



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

**OUVIDORIA-GERAL**

---

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES – EXERCÍCIO 2021**

Petrolina/PE  
2022

## SUMÁRIO

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

## **1. APRESENTAÇÃO**

A Ouvidoria-Geral da Universidade Federal do Vale do São Francisco, ligada diretamente à 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 autônomo, consolidado como instrumento de democracia participativa na 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 e não possui caráter judicativo.

No exercício de 2021, a gestão da Ouvidoria foi de responsabilidade 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.

Em virtude da pandemia de COVID-19, no exercício de 2021 as atividades da Ouvidoria ocorreram de forma remota, através dos seguintes canais:

**Atendimento pessoal:** agendado por e-mail para ocorrer através da plataforma google meet.

**E-mail:** para recepção de demandas, através do endereço eletrônico [ouvidoria@univasf.edu.br](mailto: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.

**Estagiário:** Josinaldo Francisco da Silva (agos/2021 a fev/2022).

### 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 2021.

Os dados apresentados neste documento têm como referência o período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2021.

## 5. QUANTITATIVO DAS DEMANDAS REGISTRADAS EM 2021

### 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 descumpre 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.

**Simplificação:** demandas relacionadas à desburocratização dos serviços disponibilizados pela Univasf.

### 5.2 Demandas por tipos de manifestações.

A distribuição de demandas registradas pela Ouvidoria-Geral da Univasf, por categoria, em 2021 está representada na Tabela 1, disposta abaixo:

Tabela 1. Distribuição das demandas registradas por categoria - Exercício 2021.

DEMANDAS DA OUVIDORIA EM 2021								
Elogio	Sugestão	Reclamação	Denúncia	Solicitação	Comunicação	Simplifique!	Informações	Total
02	01	46	12	22	23	01	105	212

### 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 2021.

UNIDADE DOS DEMANDANTES			
Ano	Público Interno	Público Externo	Não Identificado
2021	106	83	23
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 2021 a Univasf manteve a execução das atividades administrativas e acadêmicas remotamente, em virtude da pandemia COVID-19. Logo, apenas o e-mail e o sistema FalaBr foram disponibilizados para os usuários da Ouvidoria, sendo os atendimentos individuais realizados através do *google meet*.

Em 2021, desconsiderando os pedidos de informações registrados por e-mail (que totalizaram 105 registros), os registros das manifestações típicas de Ouvidoria deu-se conforme os seguintes canais de acesso (Tabela 03):

Tabela 03. Demandas por Canal de Entrada.

DEMANDAS POR CANAL DE ENTRADA		
Ano	E-mail	FalaBr
2021	19	88
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. No exercício de 2021, houve o registro de 34 atendimentos individuais pelo *google meet*.

## 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. Em 2021 houve a manutenção desse modo de oferta de serviços, ainda em virtude da pandemia supracitada, gerando impacto no quantitativo de demandas registradas na Ouvidoria-Geral da Univasf.

Em 2019 a categoria comunicação (manifestações anônimas) representou 8,57% do total dos registros de manifestações, em 2020 representou 26,56% e em 2021, 10,8%.

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 representou 51,6% dos registros e em 2021, 39,2%. Dos registros em 2020 e 2021, 21,9% e 50%, respectivamente, teve origem do público interno.

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 e em 2021 houve 1 registro.

Para a categoria reclamação observa-se uma redução significativa em 2020 e em 2021 em relação aos exercícios anteriores, redução essa atribuída ao modo remoto de execução das atividades acadêmicas e administrativas.

*Tabela 4.* Comparativo das tipologias reclamação e denúncia.

<b>MANIFESTAÇÃO</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>
Reclamação	46	31	70	101	119
Denúncia	12	28	46	28	36



Para as denúncias houve um decréscimo que atribuímos a um acréscimo no registro de comunicações (manifestações anônimas), tanto neste exercício, quanto no exercício anterior. Em 2021, as comunicações representaram 21% das demandas registradas e, no exercício 2020 representaram 38% das demandas típicas de Ouvidoria (excluindo-se do cálculo o quantitativo de pedidos de informação registrados por e-mail).

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

Em análise geral, observou-se que 81% das demandas da Ouvidoria foram respondidas dentro do prazo e que o tempo para resolução de uma demanda neste exercício foi, em média, 38 dias. No exercício anterior, referente ao ano de 2020, o tempo médio de resposta foi de 48 dias e o percentual de resolução de demandas dentro do prazo foi de 85%.

No que tange aos assuntos mais demandados, foram contabilizados os seguintes percentuais: das reclamações, 18,69% tratam sobre conduta docente, 5,6% a respeito de processos seletivos e 3,73% versaram sobre atendimento ao público. Com base nessa análise, o tema conduta docente foi o mais recorrente.

Em contrapartida, no ano de 2020, o assunto com maior número de reclamações foi o "atendimento ao público ofertado na Univasf" (abrangendo o prazo e canal de atendimento), perfazendo o percentual de 22,58% das manifestações dessa natureza. Na sequência, o tema "insatisfação com conflitos" (entre servidores e na relação docente – discente), ocupou o segundo lugar no percentual de assuntos mais demandados na tipologia reclamação, totalizando 12,9% das demandas. Em terceiro lugar estão os seguintes assuntos, cujo percentual de demandas equivaleu a 9,67%, para cada um deles: Assistência Estudantil, Ensino Remoto-Metodologia de Ensino e Colação de Grau.

Quanto às denúncias e às comunicações, o assunto predominante foi "cotas", totalizando 5,6% e 4,67%, respectivamente. O segundo assunto mais demandado em comunicações foi "conduta docente" (2,8%), seguido de "educação superior", relacionado aos projetos pedagógicos de cursos (1,86%).

Em 2020, comparativamente, predominou o assunto Planejamento do Ensino Remoto (46,4%) nas manifestações de denúncia, enquanto no exercício 2019 o assunto mais

recorrente foi "cotas para o ingresso na Universidade" (52,17%). Já na categoria comunicação, o tema "cotas para o ingresso na Universidade" foi o de maior reincidência em 2020 (17,3%), 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.

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

Concomitantemente 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?

### **8.1 Do resultado da Pesquisa de Satisfação.**

O questionário da pesquisa de satisfação é 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 as 107 manifestações típicas de Ouvidoria (desconsiderando o pedido de informação enviado por e-mail), apenas 7 usuários responderam ao questionário.

O objetivo central da pesquisa é identificar os pontos críticos e que exigem mais atenção e que apenas 6,4% participaram da pesquisa de satisfação, entendemos que não houve manifestação significativa para apontar os pontos críticos de atuação.

## **9. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

### **9.1 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.

### **9.2 Resultado das ações e procedimentos da Ouvidoria-Geral.**

Cumpramos ressaltar que os resultados das ações e procedimentos próprios da Ouvidoria têm, 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.

### **9.3 Ação voltada para melhorar as relações interpessoais.**

Para este exercício, a Ouvidoria-Geral da Univasf demandou duas ações de capacitação à Diretoria de Capacitação da Progepe/Univasf denominadas, respectivamente, Comunicação Não-violenta e Gestão de Conflitos nas Relações Interpessoais, ambas destinada aos servidores da Univasf.

### **9.4 Ação voltada para orientar servidores e discentes da Univasf, Campus Salgueiro/PE.**

A Ouvidoria-Geral da Univasf realizou em 13/10/2021 e 22/10/2021, encontros virtuais destinados aos discentes e servidores, respectivamente, do Campus Univasf localizado em Salgueiro/PE, com o objetivo divulgar os serviços ofertados pela Ouvidoria, tendo em vista que as atividades desse Campus foram iniciadas em 2019.

### **9.5 Avaliação da Ouvidoria pela Controladoria Regional da União em Pernambuco.**

Em 2021 a Ouvidoria-Geral da Univasf foi escolhida para ser objeto de um novo modelo de avaliação das Ouvidorias, denominado Avaliação de Ouvidorias do SisOuv, que continuará no exercício 2022.

A avaliação foi executada pela Controladoria Regional da União em Pernambuco.