



**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

PLANO DE TRABALHO EXERCÍCIO 2018

PETROLINA
2018

INDICE

1. A Ouvidoria Geral da Univasf.....	02
2. Objetivo do plano de trabalho.....	03
3. Planejamento de atividades para o exercício de 2018.....	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 pessoal:** em sala reservada localizada na sede da Ouvidoria Geral, de segunda a sexta-feira, das 8h às 11h e das 14h às 17h, 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. 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 2018 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.	Fornecer atendimento pessoal em sala própria na Ouvidoria, ou em sala específica quando o atendimento for realizado fora do Campus Sede da Univasf.	Ação contínua.
	Disponibilizar meio tecnológico para registro de manifestação online bem como formulário para registro presencial de demanda.	
	Receber, registrar e processar as demandas, dando-lhes o devido encaminhamento.	
	Acompanhar a tramitação das demandas visando garantir o caráter resoluto e informar ao demandante sobre a tramitação de sua demanda, a cada novo encaminhamento.	
	Adotar o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (<i>e-Ouv</i>) como sistema primário de registro de demandas, sem excluir os demais meios para protocolar manifestações já disponibilizados pela Ouvidoria.	
2. Garantir o acesso do cidadão à ferramenta de simplificação do Serviço Público.	Disponibilizar acesso à ferramenta de simplificação do Serviço Público: <i>Simplifique!</i>	Fevereiro/2018.
	Solicitar a instituição de Comissão de Desburocratização para atuação em demandas internas.	Março/2018.
	Capacitação dos membros da Ouvidoria sobre o sistema de desburocratização do serviço público.	Abril/2018.
3. Operacionalizar dispositivos constantes na Lei nº 13.460/2017.	Elaboração de Regimento Interno em consonância com as disposições legais promulgadas no exercício de 2017 (Lei nº 13.460/2017 e Decreto nº 9.094/2017).	Exercício/2018.
	Instituir o Núcleo de Gerenciamento de Conflitos.	1º Semestre/2018.
	Solicitar/Gerenciar ações de capacitação os membros do Núcleo de Gerenciamento de Conflitos.	Maio a Agosto/2018.

	Divulgar as atividades atribuídas ao Núcleo de Gerenciamento de Conflitos.	Outubro/Novembro /Dezembro2018.
4. Realizar pesquisa de satisfação do usuário	Encaminhar questionário online para o usuário após conclusão da demanda.	Ação contínua.
5. Reestruturar o espaço de atendimento presencial.	Alterar o layout da sede da Ouvidoria Geral da Univasf com a finalidade de otimizar o espaço de atendimento e melhor disposição dos arquivos.	Maió/2018.
6. Divulgar as rotinas e atividades da Ouvidoria Geral da Univasf.	Atualizar o Manual da Ouvidoria Geral da Univasf.	2º Semestre/2018.
	Atualizar a Carta de Serviços da Ouvidoria Geral da Univasf.	2º Semestre/2018.
	Elaborar Manual sobre a utilização do <i>Simplifique!</i> (ferramenta para registrar as solicitações de simplificação dos serviços prestados na Univasf).	Exercício/2018.
	Solicitar divulgação das atividades da Ouvidoria Geral da Univasf à Assessoria de Comunicação da Univasf.	2º Semestre/2018
7. 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 da manifestação do usuário do serviço alvo da demanda.	Ação Contínua.

Mapa Estratégico

VISÃO

Consolidar um canal de satisfação no atendimento ao público-alvo.

MISSÃO

Garantir o direito de manifestação para o público-alvo da Ouvidoria e buscar a melhoria dos serviços prestados pela Univasf.

OUVIDORIA GERAL DA UNIVASF – EXERCÍCIO 2018

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 da Ouvidoria Geral da Univasf.
- Divulgar rotinas e atividades.
- Emitir recomendações aos demandados com a finalidade de melhorar os serviços ofertados pela Univasf.

VALORES
Legalidade
Publicidade
Ética
Imparcialidade
Equidade
Eficácia

PROCESSOS INTERNOS / PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

AÇÕES

- Fornecer atendimento pessoal.
- Disponibilizar registro de manifestação online.
- Comunicar todas as etapas de tramitação dos processos ao demandante até obtenção da resposta final.
- Adotar o Sistema e-Ouv como sistema primário de registro de demandas.
- Disponibilizar acesso ao sistema *Simplifique!*
- Solicitar a instituição de Comissão de Desburocratização.
- Capacitação dos membros da Ouvidoria.
- Elaboração do Regimento Interno.
- Instituir o Núcleo de Gerenciamento de Conflitos
- Expandir a aplicação da pesquisa de satisfação do usuário.
- Alterar o layout da sede da Ouvidoria Geral da Univasf.
- Atualizar o Manual e a Carta de Serviços da Ouvidoria Geral da Univasf e publicar na página web.
- Elaborar Manual sobre a utilização do *Simplifique!*
- Propor as unidades administrativas demandadas recomendações para otimização dos serviços ofertados.

GESTÃO ESTRATÉGICA

Encaminhar recomendações para melhoria dos serviços ofertados e monitorar os prazos para reduzir o tempo de finalização dos processos.

INFRAESTRUTURA

Alterar o 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>

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>

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>