

Relatório de Gestão 2024

Ouvidoria-Geral da Universidade Federal do Vale do São Francisco

SUMÁRIO

SUMÁRIO.....	2
1. CONTEXTUALIZAÇÃO.....	3
2. EQUIPE.....	3
3. CANAIS DE ATENDIMENTO.....	4
3.1 Informações prestadas aos usuários.....	4
4. ANÁLISES DA OUVIDORIA.....	5
4.1 DEMANDAS POR TIPOS DE MANIFESTAÇÕES.....	6
4.2 SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES.....	6
4.3 ASSUNTOS MAIS ABORDADOS NO FALA.BR.....	7
4.4 LISTA DE SETORES CONTATADOS PARA RESOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA.....	9
4.5 DO PÚBLICO ALVO DA OUVIDORIA UNIVASF.....	10
4.6 AFERIÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS.....	11
4.6.1 Fala.BR.....	12
4.6.2 Questionário próprio.....	12
4.7 DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO.....	13
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	14

1. CONTEXTUALIZAÇÃO

A Ouvidoria-Geral da Univasf apresenta o seu Relatório de Gestão, contendo os resultados obtidos no ano de 2024, em cumprimento ao que estabelece o art. 14, inciso II, da Lei nº 13.460/2017, que instituiu o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos.

O Relatório Anual de Gestão da unidade de ouvidoria é, nos termos da Lei 13.460/2017, o documento que deve consolidar as informações referente às manifestações recebidas e deverá indicar, ao menos:

“Art. 15 (...)
I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
II - os motivos das manifestações;
III - a análise dos pontos recorrentes; e
IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.” (BRASIL, 2017)

Objetiva também oferecer informações gerenciais e sugestões aos dirigentes institucionais, visando o aprimoramento dos serviços prestados e a melhoria dos processos administrativos e das relações interpessoais.

O Relatório de Gestão deverá ainda ser encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria e disponibilizado integralmente na internet.

Este documento não se propõe a apresentar todas as ações realizadas pela Ouvidoria-Geral da Univasf durante o ano de 2024, pois encontra-se focado no que está disposto na Lei nº 13.460/17, ou seja, em informações relativas às manifestações e atendimentos realizados durante o ano de 2024.

2. EQUIPE

Ao final do ano de 2024, a equipe da Ouvidoria era formada por uma servidora efetiva, ocupante do cargo de Assistente em Administração e uma estagiária, bacharelada em Administração.

Ouidora-Geral: Márcia Paloma Silva Paraguassu Sant'Ana (Portaria nº 441/2023 - GR/Univasf, publicada no DOU de 31 de maio de 2023).

Estagiária: Amanda Karolliny Madeiro Gomes

3. CANAIS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria-Geral da Univasf atua como interlocutora entre o cidadão e a Univasf, proporcionando a contínua melhoria dos serviços prestados pela Univasf através das manifestações encaminhadas.

O contato entre os usuários de serviços públicos e a Ouvidoria da Univasf ocorre de diferentes formas, sendo a principal delas através do Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação.

Além do recebimento de manifestações diretamente por meio do Fala.BR, a Ouvidoria da Univasf realiza ainda atendimentos presenciais, remoto, por telefone e via e-mail, com o intuito de orientar adequadamente os usuários.

3.1 Informações prestadas aos usuários

No ano de 2024, foram realizados 91 atendimentos por e-mail, 293 atendimentos por telefone (WhatsApp/ligação), 12 atendimentos presenciais e 9 atendimentos no formato remoto, totalizando 405 atendimentos, 164 atendimentos a mais que os realizados no ano de 2023. Essa diferença se deu em razão do aumento de dúvidas/questionamentos encaminhados à Ouvidoria através do telefone/WhatsApp.

Tabela 1. Canais de informação ao usuário

Ano	Canal de Informação ao usuário				Total geral
	E-mail	Presencial	Remoto	Telefone/ WhatsApp	
2023	182	12	6	41	241
2024	91	12	9	293	405

Fonte: Elaborada pelos autores, 2025.

Através da Plataforma Fala.BR são recebidas as manifestações (reclamações, elogios, solicitações, sugestões e denúncias) encaminhadas para as ouvidorias que integram o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv). O detalhamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral da Univasf será apresentado no próximo tópico.

4. ANÁLISES DA OUVIDORIA

Das 148 manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral da Univasf em 2024, através do Fala.BR, 92 foram finalizadas, 03 ainda estão em tratamento, 22 foram encaminhadas a outros órgãos ou entidades, em razão da competência para adoção de providências e 31 manifestações foram arquivadas¹.

Cabe destacar que os dados utilizados para a produção deste relatório utilizaram como fonte extrações diretamente realizadas na plataforma Fala.BR, assim como dados disponíveis no “Painel Resolveu?” <<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>>². O período de extração das informações está compreendido entre os dias 1º de janeiro de 2024 a 31 de dezembro de 2024.

A tabela a seguir traz um comparativo entre a quantidade de manifestações tratadas (finalizadas e em tratamento) pela Ouvidoria da Univasf, nos anos de 2023 e 2024.

Tabela 2. Série histórica das manifestações tratadas pela Ouvidoria da Univasf em 2023 e em 2024

Mês	Tratadas 2023	Tratadas 2024
Janeiro	9	17
Fevereiro	4	7
Março	11	5
Abril	6	7
Mai	16	13
Junho	12	16
Julho	6	6
Agosto	13	11
Setembro	8	6
Outubro	5	9
Novembro	4	13
Dezembro	9	16

¹ A denúncia será arquivada se: não houver a complementação de informações pelo usuário, dentro do prazo de 20(vinte) dias; tiver perdido o objeto; vier com texto repetido, confuso, impróprio ou com elementos que destoam da urbanidade; tiver sido encaminhada para diversos órgãos ou entidades apenas para conhecimento; se os fatos relatados forem de competência de órgão ou entidade não pertencente ao Poder Executivo Federal e excepcionalmente, em circunstâncias necessárias à proteção integral do denunciante, devidamente justificadas no histórico da manifestação e comunicadas ao manifestante.

²Fonte: Extrações realizadas em 28/01/2025 no Painel Resolveu (http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm), utilizando os filtros “Nome do Órgão / Entidade” (Univasf) e “Período” (01 de Janeiro a 31 de Dezembro de 2024);

Total	103	126
-------	-----	-----

Fonte: Elaborada pelos autores, 2025.

Percebe-se que houve uma variação maior no número de manifestações recebidas nos meses de janeiro, novembro e dezembro de 2024, em relação ao mesmo período de 2023. Isso se deve ao fato de em janeiro de 2024, a Ouvidoria da Univasf ter recebido várias manifestações de mesmo teor e endereçada a diversos órgãos, que redirecionaram as manifestações para a Ouvidoria da Univasf, em razão da competência para análise da matéria. As manifestações feitas em duplicidade foram arquivadas. Já nos meses de novembro e dezembro de 2024, o número de manifestações realizadas se deve ao contexto de finalização do semestre letivo 2024.1, bem como a realização de processos seletivos para ingresso nos cursos de Pós-graduação oferecidos pela Univasf.

4.1 DEMANDAS POR TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

A totalidade das manifestações segundo o tipo estão descritas na tabela 3, que considera apenas as manifestações finalizadas e ainda em tratamento pela Ouvidoria. O destaque vai para as reclamações que somam um total de 43,2%.

Tabela 3. Tipos de Manifestações

Manifestação	Quantidade	Porcentagem
Reclamação	42	43,2%
Solicitação	25	26,3%
Denúncia	17	17,93%
Sugestão	0	0,0%
Elogio	1	1,1%
Simplifique	0	0,0%
Comunicação	11	11,57%

Fonte: Elaborado pelos autores com base no Painel Resolveu, 2025.

4.2 SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

A Ouvidoria classifica as manifestações em resolvidas, arquivadas e em tratamento.

Tabela 4. Situação da demanda

Resolvidas	Arquivadas	Em tratamento	Total Geral
92	31	3	126

Fonte: Elaborado pelos autores com base no Painel Resolveu, 2025.

De acordo com os dados coletados no Painel Resolveu, no ano de 2024, 94, 95% das manifestações analisadas pela Ouvidoria foram resolvidas e 5,05 % ainda se encontram em tramitação, ou seja, esperando a resposta e/ou a atuação de algum setor da Univasf.

Ainda de acordo com os dados extraídos do Painel Resolveu, no ano de 2024, das 92 manifestações finalizadas, 93% foram respondidas dentro prazo e 7% foram respondidas fora do prazo, o tempo médio de resposta ao usuário foi de 22 dias³.

4.3 ASSUNTOS MAIS ABORDADOS NO FALA.BR

Na tabela abaixo é possível verificar os assuntos mais abordados pelos usuários que contataram à Ouvidoria da Univasf, no ano de 2024, através do Fala.BR.

Tabela 5. Assuntos abordados

Assunto	Ranking Assuntos
Conduta Docente	9
Assédio moral	7
Educação Superior	7
Conduta Ética	6
Agente Público	5
Concursos	5
Processo Seletivo	5
Universidades e Institutos	5
Denúncia de irregularidades de servidores	5
Acesso à informação	3
Ações Afirmativas	3
Atendimento	3
Certificado ou Diploma	3
SISU - Sistema de Seleção Unificada	3
Abastecimento	3
Bibliotecas	2
Cotas	2
Ouvidoria	2
Ouvidoria Interna	2
Agendamento de Consultas	1
Assistência Social	1

³ O prazo máximo para resposta ao usuário é de 30 dias, podendo ser prorrogado por mais 30 dias, mediante a apresentação de justificativa para a prorrogação.

Auxílio	1
Bolsas	1
Certidões e Declarações	1
Defesa da concorrência	1
Denúncia crime	1
Habitação Urbana	1
Infraestrutura e Fomento	1
Licitações	1
Matrículas	1
Outros em Administração	1
Outros em Meio Ambiente	1
Outros em Pesquisa e Desenvolvimento	1
Outros em Saúde	1
Serviços e Sistemas	1
Serviços Públicos	1

Fonte: Elaborado pelos autores com base no Painel Resolveu, 2025.

Na tabela seguinte é possível verificar o ranking dos assuntos mais abordados nas manifestações, no ano de 2023.

Tabela 6. Assuntos abordados em 2023

Assunto	Ranking Assuntos
Conduta Docente	11
Educação Superior	8
Universidades e Institutos	8
Atendimento	7
Certificado ou Diploma	7
Concurso	6
Assédio moral	5
Processo Seletivo	5
Cotas	4
Outros em Educação	4
Ouvidoria	4
Assédio sexual	3
Certidões e Declarações	3
Conduta Ética	3
Acesso à informação	2
Compras governamentais	2
Denúncia Crime	2
Ações Afirmativas	1
Agendamento	1
Assistência Social	1
Atendimento Básico	1

Auditoria	1
Auxílio	1
Convênio	1
Dados Pessoais - LGPD	1
Denúncia de irregularidades de servidores	1
Matrículas	1
Normas e Fiscalização	1
Outros em Administração	1
Outros em Trabalho	1
Ouvidoria Interna	1
Proteção e Benefícios ao Trabalhador	1
Quilombolas, povos e comunidades tradicionais de matriz africana e ciganos	1
Serviços e Sistemas	1
Serviços Públicos	1
SISU - Sistema de Seleção Unificada	1

Fonte: Elaborado pelos autores com base no Painel Resolveu, 2024.

Realizando um comparativo entre os anos de 2024 (tabela 5) e 2023 (tabela 6), é possível verificar que dentre os dez assuntos mais abordados em cada ano, cinco se repetem, são eles: conduta docente, assédio moral, educação superior, concurso e processo seletivo.

4.4 LISTA DE SETORES CONTATADOS PARA RESOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

A Ouvidoria estabelece contato com diversos setores da Univasf, com o objetivo de responder de forma satisfatória o usuário. No ano de 2024, contatamos 31 setores na Univasf (tabela 7), os mais demandados foram a PROEN, que se destacou com 16 demandas recebidas, a CPCD (9), a PRPPGI (7), a Reitoria (7), a CG PS-ICG (6) e a SEAD (6).

Tabela 7. Lista de setores

Setor	Quantidade
CDA - Comissão Disciplinar Acadêmica	2
CEPPSI - Centro de Estudos e Práticas em Psicologia	1
CG PS-ICG - Comissão Gestora do Processo Seletivo para Ingresso nos Cursos de Graduação	6
CGPCD - Comissão Gestora Permanente de Concurso Docente	2
CMED/PNZ - Colegiado de Medicina <i>campus</i> Petrolina/PE	1
CMVET - Colegiado de Medicina Veterinária	1
Comissão de Dados Abertos	1

Comissão de Ética	2
CHI - Comissão de Heteroidentificação	1
Coordenação dos RUs	4
COREME - Coordenação de Residências Médicas	2
CPCD - Comissão Permanente de Controle Disciplinar	9
Labmet - Laboratório de Meteorologia	1
Ouvidoria - Geral da Univasf	4
PISF - Projeto de Integração do São Francisco	1
PPGDDes - Programa de Pós-Graduação em Dinâmicas do Desenvolvimento do Semi-Árido	2
PU - Prefeitura Universitária	2
PROAE - Pró-reitoria de Assistência Estudantil	3
PROEN - Pró-reitoria de Ensino	16
PROEX - Pró-reitoria de Extensão	1
PROFNIT - Programa de Pós-graduação em Propriedade Intelectual e Transferência de Tecnologia para Inovação	1
PROGEPE - Pró-reitoria de Gestão de Pessoas	2
PROGEST - Pró-reitoria de Gestão e Orçamento	2
PROPLADI - Pró-reitoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional	1
PRPPGI - Pró-reitoria de Pesquisa, Pós-graduação e Inovação	7
Reitoria	7
SEAD - Secretaria de Educação a Distância	6
SIASS - Subsistema Integrado de Atendimento à Saúde do Servidor	1
SIBI - Sistema Integrado de Bibliotecas	2
SRCA - Secretaria de Registro e Controle Acadêmico	3
STI - Secretaria de Tecnologia da Informação	1
Total geral	95

Fonte: Elaborado pelos autores, 2025.

4.5 DO PÚBLICO ALVO DA OUVIDORIA UNIVASF

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

São públicos-alvo da Ouvidoria Geral:

A) Público Externo: qualquer cidadão que precise se relacionar com a Univasf poderá apresentar a sua manifestação diretamente à Ouvidoria.

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

Nas tabelas abaixo verifica-se o total de demandas registradas na plataforma Fala.BR, em função do público-alvo (tabela 8), informação de raça/cor (tabela 9) e do sexo (tabela 10):

Tabela 8. Classificação do usuário

Externo	Interno	Não identificado	Total geral
45	80	1	126

Fonte: Elaborado pelos autores, 2025.

Tabela 9. Raça/cor

Branca	Em branco	%	Não informada	Parda	Preta
7,35%	1,47%	%	77,94	8,82%	4,41%

Fonte: Elaborado pelos autores com base no Painel Resolveu, 2025.

Tabela 10. Sexo

Sexo	Feminino	Masculino
Quantidade	12	8
Porcentagem	17,6%	11,8%

Fonte: Elaborado pelos autores com base no Painel Resolveu, 2025.

4.6 AFERIÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

Para cumprir suas obrigações legais e permitir o exercício de direitos, o ouvidoria deve oferecer serviços. E mais ainda, deve fazer isso de maneira econômica e eficiente, levando em consideração as preferências dos cidadãos e o equilíbrio entre os diversos setores da administração pública.

Atualmente, a avaliação dos serviços públicos se insere no contexto de Governo Digital e é uma das prioridades previstas na legislação. O decreto lei nº 8.936/16 (Institui a Plataforma Gov.BR) estabeleceu a necessidade de avaliação de satisfação com os serviços públicos.

A Portaria SGD/ME nº. 548, publicada em 24 de janeiro de 2022, destacou ainda mais o tema da avaliação dos usuários. Ela institui que todos os serviços digitais devem se integrar à ferramenta de avaliação para atingir um padrão mínimo de qualidade.

A Ouvidoria está integrada à plataforma do Painel Resolveu, uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria e a avaliação de seus serviços. A Ouvidoria da Univasf também disponibiliza aos seus usuários um questionário próprio de avaliação.

4.6.1 Fala.BR

A pesquisa de satisfação disponibilizada pelo Fala.BR obteve onze respostas dos usuários que demandaram a Ouvidoria da Univasf. De acordo com os resultados obtidos, 27,27% dos respondentes consideraram-se muito satisfeitos com a resposta apresentada, 27,27% tem uma satisfação regular e 45,45% responderam que se sentem muito insatisfeitos com a resposta dada à sua demanda. A mesma pesquisa demonstra que a satisfação média com o atendimento é de 40,91%.

4.6.2 Questionário próprio

O questionário de satisfação, elaborado e encaminhado pela Ouvidoria da Univasf junto com a resposta conclusiva encaminhada para o usuário, é composto por seis perguntas fechadas e uma aberta. A participação não é obrigatória e das 126 manifestações analisadas pela Ouvidoria no ano de 2024, apenas três usuários responderam a pesquisa de satisfação.

O questionário pedia aos usuários que classificassem, em uma escala de ótimo a ruim, a facilidade de contato com a Ouvidoria da Univasf, o tratamento prestado pela equipe, o tempo de resposta inicial e o tempo para emissão de resposta final (conclusiva). Os resultados obtidos constam na Tabela 11 (abaixo).

Tabela 11. Pesquisa de satisfação - questionário próprio

Índices	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
Facilidade de Contato	66,7%	0%	33,3%	0%
Tratamento Prestado	66,7%	0%	33,3%	0%

Tempo de Resposta inicial	66,7%	0%	33,3%	0%
Tempo de Resposta Final	66,7%	0%	33,3%	0%

Fonte: Elaborado pelos autores, 2025.

Com relação às perguntas para as quais a resposta deveria ser sim ou não, os usuários foram questionados se teriam sofrido constrangimento ao procurar a Ouvidoria, se retornariam à Ouvidoria e se a indicariam (tabela 12).

Tabela 12. Índices

Índices	Sim	Não
Constrangimento	0%	100%
Retorno a Ouvidoria	66,7%	33,3%
Indicação da Ouvidoria	66,7%	33,3%

Fonte: Elaborado pelos autores, 2025.

Ao solicitar sugestões aos usuários participantes da pesquisa, em uma questão aberta, nenhum deles apresentou sugestões.

4.7 DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO

As manifestações encaminhadas à Ouvidoria-geral da Univasf passam por uma análise prévia e posteriormente são encaminhadas ao setor demandado para providências.

A análise da Ouvidoria é feita quanto à completude de informações em relação ao que foi demandado e, quando necessário é feito um pedido de complementação de informações sobre a demanda ao usuário. A depender do serviço alvo da manifestação, aciona-se mais de uma unidade administrativa para emissão de pareceres, orientações, ou instauração de procedimento específico.

A Ouvidoria-geral da Univasf participou dos trabalhos da Comissão responsável pela elaboração do Plano de Dados Abertos - PDA da Univasf (biênio 2023-2025) e pela atualização dos dados e informações da transparência Ativa, nomeada pela Portaria nº 2243 Reitoria/Univasf, de 27 de novembro de 2023. Os trabalhos da Comissão foram concluídos em 31 de maio de 2024 e a minuta do PDA da Univasf

foi encaminhada à Reitoria para análise, em 03 de junho de 2024 (Processo SIPAC nº 23402.039345/2023-21).

Ainda, na esteira do cumprimento de normativos que tratam de temas referentes ao assédio moral, sexual e a discriminação no cenário das Instituições Públicas, a Ouvidoria da Univasf participa da Comissão responsável pela promoção de ações de combate ao assédio moral, sexual e a discriminação, instituída pela Portaria nº 1722/2023 - Reitoria/Univasf, que promoveu ações de conscientização sobre o tema e é responsável pela elaboração do Plano Setorial de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação - PSPEAD da Univasf.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria Geral da Univasf, tem uma equipe mínima para atender múltiplas demandas que cresceram no decorrer dos anos, como observa-se nos dados já analisados.

Os canais disponibilizados pela Ouvidoria-Geral da Univasf mostraram-se suficientes para o público-alvo desta Unidade Administrativa.

Ao considerarmos o total de manifestações registradas houve um aumento significativo o que indica maior interação dos usuários de serviços públicos com a administração pública.

A Ouvidoria tem buscado o diálogo com diversos setores da Universidade, com o intuito de buscar a resolução das diversas demandas recebidas.

Os usuários dos serviços da Ouvidoria da Univasf são diversos. Os demandantes predominantes são aqueles ligados diretamente à comunidade interna da Universidade. A pesquisa de satisfação nos mostrou que os manifestantes estão na sua maioria satisfeitos com os serviços prestados.