



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

OUVIDORIA-GERAL

RELATÓRIO ANUAL – EXERCÍCIO 2019

Petrolina/PE
2020

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO.....	1
2. FUNCIONAMENTO E CANAIS DE ATENDIMENTO	1
3. LOCALIZAÇÃO E EQUIPE	2
4. OBJETIVO DO RELATÓRIO.....	2
5. QUANTITATIVO DAS DEMANDAS REGISTRADAS EM 2018	3
6. ANÁLISE QUALITATIVA DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS.	5
7. DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO	8
8. DO NÚCLEO DE SOLUÇÃO CONSENSUAL DE CONFLITOS.....	8
8.1 Da capacitação do Núcleo de Solução Consensual de Conflitos.	9
8.2 Da capacitação do Núcleo de Solução Consensual de Conflitos em 2019. .	9
9. AFERIÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS DEMANDANTES.....	9
10. CONSIDERAÇÕES FINAIS	13

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 nº 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.

Uma 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 possui caráter judicativo.

Atualmente, encontra-se sob a gestão da servidora Técnico-Administrativo 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 CANAIS DE ATENDIMENTO

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 13 às 18 horas.

São disponibilizadas os seguintes canais de atendimento ao usuário:

Atendimento presencial: em sala reservada, localizada na sede da Ouvidoria, de segunda a sexta-feira, das 8h às 11h e das 13h às 16h30min, com horário previamente agendado pelo usuário, 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 13h às 18h (Canal não utilizado para formalização de manifestação).

E-mail: as manifestações podem ser encaminhadas por e-mail, para o endereço eletrônico ouvidoria@univasf.edu.br.

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

Fala.Br: Sistema web que permite o registro e acompanhamento da manifestação diretamente pelo usuário da Ouvidoria. Pode ser acessado na página web da Ouvidoria 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 pela Ouvidoria.

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.

A equipe é formada por um servidor, ocupante do cargo Técnico-Administrativo em Educação e dois estagiários, graduandos em Administração.

Ouvidora-Geral: Edileide de Sousa Coelho.

Estagiários:

Jonatas de Castro: de jun2019 a fev2020.

Josinaldo Francisco da Silva – 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 2019.

Os dados apresentados neste documento têm como referência o período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2019.

5. QUANTITATIVO DAS DEMANDAS REGISTRADAS EM 2019

5.1 Classificação das demandas (tipos de manifestação).

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

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

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

Sugestão: proposição de alteração na tramitação/condução de determinado serviço.

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

Comunicação: manifestações anônimas. Este tipo de manifestação não permite que o usuário acompanhe o seu tratamento, assim como não obriga a emissão de resposta conclusiva por parte do demandado. Ainda, para que possam receber o devido tratamento, faz-se necessária a apresentação informações suficientes e elementos mínimos probatórios.

Denúncia: informação cujo conteúdo comunica irregularidade na Administração, infração 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.

Pedido de informação: dúvida quanto a serviço disponibilizado pela Universidade.

5.2 Demandas por tipos de manifestações.

A distribuição de demandas registradas pela Ouvidoria-Geral da Univasf, por categoria, em 2019 está representada na Tabela 1, disposta abaixo:

Tabela 1. Distribuição das demandas registradas por categoria - Exercício 2019.

DEMANDAS DA OUVIDORIA EM 2019								
Elogio	Sugestão	Reclamação	Denúncia	Solicitação	Comunicação	Simplifique!	Informações	Total
3	0	70	46	32	27	7	130	315

5.3 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 registradas pela Ouvidoria em função do público-alvo:

Tabela 2. Unidade dos demandantes dos serviços da Ouvidoria nos exercícios de 2014 a 2019.

UNIDADE DOS DEMANDANTES			
Ano	Público Interno	Público Externo	Não Identificado
2019	170	110	35
2018	141	36	18
2017	151	167	13
2016	138	293	-
2015	138	245	-
2014	130	395	-

5.4 Demandas por canal de entrada.

A Ouvidoria da Univasf disponibiliza os seguintes canais de interação com a comunidade interna e externa: e-mail, telefone, atendimento presencial, correspondência e um sistema web (Fala.BR).

Em 2019, a Ouvidoria Geral da Univasf foi acionada pelos seguintes canais de acesso/entrada, na seguinte distribuição (Tabela 03):

Tabela 3. Distribuição dos canais de comunicação com a Ouvidoria-Geral (de 2014 a 2019).

CANAIS DE COMUNICAÇÃO: ENTRADA DA DEMANDA						
Ano	E-mail	Telefone	Presencial	Sistema Web	Formulário – Site	Comunicação Intersetorial
2019	81	110	21	101	1	1
2018	102	Não registrado	23	61	14	02
2017	197	80	41	12	-	-
2016	250	141	40	-	-	-
2015	194	129	60	-	-	-
2014	290	222	11	-	-	-

6. ANÁLISE QUALITATIVA DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS.

No decurso dos exercícios de 2012 a 2019 observa-se uma variação no quantitativo de demandas registradas na Ouvidoria.

Para as demandas das categorias elogio e sugestão não há variação significativa entre os exercícios de 2012 a 2019.

Além das mudanças normativas no funcionamento das Ouvidorias Públicas, um outro fator impactante para o crescimento e decréscimo dos registros das demais categorias de manifestações foi a deflagração de greve docente nos exercícios de 2012, 2015 e 2016. Em 2016 houve ainda deflagração de greve discente. Por tanto, nesses períodos o quantitativo de demandas foi menor em virtude do período da suspensão coletiva da prestação de serviços.

Especificamente quanto às solicitações de informação, tem-se como fator impactante na redução de registros a implementação do Serviço de Informação ao Cidadão, que passou a funcionar na Univasf em 2012 e a partir de então concentrou os pedidos de informação e orientações sobre alguns serviços ofertados. Atrelado a esse fato, mudanças na página web desta IFES foram implementadas e possibilitaram o acesso direto a informações sobre os serviços ofertados.

Há que se ressaltar que mais de 50% dos pedidos de informação referiam-se a pedidos de orientação e acesso à serviços, bem como do contato direto da unidade administrativa responsável ou ainda sobre como iniciar a solicitação de determinados serviços. Portanto, a mudança na página web oficial da Universidade e a inserção de uma guia com todos os contatos das Unidades Administrativas foi eficiente para redução das dúvidas quanto ao procedimento inicial para acessar alguns serviços.

Nas solicitações de providências enquadram-se os pedidos para adoção de providências por parte da Administração. Essa categoria passou a integrar o rol de demandas da Ouvidoria em 2015, exercício de início de vigência da Instrução Normativa nº 01/2014/CGU/OGU e as informações e orientações fornecidas pela Ouvidoria passaram a ser computadas nessa categoria.

Nos dados de 2018 a Ouvidoria não registrou o quantitativo de informações emitidas, nem mesmo na categoria solicitação, impactando no total de registros de manifestações. No exercício 2019, por sua vez, houve o registro de 110 pedidos de informações por telefone e 20 por e-mail.

Sobre as reclamações, demandas que veiculam insatisfação sobre algum serviço prestado, não houve variação significativa no transcurso dos exercícios de 2012 a 2018. O público discente ainda é o que mais registra insatisfações, seguido dos docentes e, em quantitativo mínimo, tem-se os ocupantes dos cargos técnico-administrativos em educação (TAE), representado 0.52% das demandas registradas em 2015; em 2016, 0.23%; em 2017, 1.21%; em 2018, 1.98% e em 2019, 1,78%.

A partir do exercício de 2017 a Ouvidoria passou a ofertar também como canal para registro de demandas online o sistema e-Ouv (Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal), fator que contribuiu para o aumento de registro das manifestações pois além de permitir o registro de manifestações anônimas, permite que o usuário registre sua manifestação em modo restrito onde até mesmo a Ouvidoria não terá acesso aos dados do usuário.

O aumento das manifestações ocorreu de modo expressivo na categoria denúncia. Registrou-se uma variação significativa dos registros de denúncias entre os exercícios 2016, 2017, 2018 e 2019. Em 2017 houve mais que o dobro de registros em relação ao ano anterior.

Atribui-se o aumento de registro de denúncias em 2017 e 2018 ao aumento de benefícios para os estudantes da graduação, com destaque para o programa bolsa permanência (MEC e Univasf), além do auxílio moradia, uma vez que as denúncias sobre a Assistência Estudantil da Univasf totalizaram 9.40% do total de registros em 2017 e em 2018, 46.4% das denúncias foram relacionadas aos benefícios da Assistência Estudantil. Para o exercício de 2019 a expressividade nas denúncias deu-se em virtude do aumento significativo de registros referentes ao Sistema de Seleção Unificada (SISU), na modalidade Cotas. Essa categoria de ingresso foi objeto de 52,17% do total de registros de denúncias.

Em 2018, com o advento da vigência Lei nº 13.460/2017 e após atualização do sistema e-Ouv (sistema utilizado para registro de manifestações) foi criada uma nova categoria de manifestações, denominada comunicações. Em 2018 essa categoria representou 9.41% do total dos registros de manifestações e em 2019, 8,57%.

Quanto ao público demandante dos serviços da Ouvidoria, tem-se que no período 2014 a 2017 houve predominância de registros de demandas por parte do público externo à Univasf, representando 50.46% das demandas do exercício de 2017, 67.98% em 2016, 63.96% em 2015 e 17.23% em 2014. Já em 2018, 79,6% dos registros foram oriundos do público interno (discentes e servidores) enquanto que em 2019 o total de 53,97% (Público externo: 34,92 e Não identificados: 11,11%).

O *Simplifique!* permite que os cidadãos sugiram melhorias, identifiquem falhas e questionem a exigência de documentos e procedimentos requeridos nos serviços públicos prestados. Esse tipo de manifestação foi inserida nas atribuições das Ouvidorias Públicas em 2017 e, apenas em 2018 foi disponibilizado pela Ouvidoria-Geral da União um módulo para registros dessas manifestações no e-Ouv.

Em 2018 foi protocolado na Ouvidoria-Geral da Univasf apenas um pedido de solicitação de simplificação que foi remetido para o Ministério da Educação, órgão competente para análise do serviço alvo do pedido de simplificação. Já em 2019 registrou-se 7 pedidos de simplificação, sendo que 4 foram arquivados por duplicidade.

Em 2019 o e-Ouv foi integrado à Plataforma *Fala.BR*, que abarca também o sistema e-SIC e os procedimentos para tratamento dos pedidos de simplificação. Ainda assim, o e-Ouv e o e-SIC continuam existindo, com as suas respectivas peculiaridades.

6.1 Dos pontos recorrentes nas categorias: reclamação, denúncia e comunicação.

No exercício 2019, o assunto mais demandado na categoria reclamação foi conduta docente, correspondendo à 18,57% das demandas, seguido de atendimento ao público (12,86%) e Restaurante Universitário (5,71%).

Na categoria denúncia, o assunto predominante foi Cotas para o ingresso na Universidade (52,17%). Já na categoria comunicação, conduta docente correspondeu à 37,03% das demandas.

8. DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO

As manifestações registradas na Ouvidoria-Geral da Univasf são encaminhadas para análise e manifestação do setor demandado. A resposta é então analisada pela Ouvidoria quanto a sua completude em relação ao que foi demandado e, quando necessário, há emissão de recomendações pela Ouvidoria. Caso necessário, aciona-se mais de uma Unidade Administrativa para emissão de pareceres, orientações, ou instauração de procedimento específico para resolução do impasse apresentado.

Para as manifestações enquadradas como denúncia, após manifestação inicial do demandado e caso presentes os elementos mínimos para apuração, a Ouvidoria ou o setor responsável pela demanda encaminha solicitação de procedimento apuratório adequado ao Magnífico Reitor. Medidas complementares podem ser adotadas pela Ouvidoria para cada demanda encerrada, em função da peculiaridade de cada serviço e com o objetivo de aperfeiçoar os serviços prestados, consoante previsão no art. 13, III, Lei nº 13.460/2017.

8. DO NÚCLEO DE SOLUÇÃO CONSENSUAL DE CONFLITOS

Com o advento da Lei nº 13.460/2017, a mediação e conciliação passaram a integrar o rol de atribuições das Ouvidorias do Poder Executivo. Com o fito de operacionalizar a mediação no âmbito institucional foi instituída uma comissão (Portaria Univasf nº 492/2018) vinculada e presidida pela Ouvidoria, denominada Núcleo de Solução Consensual de Conflitos.

8.1 Da capacitação do Núcleo de Solução Consensual de Conflitos.

O Núcleo foi capacitado através de uma Ação de Capacitação requerida pela Ouvidoria-Geral da Univasf e promovida pela Coordenação de Capacitação e Desempenho/SGP/Univasf, nos moldes definidos pelo CNJ no tocante a formação de conciliadores judiciais.

O Curso de Mediação para Ouvidorias totalizou 40 horas, com um módulo teórico e um módulo prático, resultado da adaptação da capacitação para conciliadores judiciais, que segue o padrão disposto pelo CNJ, constante na Resolução CNJ nº 125/2010. Foi realizado em parceria com o CEJUSC da Subseção Judiciária de Petrolina/PE, sob coordenação do Dr. Arthur Napoleão Teixeira Filho, Juiz Federal Titular da 17ª Vara Federal, da JFPE.

8.2 Da capacitação do Núcleo de Solução Consensual de Conflitos em 2019.

Neste exercício, houve duas capacitações direcionadas para o Núcleo, sendo uma delas disponibilizada também para os demais servidores da Univasf. Ambas foram requeridas pela Ouvidoria-Geral e promovidas pela Coordenação de Capacitação e Desenvolvimento/SGP/Univasf:

1. Capacitação em Solução de Conflitos, com ênfase em comunicação não violenta. 8h. Instrutor Alexandre Franca Barreto, Docente do quadro efetivo da Univasf. Aberta aos servidores da Universidade.
2. Termo de Ajustamento de Conduta e Negociação por Princípios na Resolução de Conflitos. 8h. Instrutor Dr. Arthur Napoleão Teixeira Filho, Juiz Federal Titular da 17ª Vara Federal, da JFPE.

9. AFERIÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS DEMANDANTES

Atualmente, 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?

9.1 Do resultado da Pesquisa de Satisfação.

O questionário da pesquisa de satisfação foi encaminhado para todos os usuários dos seguintes serviços: denúncias identificadas, reclamações, sugestões, solicitações e processos do *Simplifique!*.

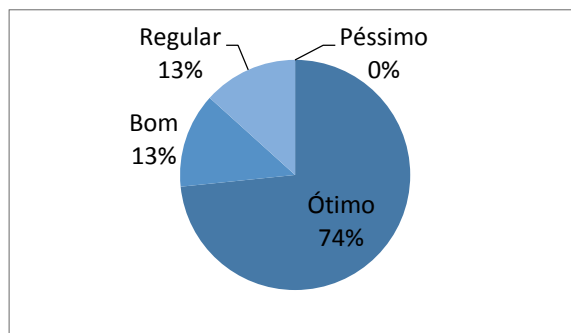
A participação na pesquisa é voluntária e, sendo assim, nem todos os usuários respondem ao questionário. No total, para as 205 manifestações (os usuários que acionam a Ouvidoria por telefone não recebem o questionário), apenas 15 (7,32%) participaram da pesquisa.

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).

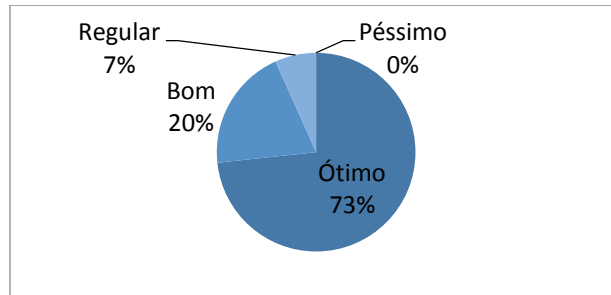
Não houve resposta.

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



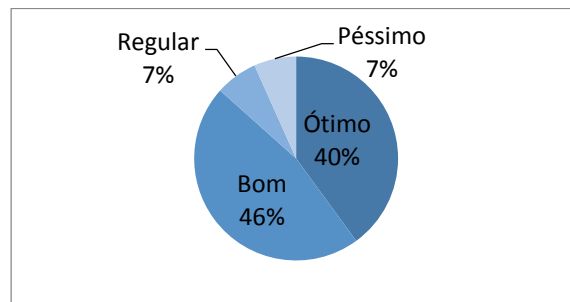
Das 15 respostas recebidas, 11 usuários classificaram a facilidade de contato como ótimo, 2 como bom e 2 como regular. Categorizando cerca de 87% das respostas na faixa Ótimo-Bom.

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



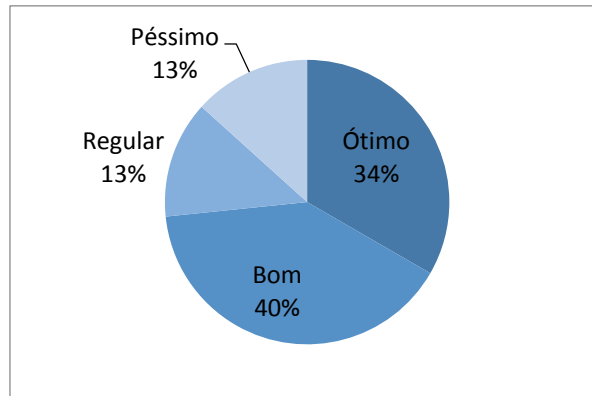
Dos 15 usuários que responderam ao questionário, 11 usuários classificaram o atendimento como ótimo, 3 classificaram como bom e 1 como regular. Totalizando, portanto, cerca de 93% das respostas na faixa Ótimo-Bom.

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



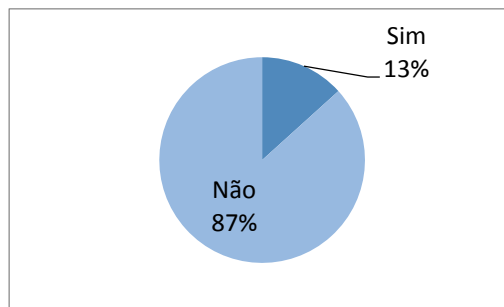
Dos 15 usuários que responderam ao questionário 6 usuários classificaram o tempo de resposta inicial como ótimo, 7 como bom, 1 como regular e 1 como péssimo. Totalizando, portanto, cerca de 87% das respostas na faixa Ótimo-Bom

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



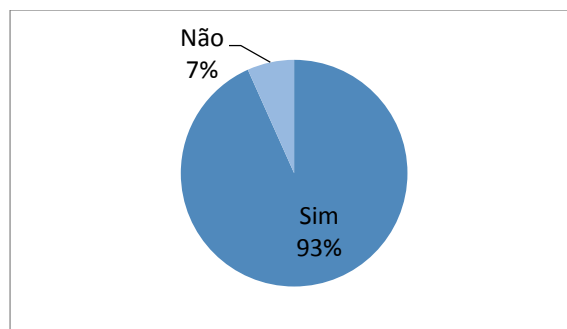
Das 15 respostas obtidas neste quesito, 5 usuários classificaram o tempo de resposta final como ótimo, 6 como bom, 2 como regular e 2 como péssimo. Cerca de 70% das respostas se encontram no eixo de Ótimo-Bom.

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

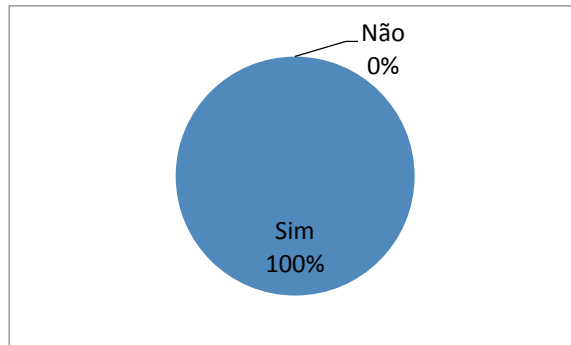


Das 15 respostas, 87% registrou não ter sofrido constrangimentos.

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



Questionamento 08: Você indicaria o serviço da Ouvidoria?



Os 15 usuários registraram que indicariam os serviços da Ouvidoria-Geral da Univasf.

10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

10.1 Quanto aos canais de serviços disponibilizados ao cidadão.

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

10.2 Aferição do grau de satisfação do usuário.

A população considerada neste levantamento é formada pelos usuários dos serviços da Ouvidoria-Geral da Univasf.

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

Considerando que apenas 7.32% participaram da pesquisa de satisfação, a Ouvidoria reaplicará o questionário de satisfação aos usuários dos serviços prestados no exercício de 2019.

10.3 Resultado das ações e procedimentos da Ouvidoria-Geral.

Cumpram-se 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.

10.4 Da atuação preventiva quanto ao Assédio no Âmbito Universitário.

No exercício 2019, a Ouvidoria participou da **Mesa Redonda Assédio Moral nas Relações de Trabalho**, promovida pelo SIASS/Univasf, em 30/04/2019 e, em 19/10/2019, da **Roda de Conversa sobre Assédio Moral e Sexual no Âmbito Institucional**, promovida pela Superintendência de Gestão de Pessoas por meio da Coordenação de Capacitação e Desempenho.

10.5 Da colaboração com a Elaboração do Regimento Interno das Residências Estudantis da Univasf.

Em virtude das demandas recepcionadas e tratadas pela Ouvidoria sobre as Residências Estudantis, a Ouvidoria-Geral foi convidada pela Diretoria de Assistência Estudantil da Pró-Reitoria de Assistência Estudantil/Univasf para colaborar com o Regimento das Residências.

Com esse objetivo, no exercício de 2019, foi finalizada, pela Ouvidoria e DAE/Proae, a proposta para o Regimento das Residências Estudantis.