

Relatório de Gestão 2023

Ouvidoria-Geral da Universidade Federal do Vale do São Francisco

SUMÁRIO

SUMÁRIO.....	2
1. APRESENTAÇÃO.....	3
1.1 EQUIPE.....	3
1.2 LOCALIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO.....	4
1.3 CANAIS DE ATENDIMENTO.....	4
1.3.1 - atendimentos realizados.....	4
2. ANÁLISES DA OUVIDORIA.....	5
2.1 DEMANDAS POR TIPOS DE MANIFESTAÇÕES.....	7
2.2 SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES.....	7
2.3 ASSUNTOS MAIS ABORDADOS NO FALA.BR.....	8
2.4 LISTA DE SETORES CONTATADOS PARA RESOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA.....	10
2.5 DO PÚBLICO ALVO DA OUVIDORIA UNIVASF.....	11
2.6 AFERIÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS.....	12
2.6.1 Fala.BR.....	13
2.6.2 Questionário próprio.....	13
2.7 DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO.....	14
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	16

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria-Geral da Univasf apresenta o seu Relatório de Gestão Anual, contendo os resultados obtidos no ano de 2023, 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, nos termos da Lei nº 13.460/17, 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 2023, 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 2023.

1.1 EQUIPE

A equipe é formada por uma servidora efetiva, ocupante do cargo de Assistente em Administração e duas estagiárias, bacharelandas em Administração.

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

Estagiárias: Amanda Karolliny Madeiro Gomes e Claudjane Ramos da Silva

1.2 LOCALIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO

A sede da Ouvidoria está situada no centro de convivência do *campus* sede da Univasf, localizado em Petrolina-PE e funciona de segunda à sexta-feira, das 8h às 12h e das 14h às 18h.

1.3 CANAIS DE ATENDIMENTO

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, por telefone e via e-mail, com o intuito de orientar adequadamente os usuários.

Atendimento pessoal: comparecimento a sede da Ouvidoria-Geral da Univasf e agendamento do atendimento por e-mail, que pode ocorrer de forma presencial ou virtual.

Atendimento telefônico: ligações e mensagens de whatsapp enviadas para o número 87 99104-8226;

E-mail: através do endereço eletrônico ouvidoria@univasf.edu.br.

Correspondência: Avenida José de Sá Maniçoba, s/n, Centro – *campus* universitário, CEP: 56.304-205, Petrolina - PE.

1.3.1 - Atendimentos realizados

No ano de 2023, foram realizados 182 atendimentos por e-mail, 41 atendimentos por telefone, 12 atendimentos presenciais e 6 atendimentos no formato remoto, totalizando 241 atendimentos, 74 atendimentos a mais que os realizados no ano de 2022. Essa diferença se deu em razão do aumento de questionamentos encaminhados à Ouvidoria através do e-mail, bem como em razão da disponibilização de atendimento ao usuário por telefone/WhatsApp, o qual não foi disponibilizado no ano de 2022, vez que a Univasf não tinha contrato de telefonia vigente no período.

Tabela 1. Canais de atendimento ao usuário

Ano	Canal de Atendimento				Total geral
	E-mail	Presencial	Remoto	Telefone	
2022	148	12	7	-	167
2023	182	12	6	41	241

Fonte: Elaborada pelos autores, 2024.

Através da Plataforma Fala.BR foram recebidas manifestações de ouvidoria, cujo detalhamento das informações será apresentado no próximo tópico.

2. ANÁLISES DA OUVIDORIA

Pela plataforma Fala.BR foram enviadas 147 manifestações à Ouvidoria da Univasf. Destas, 129 foram analisadas e 18 foram direcionadas a outros órgãos e entidades, em razão da competência.

Das manifestações analisadas pela Ouvidoria da Univasf, 98 foram tratadas/finalizadas, 05 ainda estavam em tratamento e 26 manifestações tinham sido 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 2023 a 31 de dezembro de 2023.

A tabela a seguir traz um comparativo entre a quantidade de manifestações tratadas pela Ouvidoria da Univasf entre os anos de 2022 e 2023.

Tabela 2. Série histórica das manifestações tratadas pela Ouvidoria da Univasf

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; contiver texto repetido, confuso, impróprio ou com elementos que destoam da urbanidade; se 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 18/01/2024 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 2023);

Mês	Tra. 2022	Tra. 2023
Janeiro	9	9
Fevereiro	5	4
Março	8	11
Abril	6	6
Mai	9	16
Junho	8	12
Julho	7	6
Agosto	5	13
Setembro	5	8
Outubro	21	5
Novembro	15	4
Dezembro	5	9
Total	103	103

Fonte: Elaborada pelos autores, 2024.

Percebe-se que, nos anos de 2022 e 2023, a quantidade de manifestações encaminhadas à Ouvidoria da Univasf nos meses de janeiro, fevereiro, março, julho e setembro são bem próximas. Nos demais meses houve uma variação maior no número de manifestações.

Em outubro de 2022, por exemplo, o aumento de manifestações ocorreu em virtude do recebimento de nove reclamações feitas por discentes do curso de medicina da Univasf, que alegaram o descumprimento do prazo para a emissão de resposta pela Instituição, com relação aos pedidos para colação de grau extemporânea. No mês de novembro, foram enviadas seis manifestações em razão de conduta docente, três delas contra a conduta de um determinado professor do colegiado de educação física, *campus* sede, Petrolina-PE.

Já no ano de 2023, nos meses de maio e junho houve um aumento nas manifestações sobre conduta docente, destas, seis foram comunicações de irregularidade sobre a conduta de um professor do colegiado de Arqueologia, *campus* Serra da Capivara, São Raimundo Nonato/PI. No mês de agosto, houve um aumento de comunicações e denúncias contra discente e docente do *campus* de Ciências Agrárias - CCA, Petrolina - PE e ainda, um aumento de manifestações em razão da realização do processo seletivo para contratação de professor substituto na Univasf.

Embora ocorram oscilações nas quantidades de manifestações recebidas ao longo dos meses de 2022 e de 2023, o total de manifestações analisadas pela Ouvidoria da Univasf, em cada ano, foi o mesmo.

2.1 DEMANDAS POR TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

A totalidade das manifestações segundo o tipo estão descritas na tabela 3, que considera apenas as manifestações tratadas e em tratamento pela Ouvidoria. O destaque vai para as reclamações que somam um total de 34%, seguidas pelas comunicações de irregularidades (denúncias anônimas) somando 26,2% e das solicitações somando 23,3% das manifestações. Nas denúncias, observa-se claramente a preferência do usuário em escolher fazê-la anonimamente (comunicação de irregularidade).

Tabela 3. Tipos de Manifestações

Manifestação	Quantidade	Porcentagem
Reclamação	35	34,0
Solicitação	24	23,3
Denúncia	13	12,6
Sugestão	1	1,0
Elogio	2	1,9
Simplifique	1	1,0
Comunicação	27	26,2

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

2.2 SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

A Ouvidoria classifica as manifestações em resolvidas, não resolvidas e parcialmente resolvidas. De acordo com os dados coletados no [Painel Resolveu](#), 79,6% das demandas encaminhadas à Ouvidoria foram resolvidas, 13,6% foram parcialmente resolvidas e 6,8% ainda estava em tramitação, ou seja, esperando a resposta e/ou a atuação de algum setor da Univasf.

Tabela 4. Situação da demanda

Resolvida	Parcialmente resolvida	Tramitando	Total Geral
82	14	7	103

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

2.3 ASSUNTOS MAIS ABORDADOS NO FALA.BR

Na tabela abaixo é possível verificar os assuntos mais abordados pelos usuários que contataram a Ouvidoria da Univasf, através do Fala.BR.

Tabela 5. Assuntos abordados 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.

Na tabela seguinte é possível verificar o ranking dos assuntos mais abordados nas manifestações tratadas no ano de 2022.

Tabela 6. Assuntos abordados 2022

Assunto	Ranking Assuntos
Educação Superior	22
Conduta Docente	16
Processo Seletivo	6
Universidades e Institutos	6
Acesso à informação	5
Assédio moral	4
Conduta Ética	4
Matrículas	4
Assistência à Pessoa com Deficiência	3
Certificado ou Diploma	3
Cotas	3
Agente Público	2
Atendimento	2
Concurso	2
Denúncia Crime	2
Denúncia de irregularidades de servidores	2
Outros em Educação	2
Serviços e Sistemas	2
SISU - Sistema de Seleção Unificada	2
Transparência	2
Auxílio	1
Bibliotecas	1
Habitação Urbana	1
Outros em Administração	1
Outros em Esporte e Lazer	1
Outros em Trabalho	1
Outros em Transporte	1
Patrimônio	1
Trânsito	1

Realizando um comparativo entre os anos de 2022 (tabela 6) e 2023 (tabela 5), é possível verificar que no ranking dos dez assuntos mais abordados pelos usuários, seis se repetem, são eles: conduta docente, educação superior, universidades e institutos, certificado ou diploma, assédio moral e processo seletivo. Observa-se também que, no ano de 2023, houve uma variação maior de assuntos abordados nas manifestações encaminhadas à Ouvidoria.

2.4 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 2023, contatamos 38 setores na Univasf, os mais demandados foram a PROEN, que se destacou com 20 demandas encaminhadas, à Comissão de Ética (5), a CGPCD (6), a CG/PS-ICG (6), a Coordenação dos RUs (5), a CPCD (5), a PROAE (5), a SEAD (5) e a SRCA (6) (tabela 7).

Tabela 7. Lista de setores

Setor	Quantidade
Coordenação de Bioterismo	1
CDA - Comissão Disciplinar Acadêmica	3
CECOMP - Colegiado de Engenharia da Computação	2
CARQUEOL - Colegiado de Arqueologia	1
CEFIS - Colegiado de Educação Física	1
CENF - Colegiado de Enfermagem	1
CCOMP - Colegiado de Engenharia da Computação	2
CGEOGRAFIA - Colegiado de Licenciatura em Geografia	1
Comissão de Ética	5
CGPCD - Comissão Gestora de Concurso Docente	6
CG/PS-ICG - Comissão Gestora do Processo Seletivo para Ingresso nos Cursos de Graduação	6
Comissão de Heteroidentificação	1
Comitê de Desburocratização	1
Conselho Diretor da Clínica Veterinária	1
CONUNI - Conselho Universitário	3
Coordenação de Registro Acadêmico	1
Coordenação dos Restaurantes Universitários	5
Coordenações Pedagógicas	1
COREME - Comissão de Residências Médicas	1
CPCD - Comissão Permanente de Controle Disciplinar	5
CPPD - Comissão Permanente de Pessoal Docente	1

CPRDOSAL - Colegiado de Engenharia da Produção - Salgueiro	2
DAP - Departamento de Administração de Pessoas	1
DSFC - Diretoria de Supervisão das Fiscalizações dos Contratos	1
Não houve demandado	3
PROAE - Pró-reitoria de Assistência Estudantil	5
PEI - Procuradoria Educacional Institucional	1
PROEN - Pró-reitoria de Ensino	20
PROFNIT - Programa de Pós-Graduação em Propriedade Intelectual e Transferência de Tecnologia para a Inovação	1
PROGEPE - Pró-reitoria de Gestão de Pessoas	1
PROGEST - Pró-reitoria de Gestão e Orçamento	3
PROPLADI - Pró-reitoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional	1
PRPPGI - Pró-reitoria de Pesquisa e Pós Graduação	2
REITORIA	3
SEAD - Secretaria de Educação a Distância	5
SIASS - Serviço de Saúde Ocupacional	2
SIBI - Sistema de Bibliotecas	2
SRCA - Secretaria de Registro e Controle Acadêmico	6
STI - Secretaria de Tecnologia da Informação	1
Total geral	103

Fonte: Elaborado pelos autores, 2024.

2.5 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 e estagiários da Univasf.

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
27	71	5	103

Fonte: Elaborado pelos autores, 2024.

Tabela 9. Raça/cor

Amarela	Branca	Em branco	Indígena	Não informada	Parda	Preta
0	8,57	0	0	75,71	12,86	2,86

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

Tabela 10. Sexo

Sexo	Feminino	Masculino
Quantidade	7	11
Porcentagem	10,0	15,7

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

2.6 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 também disponibiliza aos seus usuários um questionário próprio de avaliação.

2.6.1 Fala.BR

A pesquisa de satisfação feita pelo Fala.BR obteve nove respostas. De acordo com os resultados obtidos, 44% dos respondentes consideraram a sua demanda resolvida e 33% responderam que foi resolvida parcialmente (tabela 11). A mesma pesquisa demonstra que a satisfação média com o atendimento é de 69,44% (tabela 12).

Tabela 11. Resolutividade

Sim	Parcialmente	Não
44%	33%	22%

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

Tabela 12. Satisfação

Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Regular	Satisfeito	Muito Satisfeito	Satisfação Média
11,11%	11,11%	11,11%	22,22%	44,44%	69,44%

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

2.6.2 Questionário próprio

O questionário de satisfação, elaborado e encaminhado pela Ouvidoria da Univasf junto com a resposta conclusiva, é composto por seis perguntas fechadas e uma aberta. A participação não é obrigatória e das 103 manifestações analisadas pela Ouvidoria no ano de 2023, apenas cinco 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 13 (abaixo).

Tabela 13. Pesquisa de satisfação - questionário próprio

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

Fonte: Elaborado pelos autores, 2024.

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 14).

Tabela 14. Índices

Índices	Sim	Não
Constrangimento	0%	100%
Retorno a Ouvidoria	100%	0%
Indicação da Ouvidoria	100%	0%

Fonte: Elaborado pelos autores, 2024.

Ao solicitar sugestões aos usuários participantes, em uma questão aberta, apenas um usuário se manifestou e apresentou a seguinte sugestão. “Maior divulgação institucional dos serviços disponíveis, pois alguns colegas não sabiam que poderiam elogiar serviços, por exemplo.”

2.7 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 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.

Com relação ao assunto mais abordado nas manifestações (item 2.3 do relatório), qual seja, conduta docente, a Ouvidoria verificou a recorrência de demandas em relação a determinados professores. Deste modo, acionou a PROEN, com o objetivo de que realizasse a análise das situações recorrentes. A PROEN informou que seria feita reunião com os interessados, com o propósito de compreender melhor as situações e havendo necessidade seria sugerido o acompanhamento pedagógico às partes.

Ainda na esteira da análise dos assuntos mais abordados nas manifestações de ouvidoria e a projeção nacional da discussão dos temas referentes ao assédio moral e sexual e a discriminação no cenário das Instituições Públicas, a Univasf constituiu a Comissão responsável pela promoção de ações de combate ao assédio moral, sexual e a discriminação, Portaria nº 1722/2023 - Reitoria/Univasf.

A Ouvidoria, na prestação dos seus serviços, interage constantemente com os usuários de serviços públicos, deste modo, com o objetivo de melhorar a comunicação com a comunidade (interna e externa) e disseminar informações sobre temas que permeiam o cotidiano dos usuários dos serviços públicos, algumas providências foram adotadas, dentre elas, a publicação no 1º Boletim Informativo da Ouvidoria-Geral da Univasf.

A 1ª edição do boletim foi publicada no site da ouvidoria e enviada aos servidores e discentes da Instituição, através do e-mail institucional. Os seguintes tópicos foram abordados: O papel das ouvidorias, Um pouco mais sobre as denúncias e A Ouvidoria da Univasf em números.

Foi realizada ainda reunião com a Reitoria Univasf, onde foram abordados os seguintes pontos foram discutidos: Plano de atividades da Ouvidoria (2023); Solicitação de impressora para Ouvidoria; Alteração e adequação do layout da Ouvidoria; Apoio nas demandas encaminhadas para conhecimento da Reitoria, em virtude do descumprimento do prazo pelos setores demandados; Estabelecimento de prazo, pela Reitoria, para que o setor demandado apresente resposta à(s) solicitação(ões) da Ouvidoria; Reuniões quadrimestrais entre Reitoria e Ouvidoria; Disponibilização de um servidor para a Ouvidoria.

4. 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, principalmente com a adição do telefone.

As manifestações tratadas na unidade permaneceram inalteradas, porém, ao considerarmos o total de manifestações registradas houve um aumento significativo o que indica maior interação entre os usuários de serviços públicos com a administração pública. Na execução dos trabalhos interagimos com diversos setores da universidade buscando a resolução de diversas problemáticas.

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

Durante o ano de 2023, a ouvidoria executou algumas ações buscando a melhoria dos serviços prestados e interação com os usuários. As ações desenvolvidas foram a elaboração de um boletim informativo e reunião com a Reitoria.