



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO – UNIVASF

OUVIDORIA GERAL

---

RELATÓRIO ANUAL – EXERCÍCIO 2017

Petrolina/PE  
2018

## ÍNDICE

---

1. Apresentação.....	03
2. Funcionamento e meios de acesso.....	04
3. Localização e Equipe.....	05
4. Objetivo do relatório .....	05
5. Quantitativo das demandas recebidas em 2017.....	05
5.1 Classificação das demandas.....	05
5.2 Demandas por categoria.....	06
5.3 Origem da demanda: meios de acesso .....	07
5.4 Público-Alvo.....	09
5.5 Evolução das demandas.....	10
6. Aferição do grau de satisfação dos demandantes.....	10
6.1 Do resultado da Pesquisa de Satisfação .....	11
7. Considerações finais.....	16

## 1. APRESENTAÇÃO

---

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

Ouvidoria é canal um que permite o diálogo entre o cidadão e a Administração. Deve ser compreendida como uma instância que auxilia o cidadão em suas relações com a Administração. Atua no processo de interlocução, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

Atenta aos princípios constitucionais de legalidade, moralidade, impessoalidade e eficiência e consubstancia um canal de comunicação, imparcial e independente, consolidada como instrumento de democracia participativa da gestão.

Possui como missão a realização da democracia e a efetividade dos direitos humanos, por meio da mediação de conflitos e do reconhecimento do outro como sujeito de direitos (ROMAO, s/d). Possui natureza mediadora, exercendo suas atividades junto às unidades administrativas e acadêmicas da Univasf para o alcance de suas finalidades, não possuindo caráter administrativo, deliberativo, executivo ou judicativo.

Atualmente, encontra-se sob a gestão da servidora Técnico-Administrativa em Educação, Edileide de Sousa Coelho, ocupante do cargo Assistente em Administração, 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.

## 2. FUNCIONAMENTO E MEIOS DE ACESSO

---

A sede da Ouvidoria está situada no Campus Sede da Univasf, no Centro da Cidade de Petrolina (PE) e funciona de segunda à sexta-feira, das 8 às 12 horas e das 14 às 18 horas.

São disponibilizadas as seguintes formas de acesso à Ouvidoria:

**Atendimento pessoal:** em sala reservada localizada na sede da Ouvidoria, de segunda a sexta-feira, das 8h às 11h e das 14h às 17h, com horário previamente agendado pelo demandante, através do número telefônico ou e-mail.

**Atendimento telefônico:** pelo número (87) 2101 - 6851, de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 14h às 18h.

**E-mail:** as demandas podem ser encaminhadas por e-mail, para o endereço eletrônico [ouvidoria@univasf.edu.br](mailto:ouvidoria@univasf.edu.br).

**Correspondência:** para o endereço Avenida José de Sá Maniçoba, s/n, Centro – Campus Universitário. CEP: 56.304-205.

**e-OUV:** as demandas podem ser registradas pelo próprio demandante no sistema da Ouvidoria Geral da União, o *e-OUV*, disponibilizado na página web da Univasf (<http://portais.univasf.edu.br/ouvidoria>)

Na página da Ouvidoria Geral da Univasf (<http://portais.univasf.edu.br/ouvidoria>) é disponibilizado também o formulário padrão para registrar a manifestação do cidadão, o Manual da Ouvidoria Geral da UNIVASF e os relatórios anuais elaborados nesta Instância.

### 3. LOCALIZAÇÃO E EQUIPE

---

**Endereço:** Avenida José de Sá Maniçoba, s/n, Centro – Campus Universitário. CEP: 56.304-205. Campus Sede Univasf - Petrolina (Centro) – Prédio da Cantina.

**Ouidora Geral:** Edileide de Sousa Coelho.

**Estagiários:** Susi Constantino Cavalcanti (manhã) e Thiago Theophilo Lopes (tarde).

### 4. OBJETIVO DO RELATÓRIO

---

Este relatório tem por objetivo divulgar as atividades da Ouvidoria Geral da Universidade Federal do Vale do São Francisco referentes ao exercício 2017.

Os dados apresentados neste documento têm como referência o período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2017.

### 5. QUANTITATIVO DAS DEMANDAS RECEBIDAS EM 2017

---

#### 5.1 Classificações das demandas.

---

As manifestações ou demandas dos cidadãos (Usuários da Ouvidoria) são classificadas em: elogios, solicitação, sugestões, reclamações e denúncias. Essas demandas consubstanciam os serviços prestados pela Ouvidoria Geral da Univasf, e podem ser conceituadas do seguinte modo:

**Elogio:** quando é feito comentário que demonstre a satisfação ou agradecimento por qualquer motivo relacionado aos serviços prestados pela Univasf.

**Solicitação:** solicitação de adoção de providência por parte da administração e orientação sobre serviço prestado pela Univasf.

**Sugestão:** quando é proposto alteração na tramitação/condução de determinado serviço.

**Reclamação:** manifestação de desagrado, descontentamento ou protesto quanto a um serviço prestado, ação ou omissão da administração e/ou de seus servidores e funcionários terceirizados.

**Denúncia:** informação cujo conteúdo comunica irregularidade na Administração, infração penal, administrativa, civil ou disciplinar de um servidor ou setor que descumpra norma jurídica, o devido procedimento legal que deveria seguir ou causa prejuízo ou dano ao patrimônio público.

## 5.2 Demandas por categoria.

A distribuição de demandas recebidas pela Ouvidoria Geral da Univasf, por categoria, em 2017 está representada na Tabela 1, disposta abaixo:

*Tabela 1.* Distribuição das demandas por categoria - Exercício 2017.

DEMANDAS DA OUVIDORIA EM 2017					
Elogio	Sugestão	Reclamação	Denúncia	Solicitação	Total
-	8	119	36	168	331

A tabela 01 apresenta de forma sumária a quantificação dos atendimentos realizados pela Ouvidoria por categoria (classificações), referente ao exercício de 2017. As sugestões recebidas foram prontamente encaminhadas aos setores destinatários bem como as solicitações de orientações foram respondidas; das 119 reclamações 18 estão em andamento (aguardando posicionamento do demandado) e as demais foram finalizadas e arquivadas.

As denúncias totalizaram aproximadamente 10% das manifestações dentre as quais 04 (quatro) geraram processo na Comissão Disciplinar Acadêmica e 01 (uma) gerou processo na Comissão de Ética. As demais foram precedidas de averiguação pelo setor competente e não geraram sindicância, nem processo administrativo disciplinar, ou processo na Comissão de Ética.

A tabela 02 apresenta o quantitativo de atendimentos realizados pela Ouvidoria Geral nos exercícios de 2014, 2015 e 2016 e 2017. Constata-se um

decréscimo significativo de 2014 para 2015, e um aumento moderado de 2015 para 2016, em virtude do período de greve docente que foi deflagrado em 2015 e, da greve discente e de docentes no ano 2016. Em 2014, o período letivo teve início em abril de 2014, em virtude de um atraso resultante de greve docente deflagrada em 2012.

No ano de 2017 houve também significativa queda nas demandas recebidas pela Ouvidoria Geral, principalmente na categoria solicitação (incluídos também os pedidos de orientação, anteriormente classificados como pedidos de informação). Essa redução pode ser explicada pela mudança da página web oficial da Univasf que não exibe mais o telefone e e-mail da ouvidoria no menu principal e, principalmente, pelo fato de ter sido incluído um menu com todos os contatos das unidades administrativas desta Instituição.

Em contraponto houve um aumento significativo no número de denúncias no ano de 2017.

*Tabela 2.* Demandas atendidas na Ouvidoria Geral no período de 2014 a 2017.

<b>DEMANDAS DA OUVIDORIA 2014 a 2017</b>						
<b>Ano</b>	<b>Elogio</b>	<b>Sugestão</b>	<b>Reclamação</b>	<b>Denúncia</b>	<b>Solicitação</b>	<b>Total</b>
2017	-	8	119	36	168	<b>331</b>
2016	1	1	108	13	308	<b>431</b>
2015	0	4	106	14	259	<b>383</b>
2014	10	4	60	16	435	<b>525</b>

### **5.3 Origem da demanda: meios de acesso**

A Ouvidoria da Univasf disponibiliza os seguintes canais de interação com a comunidade interna e externa: e-mail, telefone, atendimento presencial, correspondência e e-OUV.

Em 2017, a Ouvidoria Geral da Univasf foi acionada pelos seguintes canais de acesso, na seguinte distribuição (Tabela 03):

Tabela 3. Distribuição dos canais de comunicação com a Ouvidoria Geral (de 2014 a 2017)

<b>ORIGEM DA DEMANDA: CANAIS DE COMUNICAÇÃO</b>						
<b>Ano</b>	<b>E-mail</b>	<b>Telefone</b>	<b>Presencial</b>	<b>Correspondência</b>	<b>Processo - Protocolado</b>	<b>e-OUV</b>
2017	197	80	41	0	1	12
2016	250	141	40	0	0	-
2015	194	129	60	0	0	-
2014	290	222	11	1	1	-

Pode-se observar que o e-mail ainda é o meio de comunicação mais utilizado pelos demandantes da Ouvidoria. Das manifestações que são registradas pelo e-mail algumas resultam em reuniões com os demandantes para esclarecimentos quanto ao real objetivo da manifestação e/ou para informar o procedimento administrativo que seria adotado para a demanda.

Para o exercício de 2017 incluiu-se como mais um meio de acesso à Ouvidoria, o sistema e-Ouv. Esse sistema foi desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU) para as Ouvidorias Públicas do Poder Executivo Federal. Tal sistema informatizado faz o controle dos prazos, da resposta enviada, fornece protocolo ao cidadão (Número Único de Processo) e permite o acompanhamento da análise, sem custos adicionais para a Universidade. Além disso, de acordo com a Portaria n.º 3.681, de 13 de dezembro de 2016 da Controladoria Geral da União, as instituições que adotarem tal sistema como único meio de registro de manifestações, estão dispensadas do envio de relatórios sobre suas demandas à Ouvidoria Geral da União.

Para as demandas registradas nos demais meios de acesso à Ouvidoria, foi desenvolvido um sistema próprio (pela Secretaria de Tecnologia da Informação da Univasf) para efetivar a integração de dados semanalmente com a Ouvidoria Geral da União, em atendimento ao disposto também na Portaria n.º 3.681, de 13 de dezembro de 2016, da Controladoria Geral da União.



## 5.4 Público-Alvo

---

A Ouvidoria Geral da UNIVASF estabelece a comunicação entre a instituição e a comunidade interna e externa.

São públicos-alvo da Ouvidoria Geral:

**Público Externo:** qualquer cidadão que precise se relacionar com a Univasf poderá apresentar a sua manifestação diretamente à Ouvidoria.

**Público Interno:** discentes, servidores (docentes e técnico-administrativos em educação), funcionários terceirizados e estagiários da Univasf.

Na tabela abaixo verifica-se o total de demandas recebidas pela Ouvidoria em função do público-alvo:

*Tabela 4.* Unidade dos demandantes dos serviços da Ouvidoria nos exercícios de 2014, 2015, 2016 e 2017.

UNIDADE DOS DEMANDANTES			
Ano	Público Interno	Público Externo	Não Identificado
2017	151	167	13
2016	138	293	-
2015	138	245	-
2014	130	395	-

Essas informações ratificam o impacto da mudança na página web principal da Univasf, descrita no item 5.2 deste Relatório. Conforme registros dos anos anteriores, o público externo foi o que mais necessitou de orientações e direcionamento sobre os serviços ofertados por esta Universidade, representando em 2016, por exemplo, 67.9% das demandas recebidas nesta Instância. As demandas do público externo, em sua maioria são solicitações de orientações e abordavam questões sobre qual unidade administrativa era a responsável por determinado serviço e como funcionaria esse serviço (anteriormente classificadas como pedidos de informações – por e-mail e por telefone).

## 5.5 Evolução das demandas por mês.

A demanda da Ouvidoria Geral da Univasf evoluiu mensalmente de acordo com os dados abaixo:

Tabela 5. Distribuição das demandas da Ouvidoria de 2017 por mês.

Evolução/Mês	CLASSIFICAÇÃO DA DEMANDA				
	Elogio	Sugestão	Reclamação	Denúncia	Solicitação
Janeiro	-	-	4	-	42
Fevereiro	-	1	3	2	15
Março	-	1	11	5	35
Abril	-	-	5	1	7
Maio	-	1	24	2	6
Junho	-	2	5	5	6
Julho	-	1	7	4	3
Agosto	-	-	15	5	1
Setembro	-	1	8	2	5
Outubro	-	1	15	7	9
Novembro	-	-	20	1	9
Dezembro	-	-	2	2	3

Constata-se que as demandas recebidas pela Ouvidoria continuam tendendo a sazonalidade, ou seja, em função das datas e publicações previstas no Calendário Acadêmico e situações relacionadas à alteração do período letivo.

## 6. AFERIÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS DEMANDANTES

Em 2016 foram construídos e aplicados questionários para verificar quais questões atenderiam a necessidade de gerar dados para verificar o grau de satisfação dos usuários em relação aos serviços ofertados pela Ouvidoria

Geral. O questionário deveria possibilitar a análise quanto à necessidade de modificar e/ou melhorar a operacionalização dos serviços desta Instância.

Após alguns testes, concluiu-se que o questionário adequado para aferição do grau de satisfação dos usuários da Ouvidoria Geral da Univasf deveria conter questões objetivas para que o demandante avaliaria os serviços prestados através da indicação de uma das opções, com a seguinte graduação: péssimo, regular, bom ou ótimo para cada um dos temas abordados nas questões.

Assim, concomitante à informação de finalização da demanda, o usuário recebe via e-mail, um questionário eletrônico, com as seguintes indagações, *ipsis litteris*:

1. Caso deseje, por favor, identifique-se (resposta opcional).
2. Classifique a facilidade de contato com a Ouvidoria Geral da Univasf.
3. Classifique o tratamento/atendimento prestado pela equipe da Ouvidoria Geral da Univasf.
4. Classifique o tempo de resposta inicial para a sua demanda.
5. Classifique o tempo de resposta final para a sua demanda.
6. Você sofreu algum constrangimento na Univasf por ter procurado a Ouvidoria Geral?
7. Caso necessário, voltaria a recorrer à Ouvidoria Geral?
8. Você indicaria o serviço da Ouvidoria?
9. Gostaria de sugerir algo à Ouvidoria?

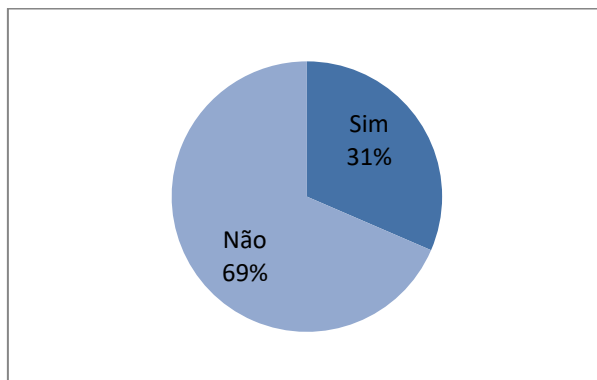
### **6.1 Do resultado da Pesquisa de Satisfação.**

O questionário da pesquisa de satisfação foi encaminhado para todos os usuários dos seguintes serviços: denúncias identificadas, reclamações, sugestão e para as solicitações (com exceção das solicitações de orientação realizadas pelo meio de acesso telefone).

A participação na pesquisa é voluntária e, sendo assim, nem todos os usuários responderam ao questionário. No total, 192 usuários dos serviços da Ouvidoria receberam o questionário de pesquisa de satisfação e apenas 54 (28% dos participantes) participaram da pesquisa.

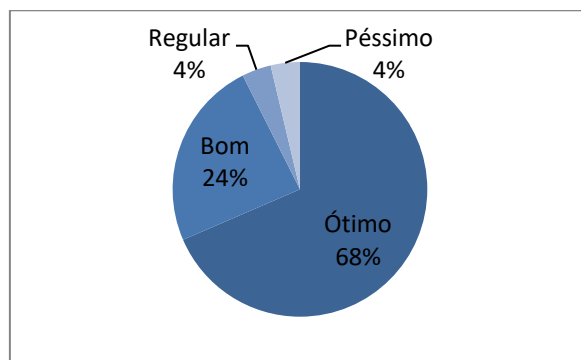
As respostas aos questionamentos elencados no item anterior encontram-se representadas abaixo, com respectivo gráfico que reflete as respostas:

**Questionamento 01:** Caso deseje, por favor, identifique-se (resposta opcional).



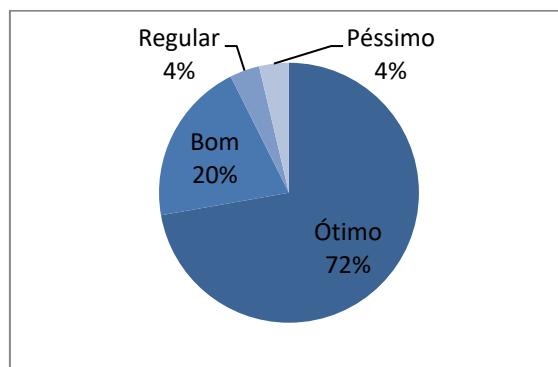
Dos 54 participantes apenas 17 identificaram-se.

**Questionamento 02:** Classifique a facilidade de contato com a Ouvidoria Geral da Univasf:



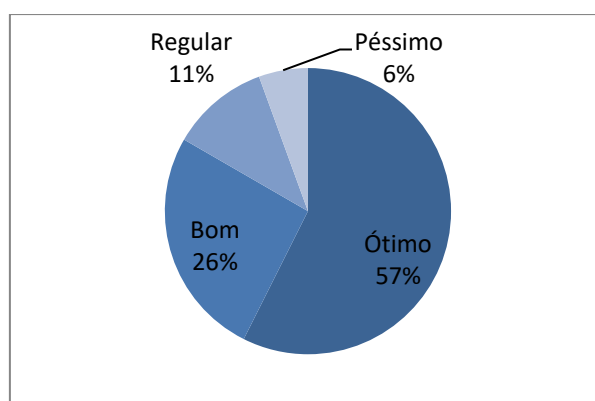
Das 54 respostas recebidas, 37 participantes classificaram a facilidade de contato como ótimo, 13 como bom, 2 como regular e 2 como péssimo. Categorizando cerca de 90% das respostas na faixa Ótimo-Bom.

**Questionamento 03:** Classifique o tratamento/atendimento prestado pela equipe da Ouvidoria Geral da Univasf:



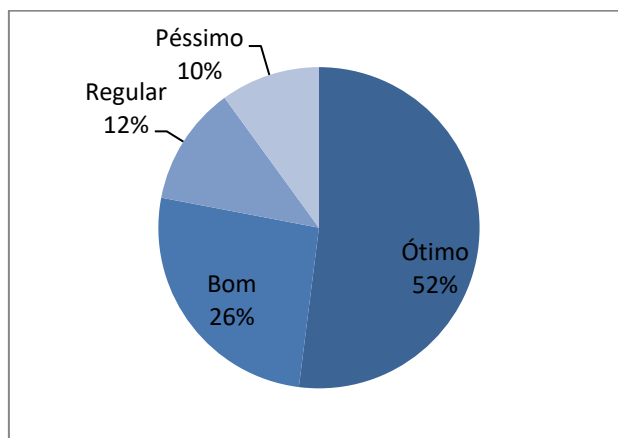
Das 54 respostas, 39 participantes classificaram o atendimento como ótimo, 11 classificou como bom, 2 como regular e 2 como péssimo. Totalizando, portanto, cerca de 90% das respostas na faixa Ótimo-Bom.

**Questionamento 04:** Classifique o tempo de resposta inicial para sua demanda:



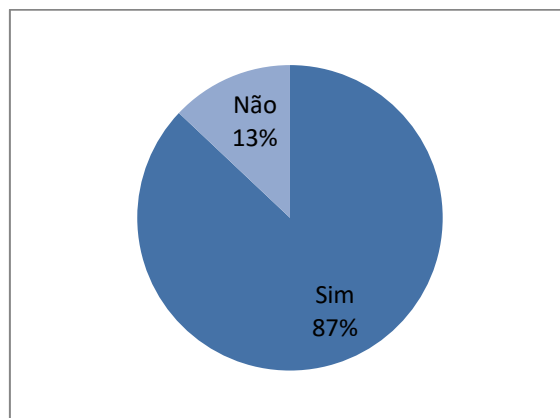
Das 54 respostas, 31 participantes classificaram o tempo de resposta inicial como ótimo, 14 como bom, 6 como regular e 3 como péssimo. Totalizando, portanto, cerca de 80% das respostas na faixa Ótimo-Bom.

**Questionamento 05:** Classifique o tempo de resposta final para sua demanda.



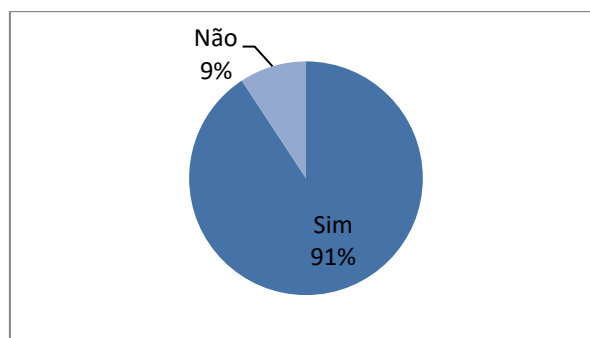
Das 50 respostas obtidas nesse quesito, 26 participantes classificaram o tempo de resposta final como ótimo, 13 como bom, 6 como regular e 5 como péssimo. Cerca de 80% das respostas encontram-se na faixa de Ótimo-Bom.

**Questionamento 06:** Você sofreu algum constrangimento por ter procurado a Ouvidoria Geral da Univasf?



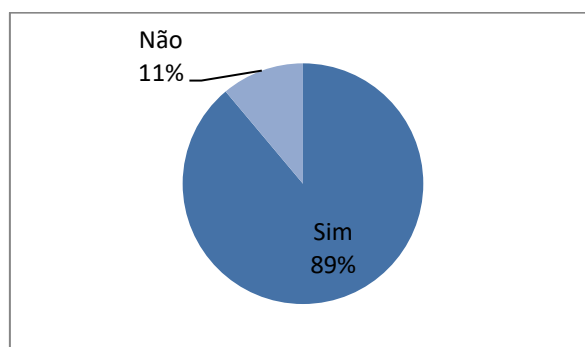
Das 54 respostas obtidas, 47 participantes informaram ter sofrido algum tipo de constrangimento e 7 participantes informaram que não sofreram constrangimentos.

**Questionamento 07:** Caso necessário voltaria a recorrer à Ouvidoria Geral da Univasf?



Das 54 respostas, 49 indivíduos afirmaram que voltariam a recorrer à Ouvidoria Geral e 5 não.

**Questionamento 08:** Você indicaria o serviço da Ouvidoria?



Das 54 respostas, 48 participantes afirmaram que indicariam os serviços da Ouvidoria.

**Quanto ao espaço destinado a inclusão sugestões, registram o seguinte (questionamento 09):**

1. Que continue assim responsável, e procurando sempre oferecer o melhor para todos a fim de sanar todos os problemas de maneira simples e objetiva.
2. Parabéns
3. Gostei bastante do tempo de resposta. Quando abri meu e-mail nem acreditei que vocês tinham realmente o respondido. Obrigado pela sua eficiência!

4. Gostaria de sugerir que não existisse ouvidoria já que não servem pra Nada! Tenho vergonha de vocês e da univasf!
5. Inicialmente, desculpe pela primeira resposta opcional. O problema da univasf únicas é a falta de coragem dos alunos de lutarem pelo que acreditam. É a submissão deles. É o fato de conseguirem 1% do exigido é e se contratarem com isso.
6. Recebi uma resposta sobre o NR do protocolo e ao mesmo tempo informa um e-mail e nr telefone. Fiquei sem entender se é para me direcionar ao e-mail ou se vcs irão fazer isso.
7. Seria interessante dar ao demandante oportunidade para reagir à resposta do demandado.
8. Sugiro que não simplesmente acredite em qualquer resposta que o professor der. Que peça provas de ações que eles dizem ter tomado.
9. Não

## **7. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

---

### 7.1 Quanto aos canais de serviços disponibilizados ao cidadão.

Os canais disponibilizados pela Ouvidoria Geral da Univasf mostraram-se suficientes para o público-alvo desta Instância, uma vez que conseguem abarcar tanto os demandantes que residem próximo à sede da Ouvidoria, quanto aos que residem distante da Ouvidoria.

O meio preferencial para registro de manifestações continua sendo o e-mail institucional (59.5%).

O novo meio de acesso, o sistema de Ouvidorias Públicas (e-Ouv) teve um número de registro modesto (3.6%).

### 7.2 Aferição do grau de satisfação do usuário.

Destacamos que a pesquisa de satisfação registrada consubstancia uma ferramenta implantada recentemente e, por isso, ainda não se encontra consolidada.



A população considerada neste levantamento é formada pelos usuários dos serviços da Ouvidoria Geral da Univasf. As manifestações anônimas não foram consideradas e a significância dos resultados obtidos não são “estimativas” das respostas reais de todo o contingente de usuários desta Instância, uma vez que apenas 28% da amostra participou da pesquisa.

Assim, o objetivo central da pesquisa é identificar os pontos críticos e que exigem mais atenção.

### 7.3 Mecanismos de transparência das informações relevantes sobre a atuação desta Instância.

A Ouvidoria Geral da Univasf tem em sua estrutura um manual no qual contém todos os procedimentos operacionais adotados para tratamento das manifestações protocoladas além da carta de serviços que também abarca a tramitação interna das manifestações registradas.

As atividades desta instância são quantificadas e encaminhadas para a Reitoria e divulgadas na página eletrônica da Ouvidoria Geral da Univasf, anualmente, em um menu específico para relatórios.

No exercício de 2017 foi desenvolvido sistema específico para integrar os dados das demandas desta Instância ao banco de dados da Ouvidoria Geral da União. Semanalmente as informações sobre as manifestações registradas eram encaminhadas à Ouvidoria Geral da União.

### 7.4 Resultado das ações e procedimentos da Ouvidoria Geral.

Cumpramos ressaltar que os resultados das ações e procedimentos próprios da Ouvidoria tem, obrigatoriamente, encadeamento com diversos fatores relacionados à prestação típica do serviço público, mas exsurtem especificamente do domínio da universidade cujo tripé é o ensino, pesquisa e extensão. A par dessa específica conjuntura destaca-se que as ações da Ouvidoria Geral da Univasf têm seu perfil sendo moldado concomitantemente com as mudanças que ocorrem na Univasf e em consonância com as alterações normativas pertinentes. Portanto, muito do que se apresenta continua em constante processo de transformação e avanço.