nível de insatisfação,

discordância ou conflito é comum.

Compreender a situação, respeitando e levando a sério a demanda trazida é o primeiro passo para prestar um atendimento de qualidade àquele que procura a Ouvidoria.



Implantada em 2009, a Ouvidoria-Geral da Univasf é responsável por promover o diálogo entre os usuários de serviços públicos¹ e a Univasf, e através da função mediadora/conciliadora busca respostas, bem como soluções para as demandas apresentadas pela comunidade interna e externa.

¹ O usuário de um serviço público é tanto uma pessoa física, bem como as jurídicas que se beneficiam ou utilizam, efetiva ou potencialmente de um serviço público (Lei n. 13.460/2017, art. 2º, I).

Apresentação



A Ouvidoria-Geral da Univasf visando cumprir o disposto no Art. 13, inciso XI do seu Regimento Interno (Instrução Normativa nº 01/2022 - GR/Univasf), publica a 1ª edição do Boletim Informativo da Ouvidoria da Univasf.

O boletim foi criado com o objetivo de estreitar a comunicação e disseminar informações sobre temas que permeiam o seu cotidiano, usuários dos serviços públicos.

A publicação do boletim terá periodicidade mínima semestral.

Convidamos-o a conhecer os assuntos que serão abordados nesta edição:

- O papel das ouvidorias;
- Um pouco mais sobre as denúncias;
- Ouvidoria da Univasf em números.

O Papel das Ouvidorias Públicas



A Ouvidoria no serviço público é o canal que conecta as pessoas e a Administração Pública (órgãos, entidades e agentes públicos que trabalham nos diversos setores do governo federal, estadual e municipal), e através do recebimento de manifestações feitas pelos usuários faz chegar aos ouvidos dos gestores informações sobre a satisfação com os serviços prestados.



A manifestação é uma forma das pessoas expressarem seus anseios, angústias, dúvidas, opiniões e sua satisfação/insatisfação com um atendimento ou serviço recebido. Assim, pode auxiliar o poder público a aprimorar a gestão de políticas e serviços, ou a combater a prática de irregularidades.

As manifestações são classificadas em:



- **SUGESTÃO:** proposição de ideia ou de aprimoramento dos serviços públicos;



- **ELOGIO:** demonstração de satisfação com o serviço oferecido ou com o atendimento recebido;



- **SOLICITAÇÃO:** requerimento de adoção de providência por parte de uma Ouvidoria;



- **RECLAMAÇÃO:** demonstração de insatisfação com a prestação de um serviço público;



- **DENÚNCIA:** comunicação de uma irregularidade, ato ilícito ou violação de direitos na administração pública;



- **SIMPLIFIQUE:** Proposição de ideia para desburocratizar o serviço público; e



- **PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO:** Se você quer ter acesso à informação pública.

Com exceção dos pedidos de acesso a informação, que são direcionados ao Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, as demais manifestações são encaminhadas para a Ouvidoria.



Para realizar uma manifestação (sugestão, elogio, solicitação, reclamação, denúncia, simplifique ou um pedido de acesso à informação) o interessado deve acessar a plataforma Fala.BR.



Endereço eletrônico: falabr.cgu.gov.br



As ouvidorias devem garantir a todos os usuários de serviço público o direito de conversarem com a administração pública. Entre em contato conosco para saber mais!

Um pouco mais sobre Denúncias



As ouvidorias públicas exercem um papel fundamental como o canal de recebimento das denúncias sobre irregularidades² e violações de direitos³ na administração pública.



Denunciar é o ato de levar uma informação acerca de uma irregularidade ou de um ato ilícito ao conhecimento da autoridade competente para apurar o fato, adotar as providências necessárias para fazê-lo cessar e eventualmente reparar os danos dele decorrentes.

Essas supostas irregularidades e potenciais ilícitos dizem respeito à:

- Prestação de serviços públicos;
- Conduta de agentes públicos⁴ na prestação e na fiscalização dos serviços públicos.

Ao receber uma denúncia, a ouvidoria realiza uma análise prévia do conteúdo, verificando se há elementos que amparem a sua recepção e encaminhamento para a unidade de apuração competente. Os principais requisitos da denúncia verificados na análise preliminar feita pela ouvidoria são:

I- referir-se a matéria de competência da instituição da qual a ouvidoria faz parte;

² A irregularidade administrativa é a atuação das autoridades ou dos agentes da Administração em desacordo com as normas e os princípios constitucionais ou infraconstitucionais que a regem.

³ A violação de direitos é qualquer tipo de violência contra uma pessoa, desde violência física, psicológica e crimes contra a vida até agressões que violam a honra, o direito à liberdade civil e política e violações gerais podem ser consideradas violação de direitos humanos.

⁴ De acordo com Lei nº 8.429/1992 conceitua agente público como “todo aquele que exerce, ainda que transitoriamente ou sem remuneração, por eleição, nomeação, designação, contratação ou qualquer outra forma de investidura ou vínculo, mandato, cargo, emprego ou função nas entidades mencionadas no artigo anterior”.

II- ser redigida com suficiente clareza, de maneira inteligível;

III- conter informações sobre:



- a) o fato;
- b) a autoria do fato;
- c) as circunstâncias;
- d) os valores envolvidos;

IV - Se for denúncia sobre conduta, esta deve se referir a servidor público.



Sempre que possível, a denúncia deverá conter elementos ou provas, tais como: documentos de textos, imagens, planilhas, arquivos no formato PDF, áudios e vídeos, indicação de testemunhas, com o intuito de garantir um conjunto mínimo de informações que possam servir de fundamento para que ela seja apurada;



E se o relato não contiver informações que comprovem a materialidade da denúncia? A Ouvidoria solicitará complementação das informações pelo usuário e este terá 20 dias para realizá-la, se não houver complementação, a denúncia será **ARQUIVADA**⁵.

A denúncia habilitada na análise prévia feita pela ouvidoria será encaminhada para a unidade de apuração competente.⁶

⁵ A denúncia será arquivada se: não houver a complementação de informações pelo usuário, dentro do prazo de 20(vinte) dias; tiver perdido o objeto; contiver texto repetido, confuso, impróprio ou com elementos que destoam da urbanidade; se tiver sido encaminhada para diversos órgãos ou entidades apenas para conhecimento; se os fatos relatados forem de competência de órgão ou entidade não pertencente ao Poder Executivo Federal e excepcionalmente, em circunstâncias necessárias à proteção integral do denunciante, devidamente justificadas no histórico da manifestação e comunicadas ao manifestante.

⁶ Denúncias apresentam assuntos variados. Em geral, a maioria das denúncias possuem objeto passível de ser apurado por unidades de apuração específicas de auditoria, de correição ou de ética.



A Ouvidoria terá o prazo de trinta dias, contados da data de registro da manifestação, prorrogável por mais trinta dias, para oferecer uma resposta ao usuário/denunciante informando se a denúncia será encaminhada à unidade de apuração, ou se será arquivada em razão da insuficiência dos elementos apresentados.

Durante todo o tratamento dado a denúncia os elementos de identificação do denunciante, bem como o conteúdo da denúncia são de acesso restrito, sendo acessados apenas pela ouvidoria e pela unidade responsável pela apuração⁷, conforme Decreto nº 10.153/2019 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD).



As denúncias podem ser realizadas de forma anônima e neste caso são chamadas de comunicações de irregularidades. Elas recebem um tratamento que se distingue daquele dado às denúncias pelo fato de não serem passíveis de acompanhamento pelo seu autor, justamente porque ele optou por não se identificar.

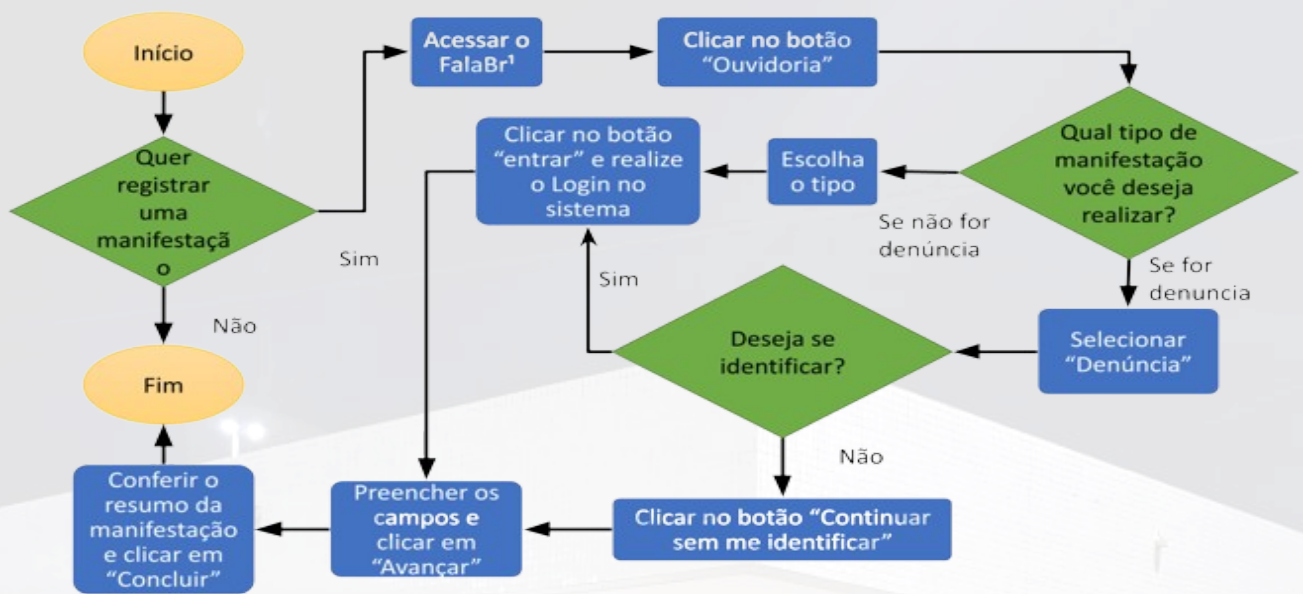
Diante de um cenário ainda de falta de confiança nas instituições e dado o risco muitas vezes existente para os denunciantes, a comunicação de irregularidade é, muitas vezes, a única forma pela qual as autoridades competentes conseguem ter acesso às informações necessárias para tomar medidas destinadas à apuração dos fatos relacionados a crimes e irregularidades de toda sorte.

Assim, havendo razoabilidade mínima no conteúdo narrado e documentos ou informações que possibilitem a análise e a apuração dos fatos, as comunicações devem ser recebidas e após a análise prévia pela Ouvidoria serão enviadas à unidade de apuração competente.

A seguir, nas Figuras 1 e 2, podemos observar todo o trâmite da denúncia, desde o seu registro no Fala.BR, até a emissão de resposta conclusiva pela Ouvidoria.

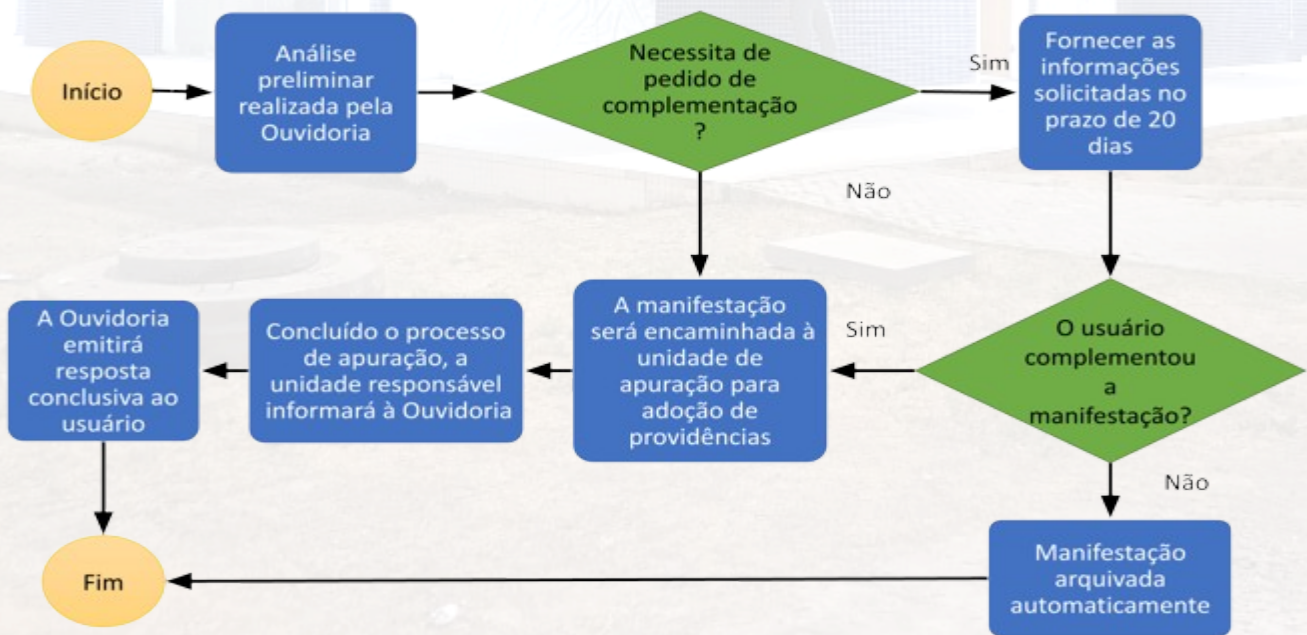
⁷ A solicitação de acesso deve ser dirigida à ouvidoria, mediante a justificativa para o acesso aos dados do denunciante.

Figura 1: Registro da Manifestação



Autores (2023)

Figura 2: Tratamento da Manifestação

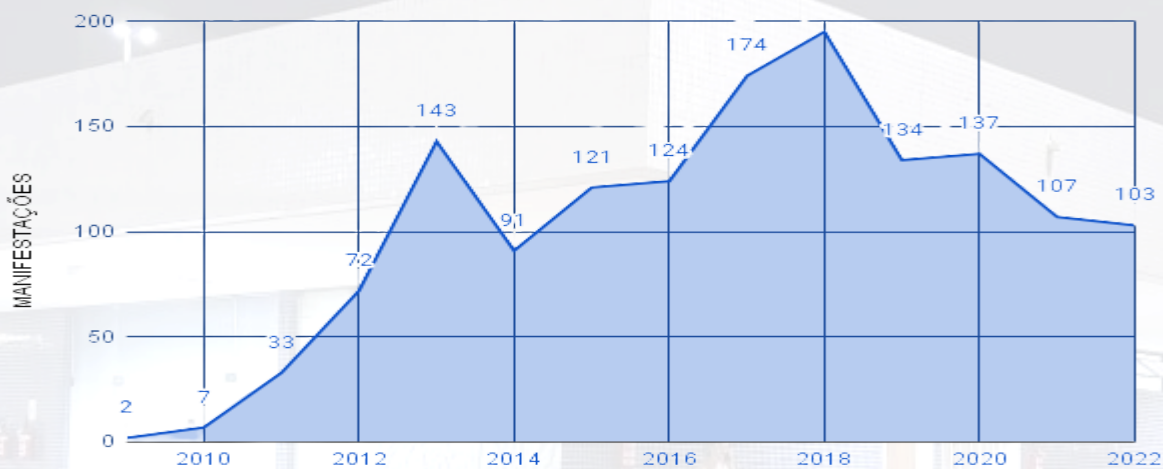


Autores (2023)

Ouvidoria da Univasf em Números

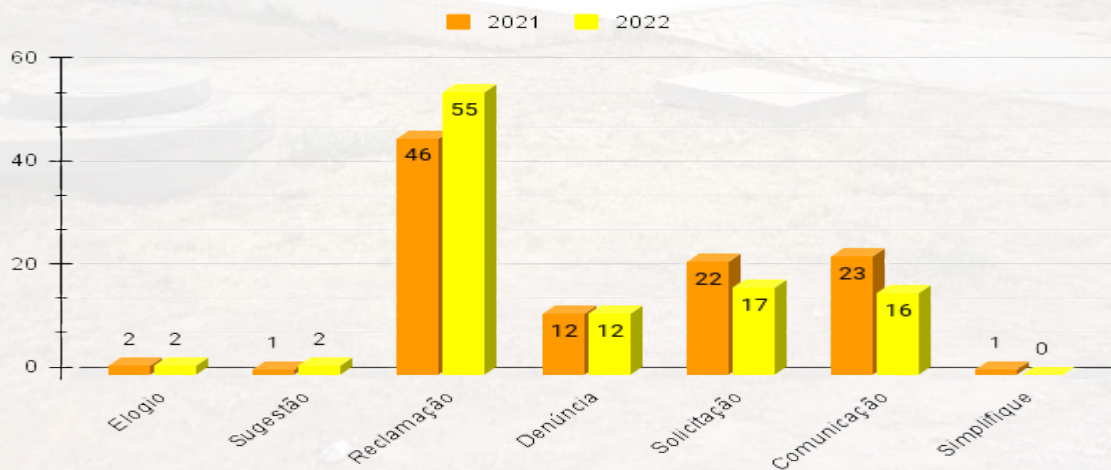


Gráfico 1: Evolução das manifestações recebidas (2009 -2022)



Autores(2023)

Gráfico 3: Comparativo das demandas (2021 VS 2022)



Autores(2023)

Olá, Leitor



Gostaríamos de ouvi-lo! Que assuntos você gostaria de ver discutidos no próximo boletim da Ouvidoria? Construa a pauta com a gente enviando suas dúvidas e sugestões através do formulário abaixo.



<<https://forms.gle/iPuZCDtVKiVAWCqLA>>

Para saber mais acesse:

<<https://portais.univasf.edu.br/ouvidoria>>

Contatos:

Telefone: (87) 99104-8226

E-mail: ouvidoria@univasf.edu.br

Equipe:

Márcia Paloma Silva Paraguassu Sant'Ana - Ouvidora

Claudjane Ramos Da Silva - Estagiária

Amanda Karolliny Madeiro Gomes - Estagiária

Endereço: Universidade Federal do Vale do São Francisco - Avenida José de Sá Maniçoba, s/n, Centro - Campus Universitário. CEP: 56.304-205.