



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

OUVIDORIA GERAL

RELATÓRIO ANUAL – EXERCÍCIO 2015

ÍNDICE

Apresentação.....	03
Funcionamento e meios de acesso.....	04
Localização e Equipe.....	04
Objetivo.....	05
Estatísticas das demandas recebidas em 2015.....	05
Gestão estratégica.....	06
Origem da demanda: meios de comunicação	08
Público-Alvo.....	08
Evolução das demandas.....	09
Considerações finais.....	09

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Geral da UNIVASF da Universidade Federal do Vale do São Francisco foi instituída através da Portaria UNIVASF 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 da Reitoria.

Ouvidoria é canal um que permite o diálogo entre o cidadão e a Administração. Deve ser compreendida como uma instância que auxilia o cidadão em suas relações com a Administração. Atua no processo de interlocução, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

Atenta aos princípios constitucionais de legalidade, moralidade, impessoalidade e eficiência e consubstancia um canal de comunicação, imparcial e independente, consolidada como instrumento de democracia participativa.

Possui como missão a realização da democracia e a efetividade dos direitos humanos, por meio da mediação de conflitos e do reconhecimento do outro como sujeito de direitos (ROMAO, s/d). Possui natureza mediadora, exercendo suas atividades junto às unidades administrativas e acadêmicas da UNIVASF para o alcance de suas finalidades, não possuindo caráter administrativo, deliberativo, executivo ou judicativo.

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 da UNIVASF 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.

FUNCIONAMENTO E MEIOS DE ACESSO

A sede da Ouvidoria está situada no Campus da UNIVASF Petrolina (centro), no endereço Avenida José de Sá Maniçoba, s/n, Centro – Campus Universitário. CEP: 56.304-205. Campus Petrolina (Centro) – Prédio da Cantina.

São disponibilizadas as seguintes formas de acesso à Ouvidoria:

Atendimento pessoal: em sala reservada localizada na sede da Ouvidoria, 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.

Atendimento telefônico: pelo número (87) 2101 - 6851, em dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 14h às 18h.

E-mail: as demandas podem ser encaminhadas por e-mail, para o endereço eletrônico ouvidoria@univasf.edu.br.

Correspondência: para o endereço Avenida José de Sá Maniçoba, s/n, Centro – Campus Universitário. CEP: 56.304-205.

Na página da Ouvidoria Geral da UNIVASF (<http://www.univasf.edu.br/~ouvidoria/>) é disponibilizado o formulário padrão para registrar a manifestação do cidadão, o Manual da Ouvidoria Geral da UNIVASF e os relatórios elaborados nesta Instância.

LOCALIZAÇÃO E EQUIPE

Endereço: Avenida José de Sá Maniçoba, s/n, Centro – Campus Universitário. CEP: 56.304-205. Campus Petrolina (Centro) – Prédio da Cantina.

Ouvidora Geral: Edileide de Sousa Coelho.

Estagiários: Juliana Farias Pereira (manhã) e Jakeline Gomes da Silva (tarde).

OBJETIVO

O presente relatório tem por objetivo divulgar as atividades da Ouvidoria Geral da Universidade Federal do Vale do São Francisco, em atendimento à solicitação via memorando nº 11/2016, de 11 de janeiro de 2016, expedido pela Comissão de Elaboração dos Relatórios de Gestão e Prestação de Contas 2015.

Os dados apresentados neste documento têm como referência o período de 01 de janeiro de 2015 a 31 de dezembro de 2015.

ESTATÍSTICAS DAS DEMANDAS RECEBIDAS EM 2015

NATUREZA DAS DEMANDAS

As manifestações ou demandas dos cidadãos são classificadas em: elogios, solicitação de informação, sugestões, reclamações e denúncias e consubstanciam os serviços prestados pela Ouvidoria Geral da UNIVASF, sendo assim definidas:

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

Solicitação de Informação: solicitação de orientação sobre serviço prestado pela UNIVASF.

Sugestão: quando é proposto alteração na tramitação 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 irregularidade na Administração, infração penal, administrativa, civil ou disciplinar de um servidor ou setor que descumpra norma jurídica, o devido procedimento legal que deveria seguir ou causa prejuízo ou dano ao patrimônio público.

As denúncias deverão conter elementos comprobatórios que possibilitem a análise dos fatos relatados pelo setor/comissão competente.

A distribuição de demandas recebidas pela Ouvidoria Geral da UNIVASF em 2015 está representada na Tabela 1, disposta abaixo:

Tabela 1. Distribuição das categorias de demandas recebidas em 2015.

DEMANDAS DA OUVIDORIA EM 2015					
Elogio	Sugestão	Reclamação	Denúncia	Informação	Total
0	4	106	14	259	383

A tabela 01 apresenta de forma sumária as principais estatísticas dos atendimentos realizados pela Ouvidoria, referente ao exercício de 2015. As sugestões recebidas foram prontamente encaminhadas aos setores destinatários bem como as solicitações de informações foram prontamente atendidas; das 106 (cento e seis) reclamações 6 (seis) estão em andamento e as demais foram encerradas.

As denúncias totalizaram 14 manifestações dentre as quais uma gerou processo acadêmico disciplinar e uma demanda gerou sindicância. As demais foram precedidas de averiguação e não geraram sindicância nem processo administrativo disciplinar nem processo na Comissão de Ética.

GESTÃO ESTRATÉGICA

1. Direcionadores estratégicos

Os direcionadores estratégicos da Ouvidoria Geral da UNIVASF foram redefinidos a partir da definição e missão desta Instância para o exercício de 2015.

Definição: Ouvidoria é canal um que permite o diálogo entre o cidadão e a Administração. Deve ser compreendida como uma instância que auxilia o cidadão em suas relações com a Administração. Atua no processo de interlocução, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem contínua melhoria dos serviços públicos prestados. Consubstancia um canal de comunicação imparcial e independente, consolidada como instrumento de democracia participativa.

Missão: realização da democracia e a efetividade dos direitos humanos, por meio da mediação de conflitos e do reconhecimento do outro como sujeito de direitos, através da natureza mediadora e da execução das atividades junto às unidades administrativas e acadêmicas da UNIVASF para o alcance de suas finalidades, não possuindo caráter administrativo, deliberativo, executivo ou judicativo.

2. Objetivos estratégicos

	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	META	AÇÕES GERENCIAIS
<p>FOCO 01</p> <p>Aprimorar a prestação dos serviços ofertados pela Ouvidoria.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reduzir o tempo de resposta ao usuário durante o exercício de 2015. 2. Comunicar as etapas de tramitação dos processos protocolados. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reduzir o tempo de resposta final para o demandante. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cobrar a resposta aos setores demandados com mais frequência. 2. Comunicar todas as etapas de tramitação dos processos ao demandante até obtenção da resposta final.
<p>FOCO 02</p> <p>Intensificar a capacidade operativa e padronizar as ações administrativas.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Facilitar o acesso à Ouvidoria. 2. Elaborar o procedimento padrão para recepção e tratamento das manifestações protocoladas. 3. Aplicar o procedimento padrão na recepção das manifestações. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ampliar a capacidade operativa da Ouvidoria Geral na recepção das demandas do público interno e externo. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Disponibilização online de formulário padrão para registro de manifestação. 2. Divulgação do Manual da Ouvidoria Geral com instruções para protocolar demandas. 3. Aplicação do procedimento padrão elaborado para tratamento das demandas contidos no Manual da Ouvidoria Geral.

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 2015 foram registradas as demandas do período de acordo com o canal utilizado na seguinte distribuição (Tabela 2):

Tabela 2. Distribuição dos canais de comunicação com a Ouvidoria Geral.

ORIGEM DA DEMANDA: CANAIS DE COMUNICAÇÃO				
E-mail	Telefone	Presencial	Correspondência	Processo - Protocolado
194	129	60	0	0

PÚBLICO-ALVO

A Ouvidoria Geral da UNIVASF estabelece a comunicação entre a instituição e a comunidade interna e externa.

São públicos-alvo da Ouvidoria Geral:

Público Externo: qualquer cidadão que precise se relacionar com a UNIVASF poderá apresentar a sua manifestação diretamente à Ouvidoria; e

Público Interno: discentes, servidores (docentes e técnico-administrativos em educação), funcionários terceirizados e estagiários da UNIVASF.

Tabela 3. Unidade dos demandantes dos serviços da Ouvidoria ao longo do ano de 2015.

UNIDADE DOS DEMANDANTES	
Público Interno	Público Externo
138	245

EVOLUÇÃO DAS DEMANDAS

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

Tabela 4. Distribuição das demandas da Ouvidoria de 2015.

Evolução/Mês	NATUREZA DA DEMANDA					
	Elogio	Sugestão	Reclamação	Denúncia	Informação	
Janeiro	0	0	2	0	31	
Fevereiro		2	12	3	69	
Março		0	0	16	1	46
Abril				8	3	16
Maio				21	1	17
Junho				5	0	14
Julho				6	1	6
Agosto				5	0	18
Setembro				3	1	14
Outubro				7	0	9
Novembro		2	7	1	7	
Dezembro		0	14	3	12	

CONSIDERAÇÕES FINAIS

É de se ressaltar que os resultados das ações e procedimentos próprios da Ouvidoria tem, obrigatoriamente, encadeamento com diversos fatores relacionados à prestação típica do serviço público, mas exsurtem especificamente do domínio da universidade cujo tripé é o ensino, pesquisa e extensão. A par dessa específica conjuntura destaca-se que as ações da Ouvidoria Geral da UNIVASF, ainda têm seu perfil sendo moldado de modo a chegar a um ponto ideal que busca (cada vez mais adequado às suas especificidades), e que diuturnamente aqui se dedica. Com efeito, muito do que se apresenta está em pleno processo de transformação e avanço.

Quanto ao mecanismo para medir a satisfação dos cidadãos demandantes, não existe na estrutura da Ouvidoria Geral da UNIVASF. No entanto, agora já está mobilizada a equipe para finalização do questionário e do sistema para implementação para o exercício de 2016.