



**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 2023

1. A OUVIDORIA GERAL DA UNIVASF	2
2. MISSÃO, VISÃO E VALORES DA OUVIDORIA	2
2.1 MISSÃO	2
2.2 VISÃO	3
2.3 VALORES	3
3. OBJETIVO DO PLANEJAMENTO	3
4. PLANEJAMENTO DE ATIVIDADES PARA O EXERCÍCIO DE 2023	4
REFERÊNCIAS	8

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 **Fala.BR**, 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 2023, 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)

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 2023 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 realizadas 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 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 2023 baseia-se nas informações decorrentes da atuação da Ouvidoria no ano de 2022.

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 2023

DIMENSÃO	OBJETIVO	META	AÇÃO	PRAZO
ESTRUTURANTE	Reduzir o índice de rotatividade da equipe da Ouvidoria, bem como aumentá-la e consequentemente melhorar sua capacidade de atendimento as manifestações e demais atividades pertinentes.	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.	Reiterar a solicitação de alocação de mais um servidor efetivo na unidade de Ouvidoria	novembro/2023
	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.	outubro/2023
	Estabelecer formalmente as condutas desejáveis e vedadas aos 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.	dezembro/2023
	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.	dezembro/2023
	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.	Oficiar o Gabinete da Reitoria quadrimestralmente solicitando a realização das reuniões periódicas previstas no Regimento Interno da Ouvidoria-Geral da Univasf	abril/2023

	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	janeiro/2023
		Revisar o plano periodicamente ao longo do ano, a fim de adequar-se a eventuais novas contingências.	Estabelecer a revisão semestral do Planejamento da Ouvidoria (publicar no plano de trabalho).	julho/2023
	Implementar melhorias na infraestrutura tecnológica e segurança da informação da Ouvidoria	Unificar o sistema informatizado de gestão de processos e de informação	Oficiar a Reitoria solicitando a integralização do sistema Fala.Br e cadastramento dos setores.Promover evento de apresentação do sistema Fala.BR, mostrando seus benefícios aos servidores e gestores.	junho/2023 e julho/2023
			Divulgação da medida.	junho/2023 e julho/2023
			Realizar o cadastramento e treinamento dos setores no sistema Fala.BR.	agosto/2023
			Implementar a integralização do sistema Fala.Br para acesso por todas as unidades da Instituição	dezembro/2023
ESSENCIAL	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	abril/2023
			Reiterar a solicitação de substituição da mobília antiga e reforma na sala de atendimento	abril/2023

			Monitorar e reiterar solicitação de alteração do layout físico, com uma sala adequada para promover reuniões, sessões de mediação e conciliação e atendimentos coletivos	abril/2023
			Solicitar a instalação de adesivo identificador de maior visibilidade na entrada do Gabinete da Ouvidoria	abril/2023
			Solicitar a instalação de placas que facilitem a localização da unidade de Ouvidoria pelo usuário	abril/2023
	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/2023
	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	julho/2023
	Tornar o procedimento de tratamento das manifestações mais célere e eficiente	Atualizar e aprimorar o processo de tratamento de manifestações	1) Revisar os manuais e fluxogramas de tratamento das manifestações. 2) Identificar os obstáculos que impedem a prestação do serviço mais eficiente e modificá-los. 3) Realizar o mapeamento dos riscos do processo	1) março/2023 2) março/2023 3) março/2023
	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) março/2023 2) março/2023

	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) Revisar o procedimento interno para a atuação no Núcleo de Solução Consensual de Conflitos. 2) Atualização das normas. 3) Mapear o perfil ideal de servidores para compor o NSCC, preferencialmente, graduado nas áreas de psicologia, direito ou assistência social, com capacitação na área de resolução pacífica de conflitos. 4) Curso de capacitação para o NSCC.	1) junho/2023 2) julho/2023 3) agosto/2023. 4) outubro/2023
PROSPECTIVA	Estruturar e divulgar a Ouvidoria-Geral da Univasf para estimular o compromisso com a melhoria dos serviços públicos prestados e fortalecer a imagem institucional da Univasf.	Estruturar o plano de divulgação dos serviços ofertados pela Ouvidoria-Geral da Univasf	Instalar painel informativo/mural na sede da Ouvidoria para divulgar informações e serviços	janeiro/2023
			Atualizar o site da Ouvidoria - Ação Contínua	fevereiro/2023
			Elaborar e divulgar Boletim de Serviços da Ouvidoria no site e no e-mail Institucional - semestralmente	junho/2023 e dezembro/2023
			Participar de eventos e palestras sobre temas relacionados a atuação da Ouvidoria (Sob demanda de setores da Univasf)	-
Estreitar o relacionamento e a comunicação com os usuários do serviço público	Instituir o Conselho de Usuários	Promover a divulgação do conselho de usuários, mediante publicação na imprensa. Promover o chamamento público de conselheiros voluntários	agosto/2023	
		Realizar o cadastramento dos conselheiros voluntários	setembro/2023	

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>>.