



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

OUVIDORIA-GERAL

RELATÓRIO ANUAL – EXERCÍCIO 2020

Petrolina/PE
2021

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO.....	1
2. FUNCIONAMENTO E CANAIS DE ATENDIMENTO	1
3. LOCALIZAÇÃO E EQUIPE	2
4. OBJETIVO DO RELATÓRIO.....	2
5. QUANTITATIVO DAS DEMANDAS REGISTRADAS EM 2020	2
6. ANÁLISE QUALITATIVA DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS.	5
7. DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO	7
9. AFERIÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS DEMANDANTES.....	8
10. CONSIDERAÇÕES FINAIS	11

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 nº 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.

Uma 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 possui caráter judicativo.

Atualmente, encontra-se sob a gestão da servidora Técnico-Administrativo 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 virtude da pandemia de COVID-19 no exercício 2020, as atividades presenciais da Univasf foram suspensas e a Ouvidoria passou a disponibilizar atendimento virtual, através da plataforma google meet.

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

FalaBr: Sistema web que permite o registro e acompanhamento da manifestação diretamente pelo usuário da Ouvidoria. Pode ser acessado na página web da Ouvidoria da Univasf (<http://portais.univasf.edu.br/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 um estagiário, graduando em Administração.

Ouvidora-Geral: Edileide de Sousa Coelho.

Estagiários:

Josinaldo Francisco da Silva (até jun/2020).

Jackeline Diniz (início em out/2020).

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 2020.

Os dados apresentados neste documento têm como referência o período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2020.

5. QUANTITATIVO DAS DEMANDAS REGISTRADAS EM 2020

5.1 Classificação das demandas (tipos de manifestação).

As manifestações ou demandas dos cidadãos (Usuários da Ouvidoria) são classificadas em: elogios, solicitação de providência, sugestões, reclamações, comunicação, denúncias e

pedidos de informação. 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. Este tipo de manifestação não permite que o usuário acompanhe o seu tratamento, assim como não obriga a emissão de resposta conclusiva por parte do demandado. Ainda, para que possam receber o devido tratamento, faz-se necessária a apresentação informações suficientes e elementos mínimos probatórios.

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.

Pedido de informação: dúvida quanto a serviço disponibilizado pela Universidade.

5.2 Demandas por tipos de manifestações.

A distribuição de demandas registradas pela Ouvidoria-Geral da Univasf, por categoria, em 2020 está representada na Tabela 1, disposta abaixo:

Tabela 1. Distribuição das demandas registradas por categoria - Exercício 2020.

DEMANDAS DA OUVIDORIA EM 2020								
Elogio	Sugestão	Reclamação	Denúncia	Solicitação	Comunicação	Simplifique!	Informações	Total
2	0	31	28	20	52	0	59	192

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 2016 a 2020.

UNIDADE DOS DEMANDANTES			
Ano	Público Interno	Público Externo	Não Identificado
2020	42	99	51
2019	170	110	35
2018	141	36	18
2017	151	167	13
2016	138	293	-

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 um sistema web (*FalaBR*).

Entretanto, no exercício de 2020 apenas o e-mail e o sistema FalaBr foram disponibilizados para os usuários da Ouvidoria.

Em 2020, a Ouvidoria-Geral da Univasf foi acionada pelos seguintes canais de acesso/entrada de manifestações, na seguinte distribuição (Tabela 03):

Tabela 03. Demandas por Canal de Entrada.

DEMANDAS POR CANAL DE ENTRADA		
Ano	E-mail	FalaBr
2020	74	118
2019	81	101
2018	102	61
2017	197	12
2016	250	-

Os atendimentos presenciais passaram a ser registrados no exercício 2020. Até 13/03/2020 a Ouvidoria-Geral já havia registrado 34 atendimentos presenciais.

Com o início das atividades remotas em 17/03/2020, registrou-se 10 atendimentos virtuais aos usuários e uma conciliação presencial no âmbito das Residências Estudantis da Univasf.

Não foram computadas as reuniões administrativas.

6. ANÁLISE QUALITATIVA DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS.

Em 2020, a contar de 17 de março de 2020 houve a suspensão das atividades presenciais na Univasf, abarcando tanto as atividades administrativas quanto as acadêmicas, devido às medidas preventivas contra a transmissão do COVID-19 gerando impacto no quantitativo de demandas registradas na Ouvidoria-Geral da Univasf.

Em 2018 a categoria comunicação (manifestações anônimas) representou 9,41% do total dos registros de manifestações e em 2019, 8,57%. Já em 2020 representou 26,56%.

Acreditamos que o acréscimo significativo às manifestações anônimas deu-se em virtude do momento singular pelo qual a Univasf vivenciou em 2020 (vivencia no momento em que esse relatório é divulgado – março/2021), qual seja, suspensão das atividades presenciais (acadêmicas e administrativas), assim como encontra-se sob gestão temporária.

Quanto ao público demandante dos serviços da Ouvidoria, tem-se que 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, 79,6% dos registros foram oriundos do público interno (discentes e servidores) enquanto que em 2019 o total de 53,97% (Público externo: 34,92% e não identificados: 11,11%). Em 2020 o público externo voltou a predominar no registro de manifestações (51,56%).

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 *FalaBR* (à época, denominado de 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. Já em 2019 registrou-se 7 pedidos de simplificação, sendo que 4 foram arquivados por duplicidade. Em 2020 não houve pedido de simplificação.

Para a categoria reclamação e denúncias pode-se observar a redução significativa no quantitativo de registros em comparação aos exercícios anteriores. Acreditamos que tal fato deve-se a suspensão das atividades acadêmicas, uma vez que os discentes são os mais demandam nessas categorias, tanto em função das atividades acadêmicas, quanto em função das atividades administrativas.

MANIFESTAÇÃO	2020	2019	2018	2017
Reclamação	31	70	101	119
Denúncia	28	46	28	36

6.1 Dos assuntos mais demandados nas categorias reclamação, denúncia e comunicação.

Para as reclamações, o atendimento ao público (abrangendo o prazo e canal de atendimento) ofertado na Univasf foi o assunto mais demandado, correspondendo à 22,58%. O segundo assunto mais demandado foi a insatisfação com conflitos (entre servidores e na

relação docente – discente), totalizando 12,9% das demandas. Na sequência, Assistência Estudantil, Ensino remoto-Metodologia de Ensino e Colação de Grau, sendo que cada um, correspondeu à 9,67% das reclamações.

No exercício 2019, o assunto mais demandado na categoria reclamação foi conduta docente, correspondendo à 18,57% das demandas, seguido de atendimento ao público (12,86%) e Restaurante Universitário (5,71%).

Na categoria denúncia, neste exercício, predominou o assunto Planejamento do Ensino Remoto (46,4%) enquanto no exercício 2019 o assunto predominante foi Cotas para o ingresso na Universidade (52,17%). Já na categoria comunicação, Cotas para o ingresso na Universidade (17,3%) foi o assunto mais demandado neste exercício, seguido de metodologia de ensino (9,6%) e atendimento (5,76%).

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 e, quando necessário há emissão de recomendações pela Ouvidoria. A depender do serviço alvo da manifestação, aciona-se mais de uma Unidade Administrativa para emissão de pareceres, orientações, ou instauração de procedimento específico para então emitir a resposta conclusiva ao usuário da Ouvidoria.

Para as manifestações enquadradas como denúncia, após manifestação inicial do demandado (quando necessário) e caso presentes os elementos mínimos para apuração, a Ouvidoria ou o setor responsável pela demanda encaminha solicitação/recomendação de procedimento apuratório adequado ao Magnífico Reitor. Medidas complementares podem ser adotadas pela Ouvidoria para cada denúncia, em função da peculiaridade de cada serviço e com o objetivo de aperfeiçoar os serviços prestados, consoante previsão no art. 13, III, Lei nº 13.460/2017.

Há possibilidade de formalização de acordos. Nesses acordos são estabelecidos os procedimentos para controle O acompanhamento de acordos podem ser formalizados através de termos de compromissos firmados entre os envolvidos.

9. AFERIÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS DEMANDANTES

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.

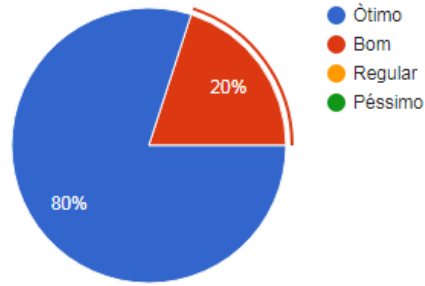
A participação na pesquisa é voluntária e, sendo assim, nem todos os usuários respondem ao questionário. No total, para das 82 manifestações (não são contabilizadas as comunicações e os pedidos de informações por e-mail), apenas 10 (12,19%) participaram da pesquisa.

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).

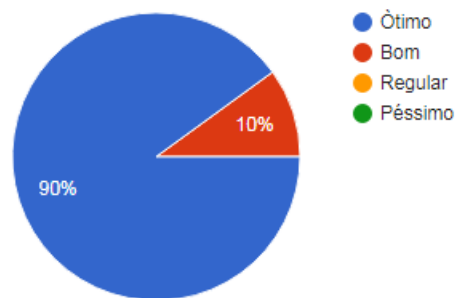
Não houve resposta.

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



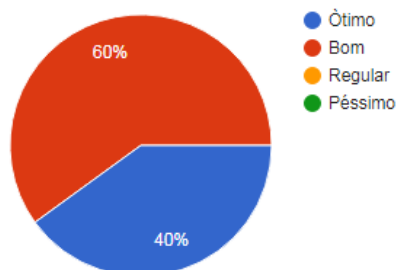
Das 10 respostas recebidas, 8 usuários classificaram a facilidade de contato como ótimo, 2 como bom. Categorizando 100% das respostas na faixa Ótimo-Bom.

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



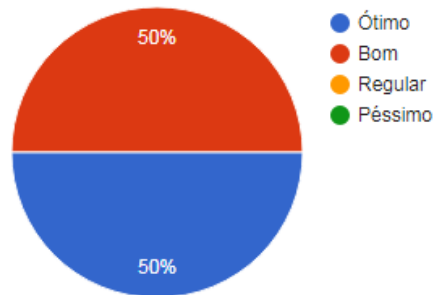
Dos 10 usuários que responderam ao questionário, 9 usuários classificaram o atendimento como ótimo, 1 classificou como bom. Totalizando, portanto, 100% das respostas na faixa Ótimo-Bom.

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



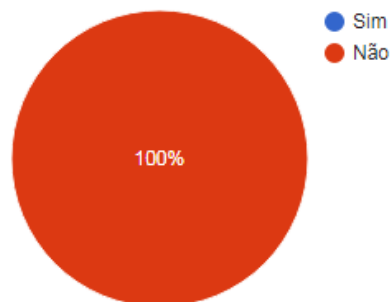
Dos 10 usuários que responderam ao questionário 4 usuários classificaram o tempo de resposta inicial como ótimo, 6 como bom. Totalizando, portanto, 100% das respostas na faixa Ótimo-Bom.

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



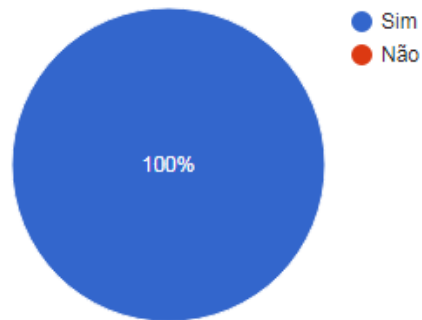
Das 10 respostas obtidas neste quesito, 5 usuários classificaram o tempo de resposta final como ótimo e 5 como bom. Totalizando, portanto, 100% das respostas se encontram no eixo de Ótimo-Bom.

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



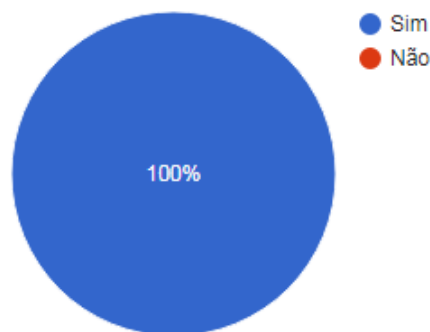
Das 10 respostas, 100% registrou não ter sofrido constrangimentos.

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



Das 10 respostas, 100% registrou que voltaria a recorrer à Ouvidoria-Geral da Univasf

Questionamento 08: Você indicaria o serviço da Ouvidoria?



Das 10 respostas, 100% registraram que indicariam os serviços da Ouvidoria-Geral da Univasf.

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, mesmo no período de suspensão das atividades administrativas.

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.

Tendo em vista que o objetivo central da pesquisa é identificar os pontos críticos e que exigem mais atenção e que apenas 12,19% participaram da pesquisa de satisfação, entendemos que não houve manifestação significativa para apontar os pontos críticos de atuação.

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.

10.4 Ação voltada para orientar servidores quanto aos direitos e deveres.

A Ouvidoria-Geral da Univasf demandou a ação de capacitação à Diretoria de Capacitação da Progepe/Univasf denominada Roda de Conversa sobre Direitos e Deveres dos Servidores Públicos Federais, com o objetivo de orientar os servidores da Univasf, executada em 30/11/2020.

10.5 Ação voltada para orientar discentes quanto ao funcionamento da Ouvidoria-Geral da Univasf.

A Ouvidoria-Geral da Univasf realizou em 03/09/2020 uma Roda de Conversa virtual com os Diretórios Acadêmicos das graduações ofertadas pela Univasf com o objetivo de orientar sobre o campo de atuação da Ouvidoria e sanar dúvidas quanto aos principais procedimentos direcionados ao corpo discente da Univasf.