



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO – UNIVASF

OUVIDORIA GERAL

RELATÓRIO ANUAL – EXERCÍCIO 2013

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Geral da UNIVASF da Universidade Federal do Vale do São Francisco foi instituída através da Portaria 317 de 04 de maio de 2009, e teve como responsável o servidor Jackson Rubem Rosendo Silva como ouvidor geral com publicação no Diário Oficial da União no dia 11 de maio de 2009. Está diretamente ligada ao Gabinete do Reitor.

Atualmente, encontra-se sob a gestão do Docente Christian Vichi, nomeado Ouvidor Geral da UNIVASF através da Portaria nº 830 de 04 de outubro de 2012, publicada no Diário Oficial da União nº 196 do dia 09 de outubro de 2012.

FORMA DE CONTATO

A Ouvidoria Geral da UNIVASF disponibiliza os seguintes mecanismos de interação:

- Contato via e-mail: ouvidoria@univasf.edu.br
- Contato via telefone: (87) 2101 – 6851/6852
- Envio de correspondência por correios:
- Avenida José de Sá Maniçoba, sn, Centro – Campus Universitário. CEP: 56.304-205.
- Página web da ouvidoria: <http://www.univasf.edu.br/~ouvidoria/>

OBJETIVO

O presente relatório tem por objetivo a divulgação da prestação de contas das atividades da Ouvidoria Geral da Universidade Federal do Vale do São Francisco, bem como o atendimento da solicitação via memorando nº 02/2014 da Comissão Própria de Avaliação da UNIVASF, de 24 de janeiro de 2014.

Os dados apresentados neste documento têm como referencia o período de 01 de janeiro de 2013 a 31 de dezembro de 2013.

ESTATÍSTICAS DAS DEMANDAS RECEBIDAS EM 2013

NATUREZA DA DEMANDA

As manifestações ou demandas dos cidadãos são classificadas em: elogios, sugestões, solicitações de informações, reclamações e denúncias, assim definidas:

Elogio: quando é feito comentário que demonstre a satisfação ou agradecimento por qualquer motivo relacionado aos serviços prestados pela UNIVASF.

Informação: solicitações de informações sobre serviços prestados na UNIVASF.

Sugestão: quando é proposto alteração nos tramites de determinado serviço.

Reclamação: manifestação de desagrado, descontentamento ou protesto quanto a um serviço prestado, ação ou omissão da administração e/ou de seus servidores e funcionários terceirizados.

Denúncia: informação cujo conteúdo comunica infração de natureza penal, administrativa, civil ou disciplinar de um servidor ou setor que descumpre norma jurídica, o devido procedimento legal que deveria seguir ou causa prejuízo ou dano ao patrimônio público. É uma acusação de falta ou crime cometido. Alertamos que denuncia caluniosa é crime (Delito tipificado no artigo 339 do Código Penal).

O quantitativo de demandas recebidas pela Ouvidoria Geral da UNIVASF em 2013 está representado na tabela 01, disposta abaixo:

QUANTITATIVO DE DEMANDAS DA OUVIDORIA EM 2013					
Elogio	Sugestão	Reclamação	Denúncia	Informação	Total
01	0	196	0	493	691

ORIGEM DA DEMANDA: MEIO DE COMUNICAÇÃO

A Ouvidoria da UNIVASF disponibiliza os seguintes canais de interação com a comunidade interna e externa: e-mail, telefone, presencial, correspondência e processo – protocolado.

Em 2013 foram registradas as demandas do período de acordo com o canal utilizado na seguinte distribuição:

ORIGEM DA DEMANDA: MEIO DE COMUNICAÇÃO				
E-mail	Telefone	Presencial	Correspondência	Processo - Protocolado
365	298	28	0	0

CATEGORIA DO DEMANDANTE

A Ouvidoria Geral da UNIVASF estabelece a comunicação entre a instituição a comunidade interna e externa. A Comunidade interna engloba os Discentes, Docentes e Técnicos-Administrativos em Educação da Instituição e, na Comunidade Externa enquadra-se o cidadão que precisa se relacionar com a UNIVASF.

CATEGORIA DO DEMANDANTE			
Discentes	Docente	Técnico-Administrativo	Comunidade Externa
173	9	1	12

EVOLUÇÃO DAS DEMANDAS

A demanda da Ouvidoria Geral da UNIVASF evolui mensalmente de acordo com os dados abaixo:

Evolução/Mês	NATUREZA DA DEMANDA				
	Elogio	Sugestão	Reclamação	Denúncia	Informação
Janeiro	0	0	4	0	75
Fevereiro			57		96
Março			21		59
Abril			10		74
Maio			34		66
Junho			20		32
Julho			8		28
Agosto			9		27
Setembro	1	0	31	0	32
Outubro	0		14		4
Novembro			8		-
Dezembro			7		-

INFORMAÇÕES ADICIONAIS

Das demandas registradas no exercício de 2013 não foi gerado nenhum processo administrativo.