



**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](mailto:ouvidoria@univasf.edu.br)

# PLANO DE TRABALHO EXERCÍCIO 2019

PETROLINA  
2019

**INDICE**

1. A Ouvidoria-Geral da Univasf.....	02
2. Objetivo do plano de trabalho.....	03
3. Planejamento de atividades para o exercício de 2019.....	04
4. Mapa Estratégico.....	06
5. Referências.....	07

## 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 encaminhar denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações e pedidos de informação referentes a procedimentos e serviços ofertados nesta Instituição Federal de Ensino Superior.

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 através da Portaria Univasf nº. 463, de 11 Manual da Ouvidoria Geral da UNIVASF, de 7 de agosto de 2014, publicada no Diário Oficial da União nº. 158 do dia 19 de agosto de 2014.

Como ferramenta para registro das manifestações protocoladas nesta Instância, a Ouvidoria adotou no exercício 2017 uma ferramenta disponibilizada pela Controladoria Geral da União, o sistema *e-Ouv*, como mais uma alternativa aos meios já existentes para protocolar demandas. Assim, o usuário de serviços da Univasf poderá acionar a Ouvidoria Geral através dos seguintes meios:

1. **Atendimento presencial:** em sala reservada localizada na sede da Ouvidoria Geral, de segunda a sexta-feira, das 8h às 11h e das 13h às 16h30min, com horário previamente agendado pelo demandante, através do número telefônico ou e-mail.

**OBS.:** *Para os demandantes de outros Campi, o atual Ouvidor poderá deslocar-se até o respectivo Campus, em caso de solicitação devidamente justificada para efetivar o atendimento in loco.*

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

**OBS.:** Utilizado para orientações iniciais e para agendamento de atendimento pessoal. O contato telefônico não concretiza o registro da demanda.

3. **E-mail:** as demandas podem ser encaminhadas por e-mail, para o endereço eletrônico [ouvidoria@univasf.edu.br](mailto:ouvidoria@univasf.edu.br). e-Ouv: sistema próprio para registro de manifestações, disponibilizado na página da Ouvidoria Geral (<http://portais.univasf.edu.br/ouvidoria>).
4. **Correspondência:** para o endereço Avenida José de Sá Maniçoba, s.n., Centro – Campus Universitário. CEP: 56.304-205.

Nesse diapasão, a Ouvidoria Geral da Univasf atua no processo de interlocução entre o cidadão e a Universidade Federal do Vale do São Francisco, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem a melhoria dos serviços públicos prestados e uma maior satisfação das pessoas. Na ouvidoria, a análise das manifestações recebidas pode servir de base para informar aos gestores acerca da existência de problemas e, como consequência, provocar melhorias conjunturais e estruturais.

## 2. OBJETIVO DO PLANO DE TRABALHO

O plano de trabalho da Ouvidoria Geral da Univasf para o Exercício 2019 tem por objetivo divulgar as ações a serem executadas para o correto cumprimento das novas determinações legais relacionadas as 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.

### 3. PLANEJAMENTO DE ATIVIDADES PARA O EXERCÍCIO DE 2018

EIXOS	AÇÃO	PRAZO
1. Garantir o acesso do cidadão aos serviços ofertados pela Ouvidoria-Geral da Univasf.	Divulgar as atividades da Ouvidoria nos <i>Campi</i> da Univasf.	2º semestre/2019.
	Acompanhar a tramitação das demandas visando garantir o caráter resoluto e informar ao demandante sobre a tramitação de sua demanda, a cada novo encaminhamento.	
	Reduzir o tempo de resposta ao usuário da Ouvidoria.	
3. Operacionalizar dispositivos constantes na Lei nº 13.460/2017.	Publicar e divulgar o Regimento Interno da Ouvidoria-Geral da Univasf.	1º semestre/2019.
	Capacitar membros do Núcleo de Solução Consensual de Conflitos.	2º Semestre/2019.
	Realizar pesquisa de satisfação do usuário de serviços ofertados pela Univasf.	Mai a Agosto/2019.
	Divulgar as atividades do Núcleo de Solução Consensual de Conflitos.	2º Semestre/2019.
4. Realizar pesquisa de satisfação do usuário.	Promover mesa redonda sobre assédio nos <i>Campi</i> da Univasf.	1º e 2º Semestre/2019.
5. Atualizar as rotinas e atividades da Ouvidoria Geral da Univasf.	Atualizar o Manual da Ouvidoria-Geral da Univasf.	2º Semestre/2019.
	Atualizar a Carta de Serviços da Ouvidoria-Geral da Univasf.	2º Semestre/2019.
6. Emitir recomendações aos demandados com o objetivo de melhorar os serviços ofertados. pela Univasf.	Recomendar às unidades administrativas e acadêmicas recomendações para otimização dos serviços ofertados, de acordo com a análise de mérito da manifestação do usuário do serviço alvo da demanda.	Ação Contínua.

# Mapa Estratégico

## VISÃO

Ser reconhecido pelo Usuário como veículo promotor da participação social.

## MISSÃO

Garantir o direito de manifestação das comunidades interna e externa da Univasf e atuar no aperfeiçoamento dos serviços ofertados pela Univasf.

### OUVIDORIA-GERAL DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO - 2019

#### OBJETIVOS



- Garantir o acesso do cidadão aos serviços ofertados pela Ouvidoria Geral da Univasf.
- Garantir o acesso do cidadão à ferramenta de simplificação do Serviço Público.
- Operacionalizar dispositivos constantes na Lei nº 13.460/2017.
- Realizar pesquisa de satisfação do usuário.
- Reestruturar o espaço físico da Ouvidoria Geral da Univasf.
- Divulgar rotinas e atividades.
- Emitir recomendações aos demandados com a finalidade de melhorar os serviços ofertados pela Univasf.

#### VALORES

Transparência, ética, imparcialidade, equidade, eficácia, legalidade.

### PROCESSOS INTERNOS / PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

#### AÇÕES



- Fornecer atendimento presencial.
- Comunicar todas as etapas de tramitação dos processos ao demandante até obtenção da resposta final.
- Incentivar a avaliação dos serviços prestados pela Ouvidoria no e-Ouv e não apenas em sistema próprio da Univasf.
- Divulgação do Regimento Interno.
- Reduzir o tempo de emissão da resposta conclusiva.
- Divulgar o Núcleo de Solução Consensual de Conflitos da Ouvidoria.
- Implementar a proposta de alteração do layout da sede da Ouvidoria-Geral da Univasf.
- Atualizar o Manual da Ouvidoria Geral da Univasf e publicar na página web.
- Propor as unidades administrativas/acadêmicas demandadas recomendações para otimização dos serviços ofertado

#### INFRAESTRUTURA

Implementar a proposta de alteração do layout da Ouvidoria Geral para melhor aproveitamento do espaço e prestar melhor atendimento ao usuário dos serviços.

## 5. 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](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](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/L13460.htm)>

UNIVERSIDADE FEDERAL DE LABRAS. **Plano de Trabalho da Ouvidoria para o ano 2017**. Disponível em: < <https://ouvidoria.ufra.br/wp-content/uploads/2017/02/Plano-de-Trabalho-ouvidoria-2017.pdf>>

UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO. **Manual da Ouvidoria Geral**. 2017. Disponível em:  
<[http://portais.univasf.edu.br/ouvidoria/manuais-da-ouvidoria/manual\\_da\\_ouvidoria\\_geral\\_univasf\\_2017.pdf/view](http://portais.univasf.edu.br/ouvidoria/manuais-da-ouvidoria/manual_da_ouvidoria_geral_univasf_2017.pdf/view)>