



**FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO
FRANCISCO OUVIDORIA GERAL**

Avenida José de Sá Maniçoba, s/n, Centro – Campus Universitário. CEP: 56.304-205.
Telefone: (87) 2101-6851 – E-mail: ouvidoria@univasf.edu.br

PLANEJAMENTO DA OUVIDORIA-GERAL DA UNIVASF

EXERCÍCIO 2022

ÍNDICE

1. A OUVIDORIA GERAL DA UNIVASF	02
2. MISSÃO, VISÃO E VALORES DA OUVIDORIA	03
3. OBJETIVO DO PLANO DE TRABALHO	04
4. PLANEJAMENTO DE ATIVIDADES PARA O EXERCÍCIO DE 2022	05
REFERÊNCIAS	10

1. A OUVIDORIA GERAL DA UNIVASF

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

Uma ouvidoria pública atua no diálogo entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem contínua melhoria dos serviços públicos prestados. A Ouvidoria Geral da Univasf é responsável por receber, examinar e aplicar o tratamento adequado às manifestações classificadas como denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações de providências e pedidos de informação referentes a procedimentos e serviços ofertados na Univasf.

Encontra-se sob a gestão da servidora Técnico-Administrativa em Educação, Daniele Miranda dos Santos Mafra, ocupante do cargo Assistente em Administração, designada para a função de Ouvidora Geral através da Portaria Univasf nº. 054, de 10 de fevereiro de 2022, publicada no Diário Oficial da União nº. 31 do dia 14 de fevereiro de 2022.

O horário de funcionamento da Ouvidoria Geral inicia das 08h às 12h e das 14h às 18h, de segunda a sexta-feira.

A ferramenta para registro de manifestações é o sistema *FalaBr*, uma plataforma integrada de acesso à informação e ouvidoria, que permite o acompanhamento das demandas protocoladas pelos usuários. Além do sistema, a Ouvidoria disponibilizará, no exercício 2022, os seguintes canais de atendimento:

1. **Atendimento pessoal**: mediante agendamento prévio por e-mail (ouvidoria@univasf.edu.br).
2. **E-mail**: para dúvidas e solicitações de atendimento pessoal (ouvidoria@univasf.edu.br)
3. **Telefone**: para dúvidas e solicitações de informações (87 2101 - 6851)

2. MISSÃO, VISÃO E VALORES DA OUVIDORIA

2.1 MISSÃO

Promover a interlocução entre os usuários dos serviços públicos e a Universidade Federal do Vale do São Francisco, de maneira ética e imparcial, através do acolhimento e do tratamento das diferentes formas de manifestação.

2.2 VISÃO

Ser uma instância de participação social e de concretização da democracia, promovendo a melhoria da qualidade dos serviços prestados e o aperfeiçoamento da gestão desta Instituição. Ser um agente facilitador na solução pacífica de conflitos.

2.3 VALORES

A Ouvidora da Univasf tem suas atividades pautadas pelos seguintes valores: transparência, ética, imparcialidade, equidade, eficácia, legalidade e respeito ao cidadão.

3. OBJETIVO DO PLANEJAMENTO

O planejamento da Ouvidoria Geral da Univasf para o Exercício 2022 tem por objetivo divulgar as ações a serem executadas para o correto cumprimento das novas determinações legais relacionadas às atividades das Ouvidorias Públicas (Lei nº 13.460/2017 e Decreto nº 9.094/2017), bem como atender ao princípio da publicidade na Administração Pública.

Este documento será revisado ao longo do ano, com periodicidade mínima de seis meses ou sempre que necessário, a fim de adequar-se a eventuais novas contingências.

4. PLANEJAMENTO DE ATIVIDADES PARA O EXERCÍCIO DE 2022

DIMENSÃO	OBJETIVO	META	AÇÃO	PRAZO
ESTRUTURANTE	Reduzir o índice de rotatividade da equipe da Ouvidoria	Reduzir para 50% o índice de rotatividade da equipe. Para calcular esse índice, será adotada a seguinte fórmula = (total de membros que saíram da equipe no último exercício + total de membros que ingressaram na equipe no último exercício)/total de membros da equipe) X100.	Solicitar à gestão a alocação de um servidor efetivo na unidade de Ouvidoria	março/2022
	Diversificar as áreas de formação acadêmica na equipe da Ouvidoria	Alcançar o percentual de 80% a 100% da equipe com formação distinta	Mapear o perfil ideal do servidor ou estagiário para compor a equipe da Ouvidoria, preferencialmente, graduado ou graduando nas áreas de psicologia, direito ou administração.	março/2022
	Estabelecer formalmente as condutas desejáveis e vedadas agentes públicos lotados na Ouvidoria	Criar instrumento formal institucionalizado que defina as condutas desejáveis e vedadas a seus servidores	Alterar o Regimento Interno da Ouvidoria, a fim de inserir um artigo contendo a descrição de condutas desejáveis e vedadas aos servidores lotados na Ouvidoria.	abril/2022
	Proteger o titular da unidade de ouvidoria contra destituição sem critério legítimo	Criar mecanismo institucionalizado de proteção contra destituição sem critério legítimo por meio de instrumento formal	Alterar o Regimento Interno da Ouvidoria, a fim de inserir: as garantias contra destituição sem critério legítimo; o prazo de 3 (três) anos de vigência do mandato do Ouvidor, prorrogável por igual período.	abril/2022
	Garantir a imparcialidade do titular da unidade de ouvidoria	Estabelecer critérios claros e objetivos para designação do cargo de titular da unidade de ouvidoria	Alterar o Regimento Interno da Ouvidoria, a fim de constar detalhadamente a forma ou o procedimento de seleção do titular da unidade de Ouvidoria.	abril/2022

DIMENSÃO	OBJETIVO	META	AÇÃO	PRAZO
	Melhorar o acesso ao nível estratégico da Instituição	Realizar reuniões anuais entre unidade de ouvidoria e a autoridade máxima, com periodicidade definida por meio de rotinas institucionalizadas	Propor ao Gabinete da Reitoria a realização de reuniões periódicas definidas por meio de rotinas institucionalizadas	março/2022
			Alterar o Regimento Interno a fim de constar a realização de reuniões periódicas anuais com a Reitoria.	abril/2022
	Aprimorar o planejamento operacional	Realizar o procedimento institucionalizado anual de planejamento das ações de ouvidoria, considerando os recursos humanos, orçamentários e logísticos disponíveis, o qual é consolidado em um documento com validação pelo nível estratégico do órgão ou entidade a que a ouvidoria está vinculada.	Elaborar e publicar o Plano de Ação Anual da Ouvidoria, mediante prévia validação do Reitor da Instituição	março/2022
			Alterar o Regimento a fim estabelecer a revisão semestral do Planejamento da Ouvidoria.	abril/2022
	Implementar melhorias na infraestrutura tecnológica da Ouvidoria	Unificar o sistema informatizado de gestão de processos e de informação	Promover evento de apresentação do sistema FalaBr, mostrando seus benefícios aos servidores e gestores. Oficiar a Reitoria solicitando a integralização do sistema Fala.Br e cadastramento dos setores.	setembro e outubro/2022
			Divulgação da medida.	novembro/2022
			Realizar o cadastramento e treinamento dos setores no sistema Fala.Br.	dezembro/2022

DIMENSÃO	OBJETIVO	META	AÇÃO	PRAZO
			Implementar a integralização do sistema Fala.Br para acesso por todas as unidades da Instituição	janeiro/2023
	Implementar melhorias na infraestrutura física da Ouvidoria	Tornar o local físico da Ouvidoria mais evidente aos manifestantes que a procuram, com conexão adequada para atendimento às demandas, inclusive com acessibilidade e sinalização adequada para pessoas com deficiência.	Solicitar à Reitoria melhorias na acessibilidade do Gabinete da Ouvidoria, com a construção de rampas de acesso para pessoas com deficiência	março/2022
	Solicitar substituição da mobília antiga e reforma na sala de atendimento	março/2022		
	Monitorar e reiterar solicitação de alteração do layout físico, com uma sala adequada para promover reuniões, sessões de mediação e conciliação e atendimentos coletivos	março/2022		
	Solicitar a instalação de adesivo identificador de maior visibilidade na entrada do Gabinete da Ouvidoria	março/2022		
	Solicitar a instalação de placas que facilitem a localização da unidade de Ouvidoria pelo usuário	março/2022		
ESSENCIAL	Realizar o mapeamento de serviços ofertados pela Instituição	Apoiar os gestores de serviço no processo de mapeamento de serviços do órgão ou entidade a que está vinculada	Auxiliar no mapeamento dos serviços técnicos de pelo menos um dos setores da Univasf	maio/2022
	Melhorar a qualidade da informação prestada ao usuário	Apoiar o processo de atualização e revisão crítica das informações constantes na Carta de Serviços do órgão	Auxiliar no processo de atualização e revisão da carta de serviços de pelo menos um dos setores da Univasf	maio/2022

DIMENSÃO	OBJETIVO	META	AÇÃO	PRAZO
	Tornar o procedimento de tratamento das manifestações mais célere e eficiente	Atualizar e aprimorar o processo de tratamento de manifestações	Revisar os manuais e fluxogramas de tratamento das manifestações. Realizar o mapeamento dos riscos do processo. Identificar os obstáculos que impedem a prestação do serviço mais eficiente e modificá-los.	junho/2022
	Aprimorar a qualidade do atendimento presencial e telefônico	Atualizar os roteiros e orientações instituídas para a condução dos atendimentos presencial ou telefônico	1) Instituir formalmente o processo de revisão dos manuais e fluxogramas de procedimentos para atendimento presencial e telefônico. 2) Realizar o mapeamento dos riscos do processo.	1) Abril/2022. 2) Junho/2022
	Tornar mais claro e objetivo o processo de resolução pacífica de conflitos	Mapear e instituir formalmente os seus processos de resolução pacífica de conflitos no âmbito do órgão a que está vinculada, com procedimentos preestabelecidos	1) Realizar o mapeamento do procedimento interno para a atuação no Núcleo de Solução Consensual de Conflitos. Atualização das normas. 2) Mapear o perfil ideal do servidor para compor o NSCC, preferencialmente, graduado nas áreas de psicologia, direito ou assistência social, com capacitação na área de resolução pacífica de conflitos. 3) Reestruturação do Núcleo de Solução Consensual de Conflitos. Evento de divulgação. 4) Curso de capacitação para o NSCC.	1) Julho/2022 - primeira quinzena. 2) Julho/2022 - segunda quinzena. 3) Agosto/2022.
	Adequar o procedimento de análise preliminar aos dispositivos legais	Atualizar e simplificar o procedimento de tratamento das manifestações e reduzir o tempo de resposta conclusiva ao usuário	Revisar o mapeamento dos procedimentos de tratamentos das manifestações.	junho/2022
Alterar o procedimento de tratamento de denúncias constante no Regimento Interno, consoante a legislação vigente.			abril/2022	

DIMENSÃO	OBJETIVO	META	AÇÃO	PRAZO
	Oferecer respostas claras, objetivas e céleres aos usuários	Adequar a linguagem e o conteúdo das respostas	Realizar o mapeamento do procedimento interno de elaboração de respostas na unidade. Criar um arquivo contendo as respostas-padrão para as manifestações de conteúdo recorrente.	junho/2022
	Acompanhar efetivamente o trâmite e a conclusão das denúncias e demais manifestações	Tomar ciência e registrar o resultado das apurações das denúncias	Instituir no Regimento Interno que os órgãos apuratórios encaminharão para a Ouvidoria do resultado das apurações	abril/2022
		Efetuar o registro de cada movimentação interna no tratamento das manifestações	Inserir a unidade de ouvidoria como interessada nos processos e documentos que tramitam pelo Sipac. Acompanhar o andamento das solicitações por meio de notificações geradas pelo sistema Sipac. Registrar o andamento dos processos e documentos nas planilhas de dados referentes a cada uma das manifestações dos usuários	Ação contínua
PROSPECTIVA	Estreitar o relacionamento e a comunicação com os usuários do serviço público	Instituir o Conselho de Usuários	Promover a divulgação das atribuições do conselho de usuários, mediante publicação na imprensa. Promover o chamamento público de conselheiros voluntários	agosto/2022
			Realizar o cadastramento dos conselheiros voluntários	setembro/2022

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Decreto nº 9.094 de 17 de julho de 2017**. Brasília: Presidência da República do Brasil. 2017. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/decreto/D9094.htm>.

BRASIL. **Lei nº 13.460 de 26 de junho de 2017**. Brasília: Presidência da República do Brasil. 2017. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/L13460.htm>.

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA; OUVIDORIA GERAL DA UNIÃO. **A utilização de ferramentas gerenciais e tecnológicas nas Ouvidorias Públicas**. Março de 2022. Disponível em: <<https://www.escolavirtual.gov.br/curso/119>>.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO. **Regimento Interno da Ouvidoria Geral da Univasf**. Março de 2022. Disponível em: <<https://portais.univasf.edu.br/ouvidoria/a-ouvidoria/regimento-interno>>.