



**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 2021

PETROLINA  
2021

**INDICE**

1. A Ouvidoria-Geral da Univasf.....	02
2. Objetivo do plano de trabalho.....	03
3. Planejamento de atividades para o exercício de 2021.....	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 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, 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 de agosto de 2014, publicada no Diário Oficial da União nº. 158 do dia 19 de agosto de 2014.

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 2021, os seguintes canais de atendimento:

1. **Atendimento pessoal:** em horário de 8h as 12h e de 14h as 18h, das segundas às sextas-feiras, através do google meet (enquanto durar a suspensão das atividades presenciais), a ser agendado por e-mail.
2. **E-mail:** dúvidas e solicitações de atendimento pessoal podem ser enviadas através do e-mail [ouvidoria@univasf.edu.br](mailto:ouvidoria@univasf.edu.br).

## **2. OBJETIVO DO PLANO DE TRABALHO**

O plano de trabalho da Ouvidoria Geral da Univasf para o Exercício 2021 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 2021.

EIXOS	AÇÃO	PRAZO
1. Garantir o acesso do cidadão aos serviços ofertados pela Ouvidoria Geral da Univasf.	Fornecer atendimento pessoal remoto.	Ação contínua.
	Divulgar, na página oficial da Ouvidoria os canais de atendimento ao usuário do serviço público.	
	Receber, registrar e processar as demandas, dando-lhes o devido tratamento.	
	Acompanhar a tramitação das demandas visando garantir o caráter resoluto e informar ao demandante sobre a tramitação de sua demanda, a cada novo encaminhamento.	
	Divulgar ao usuário a necessidade de constar o CPF no registro de manifestações no FalaBr.	
2. Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP)	Executar o diagnóstico e levantamento de evidências.	Março/2021.
	Definir o nível de Alvo de Maturidade.	Março-Jul/2021
	Preenchimento e envio do formulário de autodiagnóstico para a CGU por meio do sistema e-Aud.	Setembro/2021.
	Comunicação do nível alvo para a CGU por meio do sistema e-Aud.	Dezembro/2021
3. Emitir recomendações aos demandados com o objetivo de melhorar os serviços ofertados pela Univasf.	Propor às unidades administrativas recomendações para otimização dos serviços ofertados, de acordo com a análise de mérito de cada demanda.	Ação Contínua.
4. Capacitar novos integrantes para o Núcleo de Solução Consensual de Conflitos.	Capacitar servidores para mediar e conciliar conflitos, nos moldes do CNJ e em atendimento ao disposto no Regimento Interno da Ouvidoria-Geral da Univasf, para indicar novos integrantes para o Núcleo de Solução Consensual de Conflitos da Ouvidoria da Univasf.	2º semestre/2021.
5. Regimento Interno.	Atualizar consoante novos dispositivos normativos.	2º semestre/2021.

# Mapa Estratégico

## FUNÇÃO

Compreender as diferentes formas de manifestação dos usuários.

## MISSÃO

Promover a realização da democracia, através da mediação dos conflitos apresentados e através do reconhecimento do outro como sujeito de direitos.

### OUVIDORIA-GERAL DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO 2021

#### OBJETIVOS



- Garantir o acesso remoto aos serviços da Ouvidoria-Geral da Univasf.
- Operacionalizar dispositivos constantes na Lei nº 13.460/2017.
- Realizar pesquisa de satisfação do usuário.
- 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 pessoal remoto.
- Melhorar a disponibilização de informações virtuais.
- Refazer a pesquisa de satisfação com os usuários da Ouvidoria do período 2019-2020.
- Implementar Modelo de Maturidade de Ouvidoria-Pública.
- Implementar o Conselho de Usuários.
- Capacitar novos membros para o Núcleo de Solução Consensual de Conflitos.
- Atualizar o Regimento Interno.

#### PROCESSOS INTERNOS

Aprimorar o monitoramento do tempo de resolução da demanda;  
Reduzir o tempo de resolução da demanda.

#### 4. 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.ufla.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)>