

# Plano de Trabalho 2025

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](mailto: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](mailto: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 09h às 17h.

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](mailto:ouvidoria@univasf.edu.br)).
2. E-mail: para dúvidas e solicitações de atendimento pessoal ([ouvidoria@univasf.edu.br](mailto: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](mailto: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 2025 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 ouvidoria; divulgação do adequado canal para solicitação dos serviços públicos; ocorrência de problemas na prestação de determinados serviços.



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

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 2025 baseia-se nas informações decorrentes da atuação da Ouvidoria no ano de 2024.

As ações propostas no presente documento, também foram planejadas com base no monitoramento da implementação das recomendações feitas pela Ouvidoria-Geral da União a Ouvidoria-Geral da Univasf, através do Relatório de Avaliação de Ouvidoria, enviado por meio do Ofício nº 5813/2022/NAP-PE/PERNAMBUCO/CGU, de 02 de maio de 2022, reiterado pelo Ofício nº OFÍCIO Nº 18030/2024/GAB-PE/PERNAMBUCO/CGU, documentos anexos.

## ANEXO I - PLANO DE TRABALHO

DIMENSÃO	OBJETIVO	ELEMENTO	META	AÇÃO	PRAZO INICIAL	PRAZO FINAL
ESTRUTURANTE	Institucionalidade	Melhorar o acesso da Ouvidoria ao nível estratégico da Instituição	Realizar reuniões entre unidade de ouvidoria e a autoridade máxima, com periodicidade mínima quadrimestral.	Propor ao Gabinete da Reitoria a realização de reuniões periódicas definidas por meio de rotinas institucionalizadas, conforme estabelecido no Regimento Interno da Ouvidoria-Geral da Univasf.	abril/2025	dezembro/2025
	Capacidades e Garantias da Equipe	Estabilidade da Equipe	Aumentar a equipe da Ouvidoria.	Solicitação da alocação de mais um servidor efetivo na unidade de Ouvidoria.	abril/2025	abril/2025
		Atualizar Normativa Interna da Ouvidoria para estabelecer a fim de estabelecer critérios de seleção, competências, garantias e condutas desejáveis do titular da unidade de 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 condutas desejáveis e vedadas aos servidores lotados na Ouvidoria.	novembro/2025	dezembro/2025
		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.	novembro/2025	dezembro/2025	
		Atualizar os procedimentos internos da ouvidoria na normativa de acordo com Lei vigente.	Alterar o Regimento Interno da Ouvidoria, a fim de atualizar os procedimentos internos da Ouvidoria.	novembro/2025	dezembro/2025	
	Planejamento e Gestão Eficiente	Planejamento operacional	Planejar as ações da Ouvidoria para 2025.	Elaborar o plano de trabalho da Ouvidoria para 2025.	janeiro/2025	abril/2025

			Revisar o plano de ações da Ouvidoria para 2025.	Revisar o plano de trabalho da Ouvidoria para 2025.	mensal	mensal
Infraestrutura e Acessibilidade	Infraestrutura tecnológica	Adotar a plataforma como o canal único de tramitação das manifestações de ouvidoria.		Oficiar a Reitoria solicitando a adoção do sistema <u>Fala.BR</u> como a plataforma para tratamento das manifestações de Ouvidoria e cadastramento dos setores.	abril/2025	abril/2025
				Capacitar e orientar os dez setores mais demandados no ano de 2024, sobre o tratamento das manifestações de Ouvidoria. Promover evento de apresentação do sistema <u>Fala.BR</u> , mostrando seus benefícios aos servidores e gestores.	maio/2025	agosto/2025
	Infraestrutura Física		Substituir o notebook e computadores de mesa obsoletos.	Solicitar a substituição do notebook e pelo menos dois computadores pessoais da Ouvidoria.	abril/2025	maio/2025
			Instalar adesivos identificadores dos pontos focais de Ouvidoria nos diversos campi da Univasf.	Solicitar a instalação de adesivos identificadores de pontos focais de Ouvidoria nas unidades SIC/SRCA localizadas nos campi da Univasf: CCA, Juazeiro, Paulo Afonso, Salgueiro, São Raimundo Nonato e Senhor do Bonfim.	abril/2025	maio/2025
			Implementar melhorias na infraestrutura física da sede da Ouvidoria.	Solicitar a instalação de adesivo identificador de maior visibilidade na entrada da sede da Ouvidoria, garantindo mais acessibilidade às pessoas com deficiência.	abril/2025	maio/2025
				Solicitar a instalação de película de proteção solar na porta de vidro de entrada na Ouvidoria, protegendo o ambiente contra o excesso de luminosidade, temperaturas	abril/2025	maio/2025

				elevadas e garantido maior conforto e sigilo para as pessoas que comparecem presencialmente a sede da Ouvidoria-geral da Univasf.		
				Solicitar a instalação de placas que facilitem a localização da unidade de Ouvidoria pelo usuário.	abril/2025	maio/2025
ESSENCIAL	Governança de Serviços	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/2025	julho/2025
	Processos Essenciais	Atendimento	Atualizar os roteiros e orientações instituídas para a condução dos atendimentos presencial ou telefônico.	Instituir formalmente o processo de revisão dos manuais e fluxogramas de procedimentos para atendimento presencial e telefônico (publicar nos próprios fluxogramas).	junho/2025	junho/2025
		Processo de tratamento de manifestações	Revisar anualmente os manuais e fluxogramas de tratamento das manifestações.	Revisar o manual interno, externo e o fluxograma de tratamento de manifestações.	abril/2025	junho/2025
		Apuração de denúncias	Acompanhar a conclusão de apuração de denúncias.	Estabelecer rotina mensal de acompanhamento da conclusão de denúncias, através de planilha compartilhada com as unidades de apuração.	mensal	mensal
		Processo de realização pacífica dos conflitos	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.	maio/2025	julho/2025

			Reestruturar o Núcleo de Solução Consensual de Conflitos.	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/2025; 2) agosto/2025; 3) agosto/2025; 4) setembro/2025	setembro/2025
		Procedimentos administrativos	Mapear os procedimentos e rotinas administrativas da Ouvidoria.	Criar um fluxograma interno de procedimentos administrativos.	abril/2025	junho/2025
PROSPECTIVA	Divulgação da Ouvidoria	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.	contínuo	contínuo
				Elabora e divulgar Boletim de Serviços da Ouvidoria no site e no e-mail Institucional - semestralmente.	maio/2025	novembro/2025
				Participar de eventos e palestras sobre temas relacionados a atuação da Ouvidoria (Sob demanda de setores da Univasf).	sob demanda	sob demanda

## 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)>.

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>>.