



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

OUVIDORIA GERAL

---

RELATÓRIO ANUAL – EXERCÍCIO 2016

Petrolina/PE  
2017

## ÍNDICE

---

1. Apresentação.....	03
2. Funcionamento e meios de acesso.....	04
3. Localização e Equipe.....	04
4. Objetivo do relatório .....	05
5. Gestão estratégica.....	05
6. Estatísticas das demandas recebidas em 2016.....	07
6.1 Classificação das demandas.....	07
6.2 Origem da demanda: meios de comunicação .....	09
6.3 Público-Alvo.....	10
6.4 Evolução das demandas.....	10
7. Aferição do grau de satisfação dos demandantes.....	11
8. Considerações finais.....	12

## 1. 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 primeiro Ouvidor Geral o servidor Jackson Rubem Rosendo Silva, conforme publicação no Diário Oficial da União de 11 de maio de 2009. Desde então, encontra-se ligada diretamente ao Gabinete do Reitor.

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 da gestão.

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.

## 2. FUNCIONAMENTO E MEIOS DE ACESSO

---

A sede da Ouvidoria está situada no Campus da UNIVASF Petrolina (centro) e funciona de segunda à sexta-feira, das 8 às 12 horas e das 14 às 18 horas.

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, 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](mailto: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 anuais elaborados nesta Instância.

## 3. 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:** Susi Constantino Cavalcanti (manhã) e Thiago Theophilo Lopes (tarde).

## 4. OBJETIVO DO RELATÓRIO

---

O presente relatório tem por objetivo divulgar as atividades da Ouvidoria Geral da Universidade Federal do Vale do São Francisco referentes ao exercício 2016 e atender à solicitação via memorando nº 15/2017, de 18 de fevereiro de 2016, expedido pela Comissão de Elaboração dos Relatórios de Gestão e Prestação de Contas 2016.

Os dados apresentados neste documento têm como referência o período de 01 de janeiro de 2016 a 31 de dezembro de 2016.

## 5. GESTÃO ESTRATÉGICA

---

### 1. Direcionadores estratégicos

Os direcionadores estratégicos da Ouvidoria Geral da UNIVASF foram redefinidos a partir da missão e definição desta Instância no exercício de 2016.

**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.

**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.

## 2. Objetivos estratégicos para o exercício de 2017.

A partir das atividades realizadas pela Ouvidoria Geral no exercício de 2016, constatou-se ainda a necessidade de otimizar a operacionalização dos serviços para atingir os seguintes focos:

	<b>OBJETIVOS ESTRATÉGICOS</b>	<b>META</b>	<b>AÇÕES GERENCIAIS</b>
<p><b>FOCO 01</b></p> <p>Aprimorar a prestação dos serviços ofertados pela Ouvidoria.</p>	<p>1. Reduzir o tempo de resposta ao usuário durante o exercício de 2017.</p> <p>2. Comunicar as etapas de tramitação dos processos protocolados.</p>	<p>1. Reduzir o tempo de resposta final para o demandante.</p> <p>2. Elaborar regimento interno.</p>	<p>1. Cobrar mais a resposta aos setores demandados com mais frequência.</p> <p>2. Comunicar todas as etapas de tramitação dos processos ao demandante até obtenção da resposta final.</p>
<p><b>FOCO 02</b></p> <p>Intensificar a capacidade operativa.</p>	<p>1. Facilitar o acesso à Ouvidoria.</p> <p>2. Atualizar o procedimento padrão para recepção e tratamento das manifestações protocoladas.</p> <p>3. Aplicar o procedimento padrão na recepção das manifestações.</p>	<p>1. Ampliar a capacidade operativa da Ouvidoria Geral na recepção das demandas do público interno e externo.</p> <p>2. Melhorar a disposição das informações da página da Ouvidoria Geral.</p> <p>3. Alterar o Banco de Dados da Ouvidoria.</p>	<p>1. Aplicação da pesquisa de satisfação do usuário.</p> <p>2. Atualização do Manual e da Carta de Serviços da Ouvidoria Geral.</p> <p>3. Aplicação do procedimento padrão atualizado para tratamento das demandas contidos no Manual e na Carta de Serviços da Ouvidoria.</p>

Para o Foco 1, aprimorar a prestação dos serviços ofertados pela Ouvidoria, detectou-se que o atraso na resposta pelo setor/servidor demandando são as principais variáveis que prolongam o prazo final de resposta para o demandante da Ouvidoria, assim, para o exercício de 2017, serão realizadas mais cobranças aos setores demandados para tentar reduzir o prazo final de resposta para o demandante.

Ainda nesse tópico, considerando que atualmente a Ouvidoria segue os procedimentos operacionais padronizados dispostos em um Manual de Atividades, será iniciado o processo de elaboração de regimento interno desta Instância.

Já para intensificar a capacidade operativa (Foco 2) será realizada atualização dos procedimentos operacionais já existentes nesta Instância para atender alterações que serão realizadas no Banco de Dados. Além de alterações na disposição das informações constantes na página da Ouvidoria Geral, seguida do início de processo para adesão ao sistema eletrônico (e-Ouv) para recebimento e análise de manifestações disponibilizado pela Controladoria Geral da União.

## **6. ESTATÍSTICAS DAS DEMANDAS RECEBIDAS EM 2016**

---

### **6.1 Classificação 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.

Para protocolar uma denúncia, instrui-se que o requerimento deve 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 2016 está representada na Tabela 1, disposta abaixo:

*Tabela 1.* Distribuição das categorias de demandas recebidas em 2016.

<b>DEMANDAS DA OUVIDORIA EM 2016</b>					
<b>Elogio</b>	<b>Sugestão</b>	<b>Reclamação</b>	<b>Denúncia</b>	<b>Informação</b>	<b>Total</b>
1	1	108	13	308	431

A tabela 01 apresenta de forma sumária a quantificação dos atendimentos realizados pela Ouvidoria por categoria (classificações), referente ao exercício de 2016. As sugestões recebidas foram prontamente encaminhadas aos setores destinatários bem como as solicitações de informações foram prontamente respondidas; das 108 reclamações 09 estão em andamento e as demais foram finalizadas e arquivadas.

As denúncias totalizaram 3% das manifestações dentre as quais duas geraram processo na comissão de ética e uma gerou processo administrativo disciplinar. As demais foram precedidas de averiguação e não geraram sindicância nem processo administrativo disciplinar nem processo na Comissão de Ética.

A tabela 02 apresenta o quantitativo de atendimentos realizados pela Ouvidoria Geral nos exercícios de 2014, 2015 e 2016. Constata-se um decréscimo significativo de 2014 para 2015, e um aumento moderado de 2015 para 2016, em virtude do período de greve docente que foi deflagrado em 2015 e, da greve discente e de docentes em 2016. Em 2014, o período letivo teve início em abril de 2014, em virtude de um atraso resultante de greve docente deflagrada em 2012.

*Tabela 2.* Demandas atendidas na Ouvidoria Geral no período de 2014 a 2016.

<b>DEMANDAS DA OUVIDORIA 2014 a 2016</b>						
<b>Ano</b>	<b>Elogio</b>	<b>Sugestão</b>	<b>Reclamação</b>	<b>Denúncia</b>	<b>Informação</b>	<b>Total</b>
2016	1	1	108	13	308	<b>431</b>
2015	0	4	106	14	259	<b>383</b>
2014	10	4	60	16	435	<b>525</b>

## **6.2. 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 2016 foram registradas as demandas do período de acordo com o canal utilizado na seguinte distribuição (Tabela 2):

*Tabela 3.* Distribuição dos canais de comunicação com a Ouvidoria Geral (de 2014 a 2016)

<b>ORIGEM DA DEMANDA: CANAIS DE COMUNICAÇÃO</b>					
<b>Ano</b>	<b>E-mail</b>	<b>Telefone</b>	<b>Presencial</b>	<b>Correspondência</b>	<b>Processo - Protocolado</b>
2016	250	141	40	0	0
2015	194	129	60	0	0
2014	290	222	11	1	1

Pode-se observar que o e-mail ainda é o meio de comunicação mais utilizado pelos demandantes da Ouvidoria. Das manifestações que são registradas pelo e-mail algumas resultam em reuniões com os demandantes para esclarecimentos quanto ao real objetivo da manifestação e/ou para informar o procedimento administrativo que será adotado para a demanda. Para o exercício de 2017 serão registradas as manifestações recepcionadas por e-mail que resultarão em encontros presenciais.

### 6.3 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 nos exercícios de 2014, 2015 e 2016.

UNIDADE DOS DEMANDANTES		
Ano	Público Interno	Público Externo
2016	138	293
2015	138	245
2014	130	395

### 6.4 Evolução das demandas por mês

---

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

Tabela 4. Distribuição das demandas da Ouvidoria de 2016 por mês.

Evolução/Mês	NATUREZA DA DEMANDA				
	Elogio	Sugestão	Reclamação	Denúncia	Informação
Janeiro	-	-	4	-	41
Fevereiro	-	1	10	3	51
Março	-	-	22	-	20
Abril	-	-	14	-	16
Maio	-	-	8	1	17
Junho	-	-	8	3	14
Julho	-	-	5	1	6
Agosto	-	-	10	2	38
Setembro	-	-	13	2	57
Outubro	1	-	7	-	19
Novembro	-	-	4	1	11
Dezembro	-	-	1	-	18

## **7. AFERIÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS DEMANDANTES**

Em 2016 foram construídos questionários para verificar quais questões atenderiam a necessidade de gerar dados para verificar o grau de satisfação dos usuários em relação aos serviços ofertados pela Ouvidoria Geral de forma a analisar a necessidade de modificar e/ou melhorar a operacionalização dos serviços.

Após alguns testes, concluiu-se que o questionário adequado para aferição do grau de satisfação deveria conter questões objetivas, no qual o demandante avaliaria os serviços prestados através da indicação de uma das opções que conteria a seguinte graduação: péssimo, regular, bom ou ótimo para cada um dos temas abordados nas questões.

Assim, concomitante a informação de finalização da demanda, o usuário recebe via e-mail, um questionário eletrônico, com as seguintes indagações:

1. Caso deseje, por favor, identifique-se (resposta opcional).
2. Classifique a facilidade de contato com a Ouvidoria Geral da Univasf.
3. Classifique o tratamento/atendimento prestado pela equipe da Ouvidoria Geral da Univasf.
4. Classifique o tempo de resposta inicial para a sua demanda.
5. Classifique o tempo de resposta final para a sua demanda.
6. Você sofreu algum constrangimento na Univasf por ter procurado a Ouvidoria Geral?
7. Caso necessário, voltaria a recorrer à Ouvidoria Geral?
8. Você indicaria o serviço da Ouvidoria?
9. Gostaria de sugerir algo à Ouvidoria?

## **8. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

---

### 8.1 Quanto aos canais de serviços disponibilizados ao cidadão.

Os canais disponibilizados pela Ouvidoria Geral da Univasf mostraram-se suficientes para o público-alvo desta Instância, uma vez que conseguem abarcar tanto os demandantes que residem próximo à sede da Ouvidoria, quanto aos que residem distante da Ouvidoria.

### 8.2 Aferição do grau de satisfação do usuário.

No exercício de 2016 foram elaborados questionários e aplicados aleatoriamente objetivando verificar qual o formato ideal e adequado, que fosse fácil e prático de responder e englobasse as questões principais da operacionalização dos serviços ofertados nesta instância, resultando no

questionário especificado no item 7 deste relatório que será aplicado em todas as manifestações no exercício 2017.

8.3 Mecanismos de transparência das informações relevantes sobre a atuação desta Instância.

A Ouvidoria Geral da Univasf tem em sua estrutura um manual no qual contém todos os procedimentos operacionais adotados para tratamento das manifestações protocoladas além da carta de serviços que também abarca a tramitação interna das manifestações registradas.

As atividades desta instância são quantificadas e encaminhadas para a Reitoria e divulgadas na página eletrônica da Ouvidoria Geral da Univasf, anualmente, em um menu específico para relatórios.

8.4 Cumpre 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, tem seu perfil sendo moldado concomitantemente com as mudanças que ocorrem na Univasf e em consonância com as alterações normativas pertinentes. Portanto, muito do que se apresenta está em constante processo de transformação e avanço.

8.5 Anexo a este relatório tem-se planilha de dados que atendem as disposições constantes na Portaria GCU nº 3.681/2016 sobre os dados das manifestações e sobre os dados das respostas às manifestações, são elas:

8.5.1 Planilha 01 – Manifestação: Reclamação - Dados da Manifestação.

8.5.2 Planilha 02 - Manifestação: Reclamação - Dados das Respostas.

8.5.3 Planilha 03 – Manifestação: Elogio - Dados da Manifestação.

8.5.4 Planilha 04 - Manifestação: Elogio - Dados das Respostas.

8.5.5 Planilha 05 – Manifestação: Sugestão - Dados da Manifestação.

8.5.6 Planilha 06 - Manifestação: Sugestão - Dados das Respostas.

8.5.7 Planilha 07 - Manifestação: Informação – Canal de Comunicação: Telefone.

8.5.8 Planilha 08 - Manifestação: Informação – Canal de Comunicação: E-mail.