



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

OUVIDORIA-GERAL

RELATÓRIO ANUAL – EXERCÍCIO 2018

Petrolina/PE
2019

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	1
2. FUNCIONAMENTO E CANAIS DE ATENDIMENTO	1
3. LOCALIZAÇÃO E EQUIPE	2
4. OBJETIVO DO RELATÓRIO	3
5. QUANTITATIVO DAS DEMANDAS REGISTRADAS EM 2018.....	3
6. ANÁLISE QUALITATIVA DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS.....	7
7. DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO	9
8. DO NÚCLEO DE SOLUÇÃO CONSENSUAL DE CONFLITOS.....	10
9. AFERIÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS DEMANDANTES	10
10. CONSIDERAÇÕES FINAIS	15

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Geral da Universidade Federal do Vale do São Francisco, ligada diretamente ao Gabinete da Reitoria, 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.

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 CANAIS DE ATENDIMENTO

A sede da Ouvidoria está situada no Campus Sede da Univasf, no Centro da Cidade de Petrolina (PE) e funciona de segunda à sexta-feira, das 8 às 12 horas e das 13 às 18 horas.

São disponibilizadas os seguintes canais de atendimento ao usuário:

Atendimento pessoal: em sala reservada, localizada na sede da Ouvidoria, de segunda a sexta-feira, das 8h às 11h e das 13h às 16h30min, com horário previamente agendado pelo usuário, 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 13h às 18h (Canal não utilizado para formalização de manifestação).

E-mail: as manifestações 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.

e-OUV: as demandas podem ser registradas pelo próprio demandante no sistema da Ouvidoria-Geral da União, o e-OUV, disponibilizado na página web da Univasf (<http://portais.univasf.edu.br/ouvidoria>).

Na página da Ouvidoria Geral da Univasf (<http://portais.univasf.edu.br/ouvidoria>) é disponibilizado também o formulário padrão para registrar a manifestação do cidadão, o Manual da Ouvidoria Geral da Univasf e os relatórios anuais elaborados pela Ouvidoria.

3. LOCALIZAÇÃO E EQUIPE

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

A equipe é formada por um servidor, ocupante do cargo Técnico-Administrativo em Educação e dois estagiários, graduandos em Administração.

Ouidora-Geral: Edileide de Sousa Coelho.

Estagiários:

Susi Constantino Cavalcanti (manhã) – Até dez/2018.

William Sousa de Azevedo (tarde) – De agosto/2018 à abril/2019.

Josinaldo Francisco da Silva – tarde.

4. OBJETIVO DO RELATÓRIO

Este relatório tem por objetivo divulgar as atividades da Ouvidoria-Geral da Universidade Federal do Vale do São Francisco referentes ao exercício 2018.

Os dados apresentados neste documento têm como referência o período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2018.

5. QUANTITATIVO DAS DEMANDAS REGISTRADAS EM 2018

5.1 Classificação das demandas (tipos de manifestação).

As manifestações ou demandas dos cidadãos (Usuários da Ouvidoria) são classificadas em: elogios, solicitação, sugestões, reclamações, comunicação e denúncias. Essas demandas consubstanciam os serviços prestados pela Ouvidoria Geral da Univasf, e podem ser conceituadas do seguinte modo:

Elogio: comentário que demonstre a satisfação ou agradecimento por qualquer motivo relacionado aos serviços prestados pela Univasf.

Solicitação de providência: pedido de adoção de providência por parte da administração e orientação sobre serviço prestado pela Univasf.

Sugestão: proposição de alteração na tramitação/condução de determinado serviço.

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

Comunicação: manifestações anônimas.

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.

5.2 Demandas por tipos de manifestações.

A distribuição de demandas registradas pela Ouvidoria-Geral da Univasf, por categoria, em 2018 está representada na Tabela 1, disposta abaixo:

Tabela 1. Distribuição das demandas registradas por categoria - Exercício 2018.

DEMANDAS DA OUVIDORIA EM 2018							
Elogio	Sugestão	Reclamação	Denúncia	Solicitação	Comunicação	Simplifique!	Total
1	11	101	28	34	19	1	202

5.3 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.

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

Na tabela abaixo verifica-se o total de demandas registradas pela Ouvidoria em função do público-alvo:

Tabela 2. Unidade dos demandantes dos serviços da Ouvidoria nos exercícios de 2014, 2015, 2016, 2017 e 2018.

UNIDADE DOS DEMANDANTES			
Ano	Público Interno	Público Externo	Não Identificado
2018	141	36	18
2017	151	167	13
2016	138	293	-
2015	138	245	-
2014	130	395	-

5.4 Demandas por canal de entrada.

A Ouvidoria da Univasf disponibiliza os seguintes canais de interação com a comunidade interna e externa: e-mail, telefone, atendimento presencial, correspondência e e-OUV.

Em 2018, a Ouvidoria Geral da Univasf foi acionada pelos seguintes canais de acesso/entrada, na seguinte distribuição (Tabela 03):

Tabela 3. Distribuição dos canais de comunicação com a Ouvidoria-Geral (de 2014 a 2018).

ORIGEM DA DEMANDA: CANAIS DE COMUNICAÇÃO								
Ano	E-mail	Telefone	Presencial	Correspondência	Processo - Protocolado	e-OUV	Formulário - Site	Comunicação Intersetorial
2018	102	Não registrado	23	0	0	61	14	02
2017	197	80	41	0	1	12	-	-
2016	250	141	40	0	0	-	-	-
2015	194	129	60	0	0	-	-	-
2014	290	222	11	1	1	-	-	-

5.5 Assuntos demandados no exercício 2018.

Os assuntos mais demandados no exercício de 2018 foram: Assistência Estudantil (17,32%), Conduta Docente (17,32%) e Educação a Distância (7,42%).

Abaixo tem-se a lista dos assuntos demandados nas manifestações registradas na Ouvidoria-Geral da Univasf:

- ✓ Denúncia crime.
- ✓ Abastecimento de água.
- ✓ Animais no campus.
- ✓ Infraestrutura.
- ✓ Assédio sexual.
- ✓ Documentos de cursos.
- ✓ Assistência estudantil.
- ✓ Graduação.
- ✓ Bem-estar animal.
- ✓ Infraestrutura e manutenção.
- ✓ Atendimento.
- ✓ Laboratórios.
- ✓ Biblioteca.
- ✓ Movimentos Estudantis.
- ✓ Bolsas.
- ✓ Oferta, ajuste e matrícula de disciplina.
- ✓ Carta de Serviços ao Cidadão.
- ✓ Participação em eventos.
- ✓ Certificado ou diploma.
- ✓ Processo administrativo.
- ✓ Concurso público.
- ✓ Pós-graduação.
- ✓ Conduta de funcionário terceirizado.
- ✓ Processo seletivo para a graduação.
- ✓ Conduta discente.
- ✓ Qualidade de alimentos.

- ✓ Conduta docente.
- ✓ Relações interpessoais.
- ✓ Denúncia de infração ética.
- ✓ Restaurante universitário.
- ✓ Denúncia de irregularidade de servidores.
- ✓ Serviço de informação ao cidadão.
- ✓ Conduta Técnico Administrativo.
- ✓ Serviços e sistemas.
- ✓ Desburocratização.
- ✓ Transferência e mudança de curso.
- ✓ Cotas.
- ✓ Transporte.
- ✓ Educação à distância.
- ✓ Normatização.

5.6 Registro mensal de manifestações por categoria.

Pode-se observar que as demandas recebidas pela Ouvidoria continuam tendendo a sazonalidade, ou seja, em função das datas e publicações previstas no Calendário Acadêmico e situações relacionadas à alteração do período letivo, porém agora com reclamações concentradas nos meses de fevereiro e outubro.

Os registros mensais de manifestações encontram-se dispostos na tabela abaixo:

Tabela 4. Distribuição de registro de manifestações por mês.

Mês	Registros de manifestações por mês – Exercício 2018						
	Elogio	Sugestão	Reclamação	Denúncia	Solicitação	Comunicação	Simplifique!
Janeiro	-	1	5	1	1	3	-
Fevereiro	-	-	9	2	4	2	-
Março	-	-	9	-	3	1	-
Abril	-	3	10	3	6	1	-
Maiο	-	1	7	5	4	1	-
Junho	1	-	11	6	2	2	-
Julho	-	3	9	4	5	1	-
Agosto	-	-	8	4	-	2	-
Setembro	-	1	8	2	1	2	-
Outubro	-	1	13	-	5	2	-
Novembro	-	-	8	-	3	1	-
Dezembro	-	1	4	1	-	1	1

6. ANÁLISE QUALITATIVA DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS.

No decurso dos exercícios de 2012 a 2017 observa-se uma variação no quantitativo de demandas registradas na Ouvidoria.

Para as demandas das categorias elogio e sugestão não há variação significativa entre os exercícios de 2012 a 2018.

Além das mudanças normativas no funcionamento das Ouvidorias Públicas, um outro fator impactante para o crescimento e decréscimo dos registros das demais categorias de manifestações foi a deflagração de greve docente nos exercícios de 2012, 2015 e 2016. Em 2016 houve ainda deflagração de greve discente. Por tanto, nesses períodos o quantitativo de demandas foi menor em virtude do período da suspensão coletiva da prestação de serviços.

Especificamente quanto às solicitações de informação, tem-se como fator impactante na redução de registros a implementação do Serviço de Informação ao Cidadão, que passou a funcionar na Univasf em 2012 e a partir de então concentrou os pedidos de informação e orientações sobre alguns serviços ofertados. Arelado a esse fato, mudanças na página web desta IFES foram implementadas e possibilitaram o acesso direto a informações sobre os serviços ofertados.

Há que se ressaltar que mais de 50% dos pedidos de informação referiam-se a pedidos de orientação e acesso à serviços, bem como do contato direto da unidade administrativa responsável ou ainda sobre como iniciar a solicitação de determinados serviços. Portanto, a mudança na página web oficial da Universidade e a inserção de uma guia com todos os contatos das Unidades Administrativas foi eficiente para redução das dúvidas quanto ao procedimento inicial para acessar alguns serviços.

Nas solicitações de providências enquadram-se os pedidos para adoção de providências por parte da Administração. Essa categoria passou a integrar o rol de demandas da Ouvidoria em 2015, exercício de início de vigência da Instrução Normativa nº 01/2014/CGU/OGU e as informações e orientações fornecidas pela Ouvidoria passaram a ser computadas nessa categoria.

Nos dados de 2018 a Ouvidoria não registrou o quantitativo de informações emitidas, nem mesmo na categoria solicitação, impactando no total de registros de manifestações.

Quanto às reclamações, demandas que veiculam insatisfação sobre algum serviço prestado, não houve variação significativa no transcurso dos exercícios de 2012 a 2018. O público discente ainda é o que mais registra insatisfações, seguido dos docentes e, em quantitativo mínimo, tem-se os ocupantes dos cargos técnico-administrativos em educação (TAE), representado 0.52% das demandas registradas em 2015; em 2016, 0.23%; em 2017, 1.21%; e em 2018 1.98%.

A partir do exercício de 2017 a Ouvidoria passou a ofertar também como canal para registro de demandas online o sistema e-Ouv (Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal), fator que contribuiu para o aumento de registro das manifestações pois além de permitir o registro de manifestações anônimas, permite que o usuário registre sua manifestação em modo restrito onde até mesmo a Ouvidoria não terá acesso aos dados do usuário. O aumento das manifestações ocorreu de modo expressivo na categoria denúncia.

Ainda sobre às denúncias, registrou-se uma variação significativa entre os exercícios 2016, 2017 e 2018. Em 2017 houve mais que o dobro de registros em relação ao ano anterior. Atribui-se o aumento de registro de denúncias em 2017 e 2018 ao aumento de benefícios para os estudantes da graduação, com destaque para o programa bolsa permanência (MEC e Univasf), além do auxílio moradia, uma vez que as denúncias sobre a Assistência Estudantil da

Univasf totalizaram 9.40% do total de registros em 2017 e em 2018, 46.4% das denúncias foram relacionadas aos benefícios da Assistência Estudantil.

Em 2018, com o advento da vigência Lei nº 13.460/2017 e após atualização do sistema e-Ouv (sistema utilizado para registro de manifestações) para as manifestações anônimas foi criada uma nova categoria, denominada comunicações. Em 2018 essa categoria representou 9.41% do total dos registros de manifestações.

No período 2014 a 2017 houve predominância de registros de demandas por parte do público externo à Univasf, representando 50.46% das demandas do exercício de 2017, 67.98% em 2016, 63.96% em 2015 e 17.23% em 2014. Já em 2018 72.30% dos registros foram oriundos do público interno (discentes, servidores).

O *Simplifique!* permite que os cidadãos sugiram melhorias, identifiquem falhas e questionem a exigência de documentos e procedimentos requeridos nos serviços públicos prestados. Esse tipo de manifestação foi inserida nas atribuições das Ouvidorias Públicas em 2017 e, apenas em 2018 foi disponibilizado pela Ouvidoria-Geral da União um módulo para registros dessas manifestações no e-Ouv.

Em 2018 foi protocolado na Ouvidoria-Geral da Univasf apenas um pedido de solicitação de simplificação que foi remetido para o Ministério da Educação, órgão competente para análise do serviço alvo do pedido de simplificação.

7. DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO

As manifestações registradas na Ouvidoria-Geral da Univasf são encaminhadas para análise e manifestação do setor demandado. A resposta é então analisada pela Ouvidoria quanto a sua completude em relação ao que foi demandado. Caso necessário, aciona-se mais de uma Unidade Administrativa para o tratamento das demandas.

Para as manifestações enquadradas como denúncia, após manifestação inicial do demandado e caso presentes os elementos mínimos para apuração, a Ouvidoria ou o setor responsável pela demanda encaminha solicitação de procedimento apuratório adequado ao Magnífico Reitor.

8. DO NÚCLEO DE SOLUÇÃO CONSENSUAL DE CONFLITOS

Com o advento da Lei nº 13.460/2017, a mediação e conciliação passaram a integrar o rol de atribuições das Ouvidorias do Poder Executivo. Com o fito de operacionalizar a mediação no âmbito institucional foi instituída uma comissão (Portaria Univasf nº 492/2018) vinculada e presidida pela Ouvidoria, denominada Núcleo de Solução Consensual de Conflitos.

A Mediação é um método de resolução de conflitos em que dois ou mais interessados recorrem a uma terceira pessoa imparcial, o mediador e, no caso de nossa Universidade, à Ouvidoria, com o objetivo de se trabalhar o conflito de forma a atingir um resultado satisfatório para todos os envolvidos.

Concretiza um processo voluntário que oferece àqueles que estão vivenciando um conflito a oportunidade e o espaço adequados para solucionar questões de um modo cooperativo e construtivo. O nosso objetivo é prestar assistência na obtenção de um resultado positivo e constituir um modelo de conduta para futuras interações, para que o ambiente de interação seja prioritariamente harmonioso.

9. AFERIÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS DEMANDANTES

Em 2016 foram construídos e aplicados 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. O questionário deveria possibilitar a análise quanto à necessidade de modificar e/ou melhorar a operacionalização dos serviços desta Unidade Administrativa.

Após alguns testes, concluiu-se que o questionário adequado para aferição do grau de satisfação dos usuários da Ouvidoria Geral da Univasf deveria conter questões objetivas para que o demandante avaliasse os serviços prestados através da indicação de uma das opções, com a seguinte gradação: péssimo, regular, bom ou ótimo para cada um dos temas abordados nas questões.

Atualmente, concomitante à informação de finalização da demanda, o usuário recebe via e-mail, um questionário eletrônico, com as seguintes indagações, *ipsis litteris*:

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?

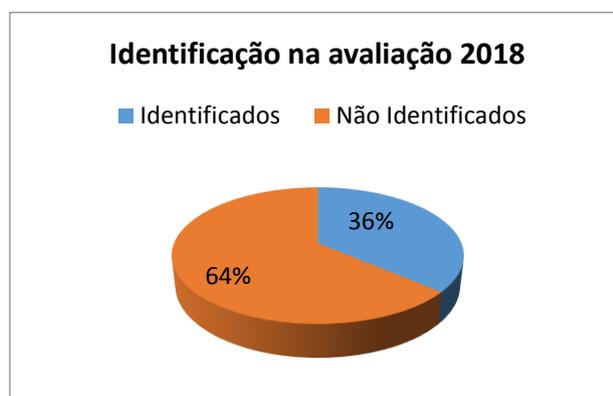
9.1 Do resultado da Pesquisa de Satisfação.

O questionário da pesquisa de satisfação foi encaminhado para todos os usuários dos seguintes serviços: denúncias identificadas, reclamações, sugestões, solicitações e processos do *Simplifique!*.

A participação na pesquisa é voluntária e, sendo assim, nem todos os usuários respondem ao questionário. No total, para as 202 manifestações, apenas 33 (aproximadamente 16,34% dos participantes) participaram da pesquisa.

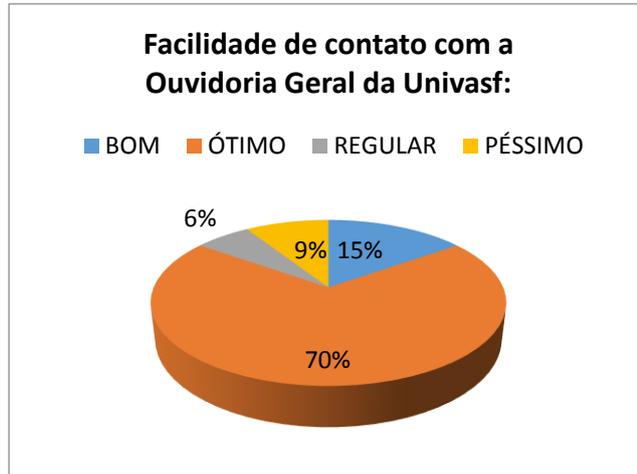
As respostas aos questionamentos elencados no item anterior encontram-se representadas abaixo, com respectivo gráfico que reflete as respostas:

Questionamento 01: Caso deseje, por favor, identifique-se (resposta opcional).



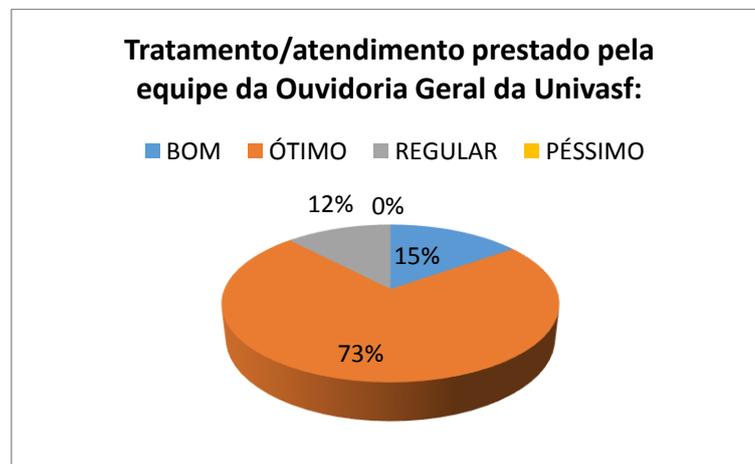
Dos 33 participantes apenas 12 identificaram-se.

Questionamento 02: Classifique a facilidade de contato com a Ouvidoria Geral da Univasf.



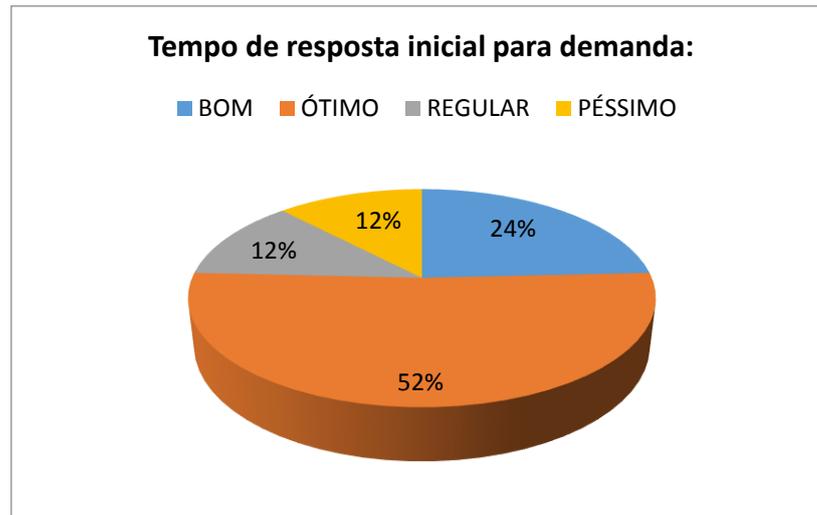
Das 33 respostas recebidas, 23 participantes classificaram a facilidade de contato como ótimo, 05 como bom, 02 como regular e 03 como péssimo. Categorizando cerca de 85% das respostas na faixa Ótimo-Bom.

Questionamento 03: Classifique o tratamento/atendimento prestado pela equipe da Ouvidoria Geral da Univasf.



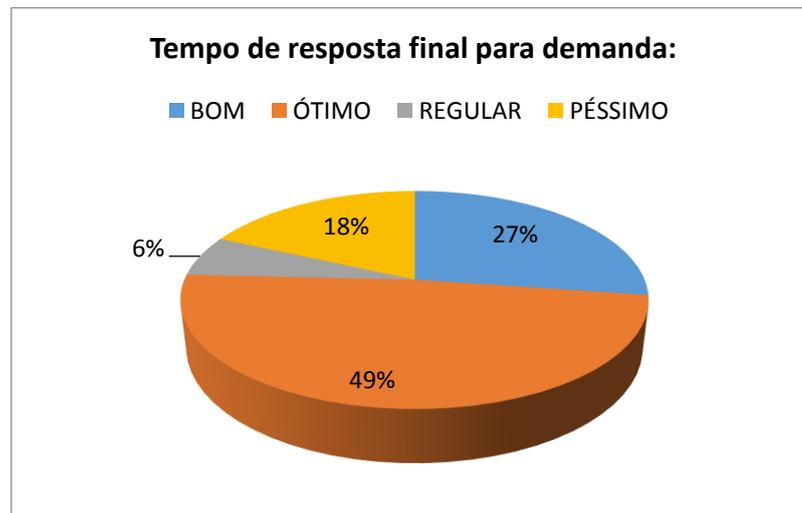
Das 33 respostas, 24 participantes classificaram o atendimento como ótimo, 05 classificou como bom e 04 como regular. Totalizando, portanto, cerca de 88% das respostas na faixa Ótimo-Bom.

Questionamento 04: Classifique o tempo de resposta inicial para sua demanda.



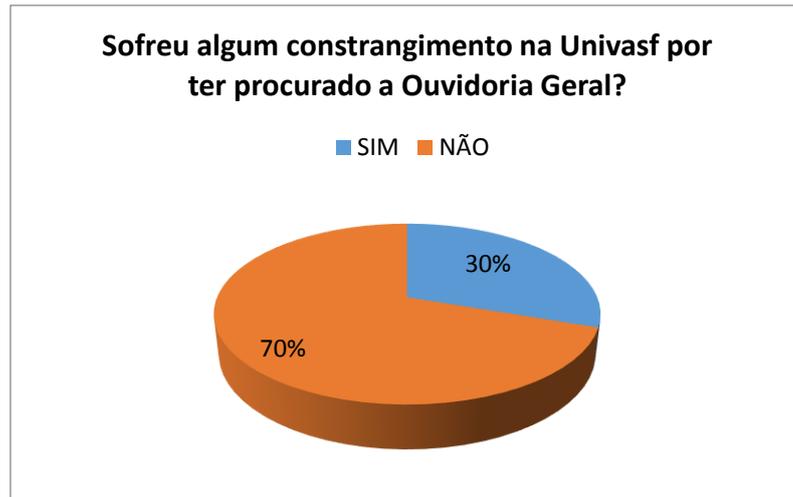
Das 33 respostas, 17 participantes classificaram o tempo de resposta inicial como ótimo, 08 como bom, 04 como regular e 04 como péssimo. Totalizando, portanto, cerca de 76% das respostas na faixa Ótimo-Bom.

Questionamento 05: Classifique o tempo de resposta final para sua demanda.



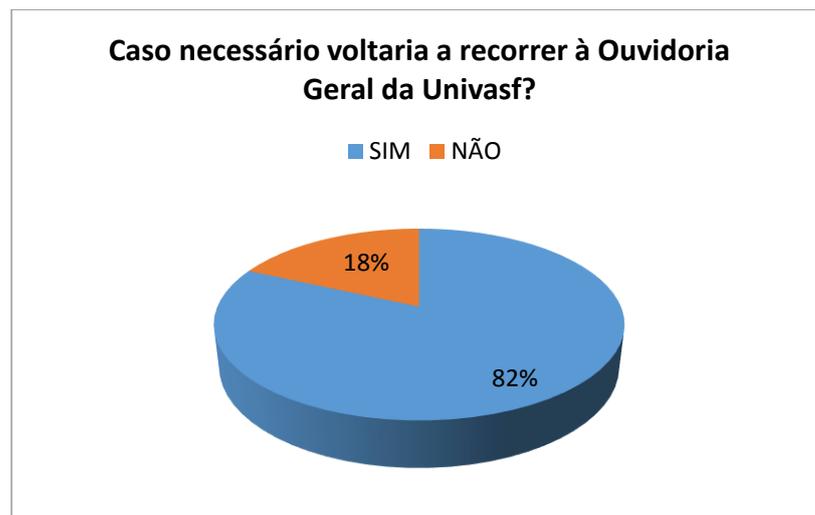
Das 33 respostas obtidas nesse quesito, 16 participantes classificaram o tempo de resposta final como ótimo, 09 como bom, 02 como regular e 06 como péssimo. Cerca de 76% das respostas encontram-se na faixa de Ótimo-Bom.

Questionamento 06: Você sofreu algum constrangimento por ter procurado a Ouvidoria Geral da Univasf?



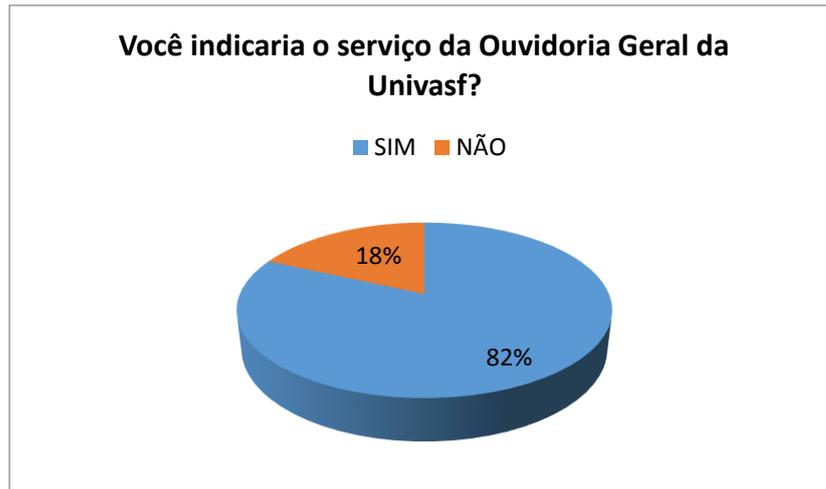
Das 33 respostas obtidas, 10 participantes informaram ter sofrido algum tipo de constrangimento e 23 participantes informaram que não sofreram constrangimentos.

Questionamento 07: Caso necessário voltaria a recorrer à Ouvidoria Geral da Univasf?



Das 33 respostas, 27 indivíduos afirmaram que voltariam a recorrer à Ouvidoria Geral e 06 não.

Questionamento 08: Você indicaria o serviço da Ouvidoria?



Das 33 respostas, 27 participantes afirmaram que indicariam os serviços da Ouvidoria e 06 não indicariam.

10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

10.1 Quanto aos canais de serviços disponibilizados ao cidadão.

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

O meio preferencial para registro de manifestações continua sendo o e-mail institucional (aproximadamente 49,3%).

O novo meio de acesso, o sistema de Ouvidorias Públicas (e-Ouv) teve um número de registro modesto (3,6%) em 2017 e neste ano de 2018 houve um crescimento considerável de uso (31,7%).

10.2 Aferição do grau de satisfação do usuário.

A população considerada neste levantamento é formada pelos usuários dos serviços da Ouvidoria-Geral da Univasf.

Assim, o objetivo central da pesquisa é identificar os pontos críticos e que exigem mais atenção.

Do resultado, tem-se a necessidade de reduzir o tempo de reposta final ao usuário da Ouvidoria.

10.3 Resultado das ações e procedimentos da Ouvidoria-Geral.

Cumpramos 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 têm 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 continua em constante processo de transformação e avanço.