

Relatório de Gestão 2025

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 2025, 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 2025, 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 2025.

2. EQUIPE

Ao final do ano de 2025, a equipe da Ouvidoria era formada por uma servidora efetiva, ocupante do cargo de Assistente em Administração e duas estagiárias, bachareladas 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: **Andressa Adriane** da Silva

Estagiária: **Neilany Oliveira Rodrigues**

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. Através do Fala.BR são recebidas as manifestações do tipo: reclamações, elogios, solicitações, sugestões e denúncias, encaminhadas às ouvidorias que integram o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv).

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 sobre o encaminhamento das manifestações e o papel da Ouvidoria.

3.1 Informações prestadas aos usuários

No ano de 2025, foram realizados 72 atendimentos por e-mail, 729 atendimentos por telefone (WhatsApp/ligação), 17 atendimentos presenciais e 6 atendimentos no formato remoto, totalizando 824 atendimentos, 419 atendimentos a mais que os realizados no ano de 2024. 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	
2024	91	12	9	293	405
2025	72	17	6	729	824

Fonte: Elaborada pelos autores, 2026.

Entre os questionamentos mais recorrentes, destacam-se as dúvidas relativas aos cursos oferecidos pela instituição, bem como aquelas relacionadas ao processo de

ingresso nos cursos de graduação e pós-graduação, presenciais e à distância. Além disso, observou-se um aumento significativo nas solicitações de agendamento e reagendamento de consultas e exames, as quais foram redirecionadas ao Hospital Universitário e à Policlínica da Univasf. Por fim, notou-se também um crescimento na procura por informações acerca dos processos seletivos de transferência interna e externa.

4. ANÁLISES DA OUVIDORIA

Das 218 (duzentas e dezoito) manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral da Univasf, 161 (cento e sessenta e uma) foram finalizadas; 05 (cinco) ainda estão em tratamento; 12 (doze) foram encaminhadas a outros órgãos ou entidades, em razão da competência e; 27 (vinte e sete) 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 2025 a 31 de dezembro de 2025.

A tabela a seguir traz um comparativo entre a quantidade de manifestações tratadas (finalizadas e em tratamento), pela Ouvidoria da Univasf, nos anos de 2024 e 2025.

Tabela 2. Série histórica das manifestações tratadas pela Ouvidoria da Univasf em 2024 e em 2025

Mês	Tratadas 2024	Tratadas 2025
Janeiro	17	9
Fevereiro	7	10

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 22/01/2026 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 2025);

Março	5	21
Abril	7	19
Mai	13	14
Junho	16	12
Julho	6	15
Agosto	11	16
Setembro	6	22
Outubro	9	14
Novembro	13	22
Dezembro	16	19
Total	126	193

Fonte: Elaborada pelos autores, 2025.

Percebe-se que houve um aumento no número de manifestações recebidas nos meses de março, abril, julho, setembro, novembro e dezembro de 2025, em relação ao mesmo período de 2024. Isso se deve ao fato de que, em março e abril de 2025, a Ouvidoria da Univasf recebeu várias manifestações relacionadas ao Processo Seletivo para Ingresso nos Cursos de Graduação - PS-ICG da Univasf, em especial o PS-ICG de 2025; No mês de julho, a Ouvidoria recebeu diversas manifestações sobre uma possível demora na emissão de declarações, certificados e/ou diplomas de conclusão do curso de Pós-graduação EAD em Tecnologias Agrícolas, promovido pela SEAD, denúncias sobre a suposta conduta imprópria de um docente do *campus* São Raimundo Nonato/PI; Nos meses de setembro, novembro e dezembro a Ouvidoria recebeu várias denúncias relacionadas a conduta ética e irregularidade de servidores; Nos meses de novembro e dezembro de 2025, o aumento no número de manifestações recebidas, em relação ao mesmo período de 2024, também se deve ao contexto de finalização do semestre letivo 2025.2, a realização de processos seletivos para ingresso nos cursos de Pós-graduação oferecidos pela Univasf e a solicitações relativas a Assistência Estudantil.

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 denúncias que somam um total de 43,7%.

Tabela 3. Tipos de Manifestações

Manifestação	Quantidade	Porcentagem
Reclamação	58	30,05%
Solicitação	39	20,20%
Denúncia	29	15,02%
Sugestão	3	1,55%
Elogio	16	8,30%
Simplifique	0	0,0%
Comunicação (Denúncias anônimas)	48	24,88%

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
162	27	4	193

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

De acordo com os dados coletados no Painel Resolveu, no ano de 2025, 89,89% das manifestações analisadas pela Ouvidoria foram resolvidas e 10,11 % 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 2025, das 162 manifestações finalizadas, 100% foram respondidas dentro prazo e, o tempo médio de resposta ao usuário foi de 22,6 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 2025, através do Fala.BR.

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.

Tabela 5. Assuntos abordados em 2025

Assunto	Ranking Assuntos
Conduta Ética e Irregularidade de Servidores	18
Educação Superior	13
Assistência Estudantil	11
Assédio Moral	10
Assédio Sexual	7
Atendimento	7
Concursos e Processos Seletivos	7
Cotas	7
Processo Seletivo	6
Acesso à Informação	5
Certificado ou Diploma	5
Atendimento ao Público	5
Conduta Docente	4
Matrículas	4
Ouvidoria	4
Ações Afirmativas	3
Informações Processuais	3
Outros em Transporte	3
Ouvidoria Interna	3
Racismo e Discriminação	3
Universidades e Institutos	3
Vigilância em Saúde	3
Agente Público	2
Bibliotecas e Acervos Públicos	2
Denúncia Crime	2
Gestão de Pessoas	2
Gestão Pública	2
Meio Ambiente	2
(Em branco)	1
Abastecimento e Armazenagem	1
Assistência à Pessoa com Deficiência	1
Auditoria	1
Bolsas	1
Cadastros e Documentação	1
Outros em Administração	1
Comunicações	1
Conduta Ética	1
Controle Social	1
Cuidado e Acolhimento	1
Dados Pessoais - LGPD	1

Defesa e Vigilância Sanitária	1
Gestão Escolar e Administrativa	1
Outros em Administração	1
Patrimônio Público	1
Proteção e Benefícios ao Trabalhador	1
Segurança Alimentar e Nutricional	1
SISU - Sistema de Seleção Unificada	1
Tecnologia da Informação e Sistemas	1
Transparência	1
Transparência e Acesso à Informação	1

Fonte: Elaborado pelos autores com base no Painel Resolveu, 2026.

Realizando um comparativo entre os anos de 2025 (tabela 5) e 2024 (tabela 6), é possível verificar que dentre os dez assuntos mais abordados em cada ano, cinco se repetem, são eles: conduta ética e irregularidades de servidores, assédio moral, educação superior, concursos e processo seletivo.

Tabela 6. Assuntos abordados em 2024

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
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, 2024.

Em 2025, o tema mais abordado nas manifestações recebidas pelo Fala.BR foi Conduta Ética e Irregularidade de Servidores (18), sendo a maioria denúncias (12), as quais foram encaminhadas, em grande parte, à Pró-reitoria de Ensino (7), por tratarem de conduta docente.

O segundo assunto mais abordado em 2025 foi Educação Superior (13), a maioria das manifestações eram reclamações (06), encaminhadas a diferentes setores da Universidade.

Com relação ao terceiro tema mais abordado, Assistência Estudantil (11), grande parte das manifestações eram reclamações (10) e grande parte delas (06) foram direcionadas aos serviços prestados pelo Restaurante Universitário - RU, nos diversos campi da Univasf: CCA, Juazeiro e Petrolina.

Assédio Moral foi o quarto assunto mais abordado (10), a maioria se tratavam de denúncias (08), que foram encaminhadas, em grande parte, à Comissão de Ética e/ou CPCD (06).

Quanto ao quinto tema mais abordado nas manifestações, Assédio Sexual (07), podemos verificar que a sua grande maioria se tratavam de denúncias (05) e muito embora o assunto esteja classificada como Assédio Sexual, outras condutas de natureza sexual estão incluídas nesta classificação. A maior parte das denúncias foi encaminhada à CPCD (04).

Já em relação ao tema Atendimento (07), a grande maioria foram elogios direcionados a servidores públicos e setores da Univasf (06). Sendo que a Secretaria de Registro e Controle Acadêmico - SRCA foi o setor que recebeu o maior número de elogios (04).

Com relação aos temas Concursos e Processos Seletivos (07), Processo Seletivo (06) e Concursos (01), os tipos de manifestações mais enviadas para esses assuntos foram denúncias (06) e solicitações (06) e estão relacionados ao Processo Seletivo para Preenchimento de Vagas Ociosas - PS-PVO (02), Processos Seletivos para Ingresso nos Cursos de Pós-graduação da Univasf (06), entre outros.

Já em relação ao assunto Cotas (07), todas se referiam ao PS-ICG da Univasf e foram encaminhadas à Comissão Gestora do Processo Seletivo (05) ou a Comissão Institucional de Heteroidentificação - CIHU da Univasf (02).

Finalizando a lista dos dez assuntos mais abordados nas manifestações enviada à Ouvidoria, no ano de 2025, está o Acesso à Informação (05), em sua maioria solicitações (03) e elogios (02).

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 2025, contatamos 43 setores na Univasf (tabela 7), os mais demandados foram a SEAD (19), que se destacou com demandas recebidas PROEN (18), a CPCD (17), SRCA (15), a Comissão de Ética (13), a PROAE (11), Reitoria (7) e PROGEPE (7).

Tabela 7. Lista de setores

Setor	Quantidade
CDA - Comissão Disciplinar Acadêmica	4
CEPPSI - Centro de Estudos e Práticas em Psicologia	1
CG PS-ICG - Comissão Gestora do Processo Seletivo para Ingresso nos Cursos de Graduação	3
Comissão de Ética	13
CHI - Comissão de Heteroidentificação	3
Coordenação dos RUs	2
CPCD - Comissão Permanente de Controle Disciplinar	17
Labmet - Laboratório de Meteorologia	1

Ouvidoria - Geral da Univasf	3
PISF - Projeto de Integração do São Francisco	1
PPGDDes - Programa de Pós-Graduação em Dinâmicas do Desenvolvimento do Semi-Árido	2
PU - Prefeitura Universitária	4
PROAE - Pró-reitoria de Assistência Estudantil	11
PROEN - Pró-reitoria de Ensino	18
PROEX - Pró-reitoria de Extensão	6
PROFMAT	3
PROGEPE - Pró-reitoria de Gestão de Pessoas	7
PROGEST - Pró-reitoria de Gestão e Orçamento	2
PROPLADI - Pró-reitoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional	3
PRPPGI - Pró-reitoria de Pesquisa, Pós-graduação e Inovação	6
Reitoria	7
SEAD - Secretaria de Educação a Distância	19
SIASS - Subsistema Integrado de Atendimento à Saúde do Servidor	3
SIBI - Sistema Integrado de Bibliotecas	2
SRCA - Secretaria de Registro e Controle Acadêmico	15
STI - Secretaria de Tecnologia da Informação	3
Total geral	159

Fonte: Elaborado pelos autores, 2025.

Fazendo uma análise dos setores mais demandados em 2025 (tabela 07), verifica-se que uma correlação direta com os assuntos mais abordados em 2025 (tabela 05).

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
69	126	23	218

Fonte: Elaborado pelos autores, 2025.

Tabela 9. Raça/cor

Branca	Em branco	Não informada	Parda	Preta
26,32%	0,00%	0,00%	52,63%	21,05%

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

Tabela 10. Sexo

Sexo	Feminino	Masculino
Quantidade	12	13
Porcentagem	48,0%	52,0%

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.

As Ouvidorias pertencentes ao Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal - SisOuv estão integradas à plataforma do Painel Resolveu, uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações recebidas pelas ouvidorias e a avaliação de seus serviços. Além da avaliação disponibilizada pelo [Fala.BR](#), 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 oito respostas. De acordo com os resultados obtidos, 37,50% dos respondentes consideraram-se satisfeitos com a resposta apresentada, 12,50% tem uma satisfação regular e 50,00% 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 34,38%.

4.6.2 Questionário próprio

O questionário de satisfação, elaborado pela Ouvidoria da Univasf, é composto por seis perguntas fechadas e uma aberta. A participação não é obrigatória e das 193 manifestações analisadas pela Ouvidoria no ano de 2025, apenas 10 (dez) usuários responderam a pesquisa de satisfação.

A baixa adesão ao preenchimento do questionário enviado pela Ouvidoria, acaba por não refletir ou se aproximar da realidade da opinião dos usuários que demandaram a Ouvidoria da Univasf em 2025. 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 abaixo.

Tabela 11. Pesquisa de satisfação - questionário próprio

Índices	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
Facilidade de Contato	60%	30%	10%	0%
Tratamento Prestado	90%	0%	0%	10%
Tempo de Resposta inicial	40,0%	20%	30%	10%
Tempo de Resposta Final	10%	40%	30%	20%

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	10%	90%
Retorno a Ouvidoria	90%	10%
Indicação da Ouvidoria	90%	10%

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.

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.

Com relação aos atendimentos prestados pela Ouvidoria, verificou-se a necessidade de se estabelecer canais de comunicação mais eficientes, a fim de facilitar a busca de informações e os esclarecimentos de dúvidas dos usuários.

Com relação aos assuntos mais demandados, verificou-se o que demonstra a necessidade permanente de ações de conscientização, capacitação em temas relacionados à conduta ética, assédio moral e sexual, discriminação. A estruturação de canais de acolhimento das vítimas de violência, também se mostra essencial neste processo.

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.