

Plano de Trabalho 2024

Ouvidoria-Geral da Universidade Federal do Vale do São Francisco



UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO – UNIVASF

Ouvidoria Geral

Avenida José de Sá Maniçoba, S/N, Centro – CEP 56.304-205 – Petrolina - PE.

Tel.: (87) 99104-8226

E-mail: ouvidoria@univasf.edu.br

SUMÁRIO

SUMÁRIO.....	2
1. APRESENTAÇÃO.....	3
2. MISSÃO, VISÃO E VALORES DA OUVIDORIA.....	4
2.1 MISSÃO.....	4
2.2 VISÃO.....	4
2.3 VALORES.....	4
3. OBJETIVO DO PLANEJAMENTO.....	4
ANEXO I - PLANO DE TRABALHO.....	6
REFERÊNCIAS.....	8



UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO – UNIVASF

Ouvidoria Geral

Avenida José de Sá Maniçoba, S/N, Centro – CEP 56.304-205 – Petrolina - PE.

Tel.: (87) 99104-8226

E-mail: ouvidoria@univasf.edu.br

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Geral da Universidade Federal do Vale do São Francisco, instituída através da Portaria Univasf nº 317, de 04 de maio de 2009, está diretamente ligada ao Gabinete da Reitoria.

A Ouvidoria é responsável por receber, examinar e aplicar o tratamento adequado às manifestações classificadas como denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações de providências, de modo que as demandas decorrentes do exercício da cidadania provoquem contínua melhoria dos serviços públicos prestados pela Instituição.

Encontra-se sob a gestão da servidora Técnico-Administrativa em Educação, Márcia Paloma Silva Paraguassu Sant’Ana, ocupante do cargo Assistente em Administração, designada para a função de Ouvidora-geral através da Portaria da Univasf nº 441/2023 - GR, publicada no Diário Oficial da União de 31 de maio de 2023.

A Ouvidoria da Univasf funciona de segunda a sexta-feira no horário das 08h às 12h e das 14h às 18h.

A ferramenta para registro de manifestações é o sistema Fala.BR, uma plataforma integrada de acesso à informação e ouvidoria, que permite o acompanhamento das demandas protocoladas pelos usuários.

Além do Fala.BR, a Ouvidoria disponibilizará, no exercício 2024, 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/WhatsApp: (87) 99104-8226



UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO – UNIVASF

Ouvidoria Geral

Avenida José de Sá Maniçoba, S/N, Centro – CEP 56.304-205 – Petrolina - PE.

Tel.: (87) 99104-8226

E-mail: ouvidoria@univasf.edu.br

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 2024 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.

As ações propostas pela Ouvidoria são originadas, principalmente, de demandas dos usuários de serviços públicos. Vários fatores interferem na quantidade e complexidade dessas demandas, como: aumento da divulgação do canal de



UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO – UNIVASF

Ouvidoria Geral

Avenida José de Sá Maniçoba, S/N, Centro – CEP 56.304-205 – Petrolina - PE.

Tel.: (87) 99104-8226

E-mail: ouvidoria@univasf.edu.br

ouvidoria; divulgação do adequado canal para solicitação dos serviços públicos; ocorrência de problemas na prestação de determinados serviços.

Assim, não é possível conhecer a quantidade e complexidade das demandas dos usuários de serviços públicos que chegarão à ouvidoria. Por essa razão, o planejamento para 2024 baseia-se nas informações decorrentes da atuação da Ouvidoria no ano de 2023.

O Plano de trabalho da Ouvidoria da Univasf, elaborado para o ano de 2023 foi encaminhado à Reitoria em 26 de janeiro de 2023, no entanto, foi validado pela Reitoria apenas em 08 de novembro de 2023, o que dificultou o andamento de algumas ações propostas para aquele ano, vez que o apoio da gestão é essencial para engajar as atividades que demandam a atuação conjunta de diversos setores.

Deste modo, algumas das ações não realizadas no ano de 2023 foram propostas novamente neste documento, que será revisado ao longo do ano, a fim de adequar-se a eventuais novas contingências.

ANEXO I - PLANO DE TRABALHO

DIMENSÃO	OBJETIVO	META	AÇÃO	PRAZO INICIAL	PRAZO FINAL
ESTRUTURANTE	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 e estagiário para compor a equipe da Ouvidoria, preferencialmente, graduado ou graduando nas áreas de psicologia, direito ou administração.	março/2024	abril/2024
			Realizar processo seletivo para estagiários com base no perfil ideal	abril/2024	maio/2024
	Atualizar Normativa Interna	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 condutas desejáveis e vedadas aos servidores lotados na Ouvidoria.	novembro/2024	dezembro/2024
			Alterar o Regimento Interno da Ouvidoria, a fim de constar detalhadamente a forma ou o procedimento de seleção do titular da unidade de Ouvidoria.	novembro/2024	dezembro/2024
			Alterar o Regimento Interno da Ouvidoria, a fim de atualizar os procedimentos	novembro/2024	dezembro/2024
	Aproximar a Ouvidoria ao nível estratégico da	Realizar reuniões anuais entre unidade de ouvidoria e a autoridade máxima do Órgão,	Propor ao Gabinete da Reitoria a realização de reuniões periódicas definidas por meio de rotinas	abril/2024	maio/2024

	Instituição	com periodicidade definida por meio de rotinas institucionalizadas	institucionalizadas, conforme estabelecido no Regimento Interno da Ouvidoria-Geral da Univasf		
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	julho/2024	dezembro/2024
	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.	março/2024	maio/2024
	Aumentar a equipe da ouvidoria	Reduzir para 50% o índice de rotatividade da equipe	Reiterar a solicitação feita à gestão, para alocação de mais um servidor efetivo na unidade de Ouvidoria	abril/2024	dezembro/2024
PROSPECTIVA	Estruturar e divulgar a Ouvidoria-geral da Univasf para estimular o compromisso com a melhoria dos serviços prestados públicos e fortalecer a imagem institucional da Univasf.	Estruturar o plano de divulgação dos serviços ofertados pela Ouvidoria-Geral da Univasf	Atualizar o site da Ouvidoria - Ação Contínua	-	-
			Elaborar e divulgar Boletim de Serviços da Ouvidoria no site e no e-mail Institucional - semestralmente	maio/2024	novembro/2024
			Realizar visitas aos campus da Univasf (ouvidoria itinerante)	agosto/2024	novembro/2024
			Participar de eventos e palestras sobre temas relacionados à atuação da Ouvidoria (Sob demanda de setores da Univasf)	-	-

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>>.