



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

OUVIDORIA-GERAL

---

RELATÓRIO ANUAL – EXERCÍCIO  
2022

Petrolina-PE  
2023

<b>1. APRESENTAÇÃO.</b>	<b>3</b>
1.1 Da Ouvidoria Geral da Univasf	3
<b>2. FUNCIONAMENTO E CANAIS DE ATENDIMENTO</b>	<b>4</b>
<b>3. EQUIPE E LOCALIZAÇÃO</b>	<b>4</b>
<b>4. OBJETIVO DO RELATÓRIO</b>	<b>5</b>
<b>5. QUANTITATIVO DAS DEMANDAS REGISTRADAS EM 2022</b>	<b>5</b>
5.1 Classificação das demandas (tipos de manifestação).	5
5.2 Demandas por tipos de manifestações.	6
5.3 Público-Alvo	6
5.4 Demandas por canal de entrada.	7
<b>6. ANÁLISE QUANTITATIVA DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS.</b>	<b>8</b>
<b>7. ANÁLISE QUALITATIVA DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS.</b>	<b>10</b>
7.1 Dos assuntos mais demandados em 2022	10
<b>8. DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO</b>	<b>11</b>
<b>9. AFERIÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS DEMANDANTES</b>	<b>11</b>
9.1 Do resultado da Pesquisa de Satisfação.	12
<b>10. CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	<b>14</b>
10.1 Quanto aos canais de serviços disponibilizados ao cidadão.	14
10.2 Resultado das ações e procedimentos da Ouvidoria-Geral da Univasf previstos no Plano de Atividades da Ouvidoria para o exercício 2022	14
10.3 Ação voltada para abertura do semestre letivo 2022.1 da Univasf, Campus Senhor do Bonfim/BA.	20
10.4 Ações voltadas para capacitar unidades e comissões	20
10.4.1 Serviços de Informação ao Cidadão - SICs	20
10.4.2 Núcleo de Solução Consensual de Conflitos - NSCC	20
10.5 Ação voltada para orientar docentes do Colegiado de Artes Visuais - CARTES/Univasf, campus Juazeiro/BA	20

## **1. APRESENTAÇÃO.**

A Ouvidoria constitui-se em um instrumento de controle e participação social, voltada para a interlocução entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

As atribuições da Ouvidoria estão descritas na Lei nº 13460/2017, regulamentada pelo Decreto nº 9492/2018, e na Portaria nº 581/2021, constituindo-se no veículo para acolhimento de sugestões, informações, elogios, solicitações, reclamações, denúncias e solicitações de simplificação. Objetiva também buscar soluções para as questões levantadas, oferecer informações gerenciais necessárias e sugestões aos dirigentes institucionais, visando o aprimoramento dos serviços prestados e a melhoria dos processos administrativos e das relações interpessoais. Desse modo, é um órgão estratégico e um poderoso instrumento para a transformação institucional, favorecendo e buscando melhorias nas atividades e processos.

Atenta aos princípios constitucionais de legalidade, moralidade, impessoalidade e eficiência e consubstancia-se em 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 (ROMÃO, s/d).

### **1.1 Da Ouvidoria Geral da Univasf**

A Ouvidoria-Geral da Universidade Federal do Vale do São Francisco foi instituída através da Portaria Univasf nº 317, de 04 de maio de 2009. É gerida por um Ouvidor, servidor efetivo, integrante do quadro permanente e em exercício na Univasf, sendo-lhe assegurado independência funcional para o exercício de suas atribuições. Tem, como atual Ouvidora, a servidora Daniele Miranda dos Santos Mafra (Portaria nº 054 de 10 de fevereiro de 2022).

É um canal que permite o diálogo entre o cidadão e a Administração, ao mesmo tempo em que se caracteriza como ferramenta de aprimoramento da gestão pública, visando ao aperfeiçoamento das ações institucionais e à promoção e defesa dos usuários dos serviços públicos prestados por esta Instituição Federal de Ensino Superior.

Possui natureza de unidade administrativa de assessoramento, vinculada diretamente ao Gabinete da Reitoria, e integra o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, sujeitando-se à orientação normativa e supervisão técnica da Ouvidoria-Geral da União, Órgão Central, nos termos do art. 7º, do Decreto no 9.492/2018.

Tem como função precípua a mediação, exercendo suas atividades junto às unidades administrativas e acadêmicas da Univasf para o alcance de suas finalidades e não possui caráter

judicativo (Art. 5º, Instrução Normativa nº 04/2021 - Regimento Interno da Ouvidoria Geral da Univasf).

No exercício de 2022, a gestão da Ouvidoria Geral da Univasf foi de responsabilidade da servidora Edileide de Sousa Coelho, no período de 1º de Janeiro de 2022 a 13 de Fevereiro de 2022, da servidora Daniele Miranda dos Santos Mafra, no período de 14 de Fevereiro de 2022 a 17 de Outubro e da servidora Márcia Paloma Silva Paraguassu Sant'Ana, Ouvidora Substituta (Portaria nº 656 de 09 de setembro de 2022), no período de 18 de Outubro a 31 de Dezembro de 2022.

## 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 8h às 12 horas e das 14 às 18 horas.

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

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

**Fala.BR:** 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. EQUIPE E LOCALIZAÇÃO

A equipe é formada por uma servidora permanente e um servidora substituta, ocupantes do cargo Técnico-Administrativo em Educação e dois estagiários, graduandos em Administração.

**Ouvidora-Geral:** Daniele Miranda dos Santos Mafra (Portaria nº 054 de 10 de fevereiro de 2022)

**Ouvidora Substituta:** Márcia Paloma Silva Paraguassu Sant'Ana (Portaria nº 656 de 09 de setembro de 2022)

**Estagiários:** Claudjane Ramos da Silva e Luiz Henrique Lopes Ramos

**Endereço:** Avenida José de Sá Maniçoba, s/n, Centro – Campus Universitário. CEP: 56.304-205. Campus Sede Univasf - Petrolina (Centro) – Prédio da Cantina.

## 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 de 2022.

Os dados apresentados neste documento têm como referência o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2022.

## 5. QUANTITATIVO DAS DEMANDAS REGISTRADAS EM 2022

### 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:

- A) **Elogio:** Comentário que demonstre a satisfação ou agradecimento por qualquer motivo relacionado aos serviços prestados pela Univasf.
- B) **Solicitação de providência:** Pedido de adoção de providência por parte da administração e orientação sobre serviço prestado pela Univasf.
- C) **Sugestão:** Proposição de alteração na tramitação/condução de determinado serviço.
- D) **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.
- E) **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 de informações suficientes e elementos mínimos probatórios.
- F) **Denúncia:** Informação cujo conteúdo comunica irregularidades na Administração, infração penal, administrativa, civil ou disciplinar de um servidor ou setor que descumpra norma jurídica, o devido processo legal ou causar prejuízo ou dano ao patrimônio público.
- G) **Pedido de informação:** Dúvida quanto ao serviço disponibilizado pela Universidade.
- H) **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 2022 está representada na Tabela 1, disposta abaixo:

Tabela 1. Distribuição das demandas registradas por categoria - Exercício 2022.

DEMANDAS DA OUVIDORIA EM 2022								
Elogio	Sugestão	Reclamação	Denúncia	Solicitação	Comunicação	Simplifique!	Informações	Total
02	02	55	12	17	16	00	147	251

## 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:

- 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 pela Ouvidoria, na plataforma Fala.BR, em função do público-alvo (tabela 2), informação de raça/cor (tabela 3) e de gênero (tabela 4):

Tabela 2. Unidade dos demandantes dos serviços da Ouvidoria nos exercícios de 2021 a 2022.

UNIDADE DOS DEMANDANTES			
Ano	Público Interno	Público Externo	Não Identificado
2022	74	26	04
2021	106	83	23

Tabela 3. Raça e cor

RAÇA E COR ANO 2022	
NÃO INFORMADO	76,00 %
BRANCA	12,00 %
PARDA	9,33 %
PRETA	2,67 %
AMARELA	0,00 %
INDIGENA	0,00 %

Tabela 4. Gênero

GÊNERO ANO 2022	
NÃO INFORMADO	66,7 %
MASCULINO	21,3 %
FEMININO	12,0 %

#### 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 (*Fala.BR*).

Entretanto, no exercício 2022, apenas os serviços de e-mail, atendimento presencial, correspondência e um sistema web (*Fala.BR*) foram disponibilizados.

Tendo em vista as orientações estabelecidas na subseção II, da Portaria CGU nº 581, de 09 de março de 2021, sobre o uso da plataforma Fala.BR pelas unidades do SisOuv, para o ano de 2022, os registros das manifestações se deram exclusivamente pela plataforma acima citada (Tabela 05).

Tabela 05. Demandas por Canal de Entrada.

DEMANDAS POR CANAL DE ENTRADA		
Ano	E-mail	FalaBr
2022	0	104
2021	19	88

Com o retorno gradual às atividades presenciais, a partir de 1º/02/2022 (Plano de Retomada das Atividades Presenciais da Univasf Set/2021 e Ofício Circular nº 003/2022/GR/UNIVASF), registrou-se um total de 12 (doze) atendimentos presenciais pela Ouvidoria no exercício 2022.

Para os atendimentos virtuais aos usuários, no ano de 2022, houve o registro de 03 (três) atendimentos individuais pelo *google meet*.

## 6. ANÁLISE QUANTITATIVA DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS.

Em 2022, com a retomada das atividades presenciais e o início do semestre letivo 2022.1 no formato 100% (cem por cento) presencial (03/10/2022), os indicadores da

quantidade de manifestações recebidas por essa Unidade de Ouvidoria, que até Setembro de 2022 tinha em média 8,55 manifestações por mês, tiveram um salto para 21 manifestações registradas no mês de Outubro de 2022. Conforme demonstrado no gráfico abaixo:

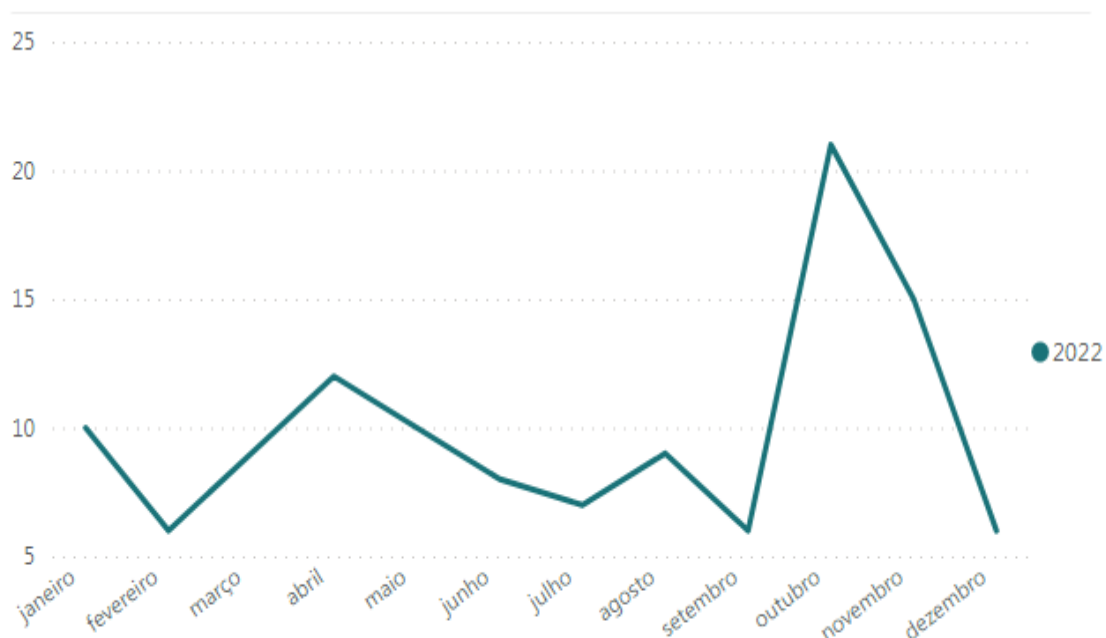


Tabela 6. Comparativo das tipologias das manifestações.

MANIFESTAÇÃO	2022	2021
Elogio	02	02
Sugestão	02	01
Reclamação	55	46
Denúncia	12	12
Solicitação	17	22
Comunicação	16	23
Simplifique	00	01

O quantitativo de elogio e sugestão de melhoria, tanto no ano de 2022 quanto em 2021, são bastante deficientes. Dado este que deve ser analisado e incluindo no planejamento das atividades da Ouvidoria para 2023, com o objetivo de tornar o usuário mais participativo na rotina da Universidade, visando a melhoria dos serviços prestados pela comunidade acadêmica.



Para a categoria reclamação observa-se, em 2022, um aumento no número em relação ao ano de 2021, aumento este atribuído ao retorno da execução das atividades acadêmicas e administrativas de forma presencial, tendo como assuntos mais recorrentes neste tipo de manifestação a educação superior e a conduta docente.

Para as denúncias, continuou na mesma proporção que no ano anterior, porém, verificou-se que os assuntos mais recorrentes foram denúncia crime e assédio moral.

A Ouvidoria procedeu com a apuração preliminar de todos os registros, dando o devido encaminhamento para a unidade apuratória, pois conforme o regimento interno da Ouvidoria-Geral Univasf, alterado pela INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 04, DE 31 DE MAIO DE 2022, em seu Art. 1º, inciso III “ Para as denúncias, a Ouvidoria fará o encaminhamento às unidades apuratórias competentes”. São elas, a Reitoria, Comissão Permanente de Controle Disciplinar, Comissão de Ética, Comissão do Processo Seletivo, Comissão Disciplinar Acadêmica e Controladoria.

Para as solicitações, houve um decréscimo, sendo um dos assuntos mais recorrentes a Assistência ao Portador de Deficiência. Atualmente a UNIVASF possui o Núcleo de Acessibilidade e Inclusão (NAI), responsável pelas políticas de educação inclusiva dentro da Universidade.

Para as comunicações, foram registradas 16 manifestações. Assim como nas denúncias, a Ouvidoria procedeu com o encaminhamento para as unidades apuratórias. Verificou-se a recorrência do assunto conduta docente, abrangendo como subtema a marcação de prova fora do período letivo, não cumprimento do plano de ensino previsto no começo do semestre e a ausência de professor na aula. A Ouvidoria juntamente com a Pró-Reitoria de Ensino, realizou as ações necessárias para resolução das manifestações.

O *Simplifique!* permite que os cidadãos sugiram melhorias, identifiquem falhas e questionem a exigência de documentos e procedimentos requeridos nos serviços públicos prestados. Em 2021 houve 1 registro de pedido de simplificação e em 2022 não houve registro para esse tipo de manifestação.

## 7. ANÁLISE QUALITATIVA DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS.

DEMANDAS DA OUVIDORIA EM 2022 FALA.BR						
Elogio	Sugestão	Reclamação	Denúncia	Solicitação	Comunicação	Simplifique!
1,9 %	1,9 %	52,9 %	11,5 %	16,3 %	15,4 %	0,0 %

### 7.1 Dos assuntos mais demandados em 2022

Em análise geral, observou-se que 98% das demandas da Ouvidoria foram respondidas dentro do prazo e que o tempo para resolução de uma demanda neste exercício foi de, em

média, 22,41 dias. No exercício anterior, referente ao ano de 2021, o tempo médio de resposta foi de 38 dias e o percentual de resolução de demandas dentro do prazo foi de 81%.

No que tange aos assuntos demandados, foram contabilizados os seguintes percentuais:

*Tabela 7.* Assuntos mais demandados em 2022

<b>ASSUNTOS DEMANDADOS NO ANO DE 2022</b>	<b>%</b>
Educação Superior	21,15 %
Conduta Docente	15,38 %
Processo Seletivo	5,76 %
Universidades e Institutos	5,76 %
Acesso à Informação	4,80 %
Conduta Ética	3,84 %
Matrículas	3,84 %
Assédio Moral	2,88 %
Assistência à Pessoa Com Deficiência	2,88 %
Certificado ou diploma	2,88 %
Cotas	2,88 %
Agente Público	1,92 %
Atendimento	1,92 %
Concurso	1,92 %
Denúncia Crime	1,92 %
Denúncia de irregularidade de servidor	1,92 %
Outros em Educação	1,92 %
Serviços e Sistemas	1,92 %
Sisu-Sistema de Seleção Unificada	1,92 %
Transparência	1,92 %
Assédio Sexual	0,96 %
Auxílio	0,96 %
Bibliotecas	0,96 %
Habitação Urbana	0,96 %
Não Informado	0,96 %
Outros em Administração	0,96 %
Outros em Esporte e Lazer	0,96 %
Outros em Trabalho	0,96 %
Outros em Transporte	0,96 %
Trânsito	0,96 %
Patrimônio	0,96 %

## **8. 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, caso presentes os elementos mínimos para apuração, a Ouvidoria encaminha a demanda para a unidade apuratória adequada. 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 e acompanhamento de acordos, que podem ser formalizados através de termos de compromissos firmados entre os envolvidos.

## **9. 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?

### **9.1 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 105 manifestações típicas de Ouvidoria (desconsiderando o pedido de informação enviado por e-mail), apenas 3 usuários responderam ao questionário do Google Forms.

O objetivo central da pesquisa é identificar os pontos críticos e que exigem mais atenção e que apenas 2,85 % participaram da pesquisa de satisfação, entendemos que não houve manifestação significativa para apontar os pontos críticos de atuação.

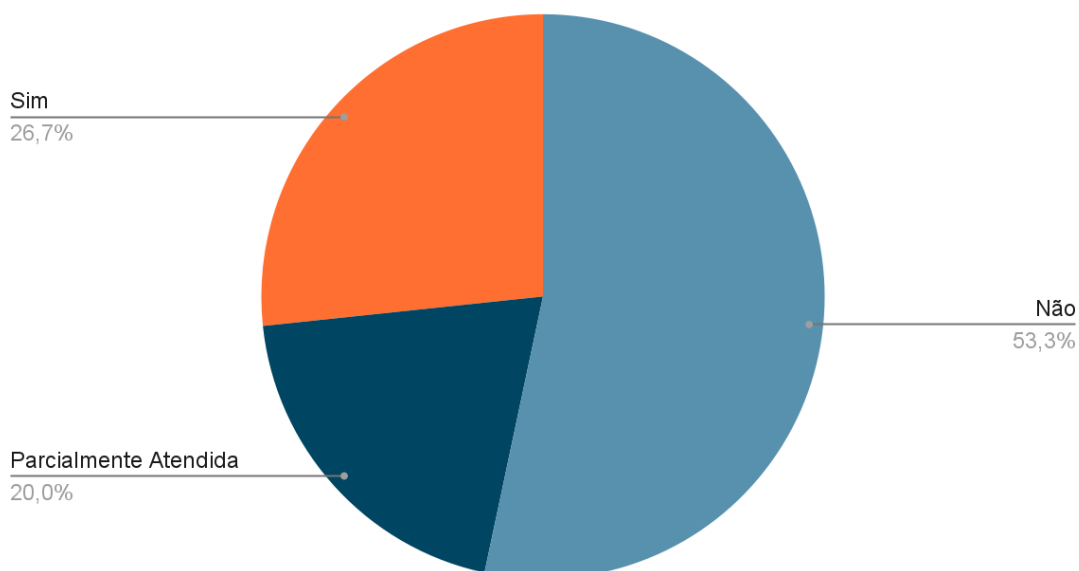
Já a Pesquisa de Satisfação disponibilizada pelo Fala.Br apenas 15 Questionários foram respondidos das 105 Manifestações, representando um total de 14,28%

Após receber a resposta conclusiva, o usuário recebe um questionário pela própria plataforma do Fala.Br, com as seguintes questões:

- 1) A sua demanda foi atendida?
- 2) A resposta fornecida foi fácil de compreender?
- 3) Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?
- 4) Deixe aqui seu comentário:

Fazendo uma análise dos 15 questionários respondidos, têm-se:

### **A sua demanda foi atendida?**



*Gráfico 01.* A sua demanda foi atendida?

### A resposta fornecida foi fácil de compreender?

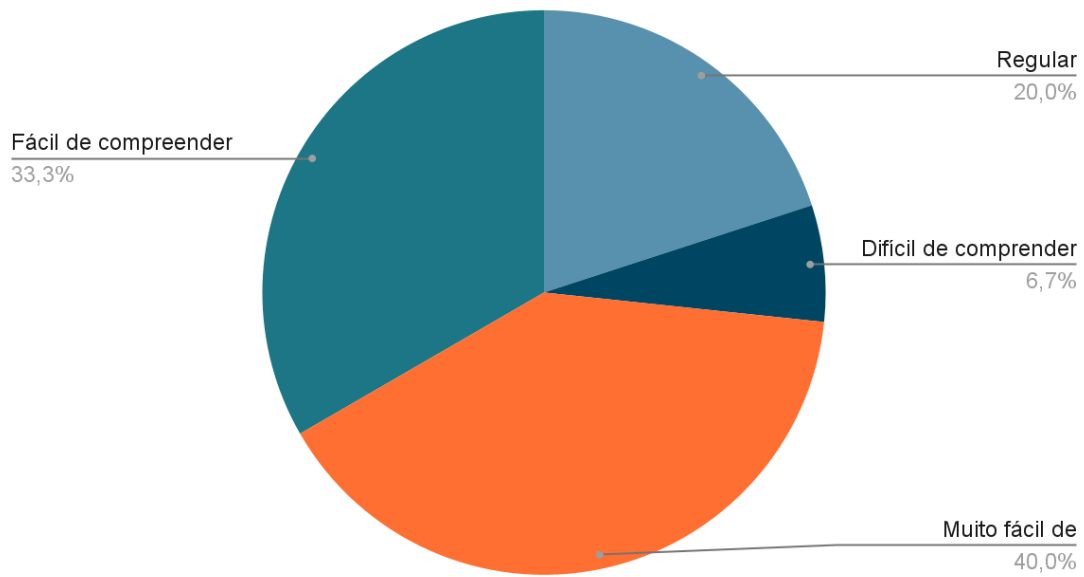


Gráfico 02. A resposta fornecida foi fácil de compreender?

### Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?

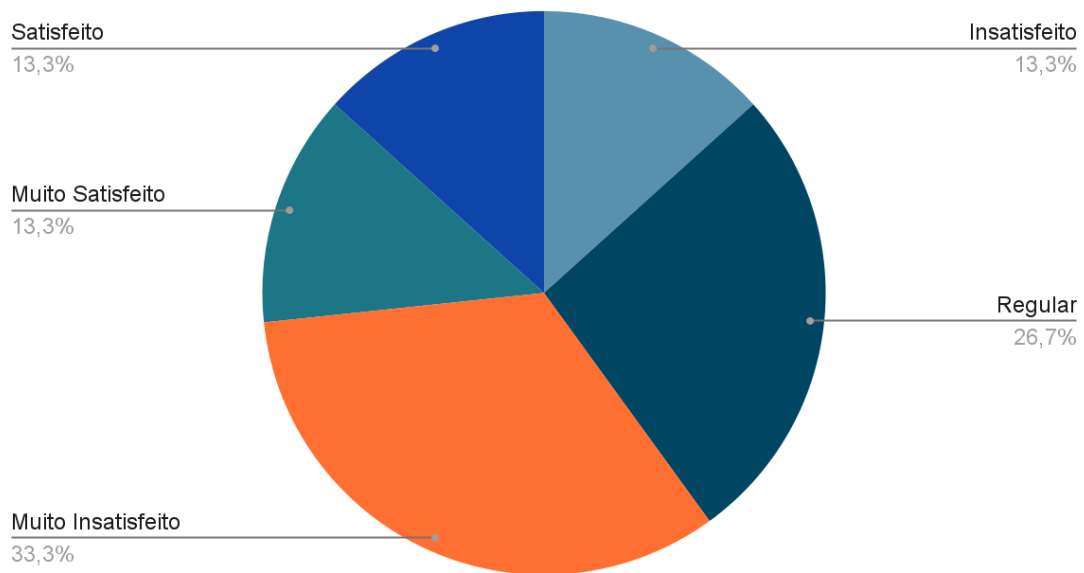


Gráfico 03. Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?

## **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.

### **10.2 Resultado das ações e procedimentos da Ouvidoria-Geral da Univasf previstos no Plano de Atividades da Ouvidoria para o exercício 2022**

Cumpram-se 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 exsurge 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.

Quanto aos objetivos previstos no planejamento das atividades da Ouvidoria da Univasf, exercício 2022, foram realizadas as seguintes ações (Tabela 8):

Tabela 8. Planejamento das atividades para o exercício 2022 - Ações realizadas.

DIMENSÃO	OBJETIVO	META	AÇÕES REALIZADAS	DATA
ESTRUTURANTE	Reduzir o índice de rotatividade da equipe da Ouvidoria	Reduzir para 50% o índice de rotatividade da equipe. Para calcular esse índice, será adotada a seguinte fórmula = (total de membros que saíram da equipe no último exercício + total de membros que ingressaram na equipe no último exercício)/total de membros da equipe) X100.	Solicitação feita à gestão para alocação de um servidor efetivo na unidade de Ouvidoria	março/2022
	Proteger o titular da unidade de ouvidoria contra destituição sem critério legítimo	Criar mecanismo institucionalizado de proteção contra destituição sem critério legítimo por meio de instrumento formal	Alteração do Regimento Interno da Ouvidoria, com inserção de garantias contra destituição sem critério legítimo; o prazo de 3 (três) anos de vigência do mandato do Ouvidor, prorrogável por igual período.	abril/2022
	Melhorar o acesso ao nível estratégico da Instituição	Realizar reuniões anuais entre unidade de ouvidoria e a autoridade máxima, com periodicidade definida por meio de rotinas institucionalizadas	Proposição, feita ao Gabinete da Reitoria, para a realização de reuniões periódicas definidas por meio de rotinas institucionalizadas	março/2022
			Alteração do Regimento Interno da Ouvidoria, em que consta a necessidade de reuniões periódicas quadrimestrais com a Reitoria.	abril/2022

DIMENSÃO	OBJETIVO	META	AÇÕES REALIZADAS	DATA
	Aprimorar o planejamento operacional	Realizar o procedimento institucionalizado anual de planejamento das ações de ouvidoria, considerando os recursos humanos, orçamentários e logísticos disponíveis, o qual é consolidado em um documento com validação pelo nível estratégico do órgão ou entidade a que a ouvidoria está vinculada.	Elaboração e publicação, no site da Ouvidoria da Univasf, do Plano de Ação Anual da Ouvidoria, validado pelo Reitor da Instituição.	março/2022
		Revisar o plano periodicamente ao longo do ano, a fim de adequar-se a eventuais novas contingências.	Estabelecimento de revisão semestral do Planejamento da Ouvidoria, no Regimento Interno da Ouvidoria.	abril/2022
	Implementar melhorias na infraestrutura tecnológica da Ouvidoria	Unificar o sistema informatizado de gestão de processos e de informação	Foi encaminhado Ofício à Reitoria solicitando o cadastramento e a implementação do módulo de triagem e tratamento do Fala.BR, no primeiro momento, apenas para o tratamento das denúncias, pelas seguintes unidades: Reitoria, Comissão Permanente de Controle Disciplinar, Comissão de Ética, Comissão do Processo Seletivo, Comissão Disciplinar Acadêmica e Controladoria.	abril/2022
			Realização do cadastramento e treinamento dos setores apuratórios no sistema Fala.Br.	junho/2022



DIMENSÃO	OBJETIVO	META	AÇÕES REALIZADAS	DATA
	Implementar melhorias na infraestrutura física da Ouvidoria	Tornar o local físico da Ouvidoria mais evidente aos manifestantes que a procuram, com conexão adequada para atendimento às demandas, inclusive com acessibilidade e sinalização adequada para pessoas com deficiência.	Monitoramento e reiteração do pedido de alteração do layout físico, com uma sala adequada para promover reuniões, sessões de mediação e conciliação e atendimentos coletivos	março/2022
<b>ESSENCIAL</b>	Tornar o procedimento de tratamento das manifestações mais célere e eficiente	Atualizar e aprimorar o processo de tratamento de manifestações	Revisão e publicação no site da Ouvidoria dos manuais e fluxogramas de tratamento das manifestações.	agosto/2022
	Tornar mais claro e objetivo o processo de resolução pacífica de conflitos	Mapear e instituir formalmente os seus processos de resolução pacífica de conflitos no âmbito do órgão a que está vinculada, com procedimentos preestabelecidos	1) Mapeamento e publicação no site da Ouvidoria do procedimento interno para a atuação no Núcleo de Solução Consensual de Conflitos. 3) Reestruturação do Núcleo de Solução Consensual de Conflitos. Evento de divulgação. 4) Treinamento para o NSCC, realizado pela Ouvidoria, acerca do fluxo interno de tratamento das demandas passíveis de mediação e conciliação	1) out/2022 - primeira quinzena. 3)set/2022. 4)Out/2022;
	Adequar o procedimento de análise preliminar aos dispositivos legais	Atualizar e simplificar o procedimento de tratamento das manifestações e reduzir o tempo de resposta conclusiva ao usuário	Mapeamento dos procedimentos de tratamentos das manifestações.	junho/2022

DIMENSÃO	OBJETIVO	META	AÇÕES REALIZADAS	DATA
			Atualização do procedimento de tratamento de denúncias constante no Regimento Interno, consoante a legislação vigente.	abril/2022
	Oferecer respostas claras, objetivas e céleres aos usuários	Adequar a linguagem e o conteúdo das respostas	Mapeamento do procedimento interno de elaboração de respostas na unidade. Criação de um arquivo de texto contendo as respostas-padrão para as manifestações de conteúdo recorrente.	junho/2022
	Acompanhar efetivamente o trâmite e a conclusão das denúncias e demais manifestações	Tomar ciência e registrar o resultado das apurações das denúncias	Instituído, no Regimento Interno, que os órgãos apuratórios encaminharão para a Ouvidoria o resultado das apurações.	abril/2022
Efetuar o registro de cada movimentação interna no tratamento das manifestações		Inserção da unidade de ouvidoria como interessada nos processos e documentos que tramitam pelo Sipac. Acompanhamento do andamento das solicitações por meio de notificações geradas pelo sistema Sipac. Registro do andamento dos processos e documentos nas planilhas de dados referentes a cada uma das manifestações dos usuários.	Ação contínua	

### **10.3 Ação voltada para abertura do semestre letivo 2022.1 da Univasf, Campus Senhor do Bonfim/BA.**

A Ouvidoria-Geral da Univasf, através de convite da Pró-Reitoria de Ensino - PROEN participou do evento de abertura do semestre letivo 2022.1, com o objetivo de divulgar os serviços ofertados pela Ouvidoria. O evento foi realizado em 04/10/2022, no *campus* Univasf localizado em Senhor do Bonfim/BA.

### **10.4 Ações voltadas para capacitar unidades e comissões**

Objetivando capacitar as unidades e comissões, com as quais a Ouvidoria tem relação constante no encaminhamento e tratamento de manifestações, foram realizados os seguintes treinamentos:

#### **10.4.1 Serviços de Informação ao Cidadão - SICs**

Com o objetivo de implementar as recomendações constantes no Relatório de Avaliação da Ouvidoria da Univasf, elaborado pela Controladoria-Geral da União, a Ouvidoria realizou um treinamento com os servidores dos SICs de cada campus da Univasf a fim de orientá-los como acolher o usuário de Ouvidoria e como registrar sua manifestação na plataforma Fala.BR.

O treinamento ocorreu no dia 13 de junho de 2022, em formato remoto, registrando-se a presença dos servidores lotados nos SICs Ciências Agrárias, Petrolina, Juazeiro, Paulo Afonso e Salgueiro

#### **10.4.2 Núcleo de Solução Consensual de Conflitos - NSCC**

Para o exercício 2022, a Ouvidoria-Geral da Univasf demandou uma ação de capacitação à Diretoria de Capacitação da Progepe/Univasf denominada: “Práticas de Gestão Adequada de Conflitos”, destinada aos membros do NSCC da Univasf. A ação foi realizada entre o período de 26/09 a 05/10/2022, com carga horária de 15h e teve como objetivo fornecer embasamento teórico básico e ferramentas práticas para a gestão adequada de conflitos no ambiente universitário.

### **10.5 Ação voltada para orientar docentes do Colegiado de Artes Visuais - CARTES/Univasf, *campus* Juazeiro/BA**

Através de demanda do Colegiado de Artes Visuais, a Ouvidoria-Geral da Univasf participou da reunião ordinária do CARTES com o objetivo de divulgar os

serviços ofertados pela Ouvidoria, em especial acerca da atuação do Núcleo de Solução Consensual de Conflitos na Univasf. A reunião foi realizada em 25/10/2022, pelo *google meet*.



**FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO  
FRANCISCO OUVIDORIA GERAL**

Avenida José de Sá Maniçoba, s/n, Centro – Campus Universitário. CEP: 56.304-205.  
Telefone: (87) 2101-6851 – E-mail: [ouvidoria@univasf.edu.br](mailto:ouvidoria@univasf.edu.br)

# **PLANEJAMENTO DA OUVIDORIA-GERAL DA UNIVASF**

## **EXERCÍCIO 2023**

<b>1. A OUVIDORIA GERAL DA UNIVASF</b>	<b>2</b>
<b>2. MISSÃO, VISÃO E VALORES DA OUVIDORIA</b>	<b>2</b>
2.1 MISSÃO	2
2.2 VISÃO	3
2.3 VALORES	3
<b>3. OBJETIVO DO PLANEJAMENTO</b>	<b>3</b>
<b>4. PLANEJAMENTO DE ATIVIDADES PARA O EXERCÍCIO DE 2023</b>	<b>4</b>
<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>8</b>

## 1. A OUVIDORIA GERAL DA UNIVASF

A Ouvidoria Geral da Universidade Federal do Vale do São Francisco foi instituída através da Portaria Univasf nº. 317, de 04 de maio de 2009, e teve como responsável o servidor Jackson Rubem Rosendo Silva, com publicação no Diário Oficial da União no dia 11 de maio de 2009. Está diretamente ligada ao Gabinete da Reitoria.

Uma ouvidoria pública atua no diálogo entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem contínua melhoria dos serviços públicos prestados. A Ouvidoria Geral da Univasf é responsável por receber, examinar e aplicar o tratamento adequado às manifestações classificadas como denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações de providências e pedidos de informação referentes a procedimentos e serviços ofertados na Univasf.

Encontra-se sob a gestão da servidora Técnico-Administrativa em Educação, Daniele Miranda dos Santos Mafra, ocupante do cargo Assistente em Administração, designada para a função de Ouvidora Geral através da Portaria Univasf nº. 054, de 10 de fevereiro de 2022, publicada no Diário Oficial da União nº. 31 do dia 14 de fevereiro de 2022.

O horário de funcionamento da Ouvidoria Geral inicia das 08h às 12h e das 14h às 18h, de segunda a sexta-feira.

A ferramenta para registro de manifestações é o sistema **Fala.BR**, uma plataforma integrada de acesso à informação e ouvidoria, que permite o acompanhamento das demandas protocoladas pelos usuários. Além do sistema, a Ouvidoria disponibilizará, no exercício 2023, os seguintes canais de atendimento:

1. **Atendimento pessoal:** mediante agendamento prévio por e-mail (ouvidoria@univasf.edu.br).

2. **E-mail:** para dúvidas e solicitações de atendimento pessoal (ouvidoria@univasf.edu.br)

## 2. MISSÃO, VISÃO E VALORES DA OUVIDORIA

### 2.1 MISSÃO

Promover a interlocução entre os usuários dos serviços públicos e a Universidade Federal do Vale do São Francisco, de maneira ética e imparcial,

através do acolhimento e do tratamento das diferentes formas de manifestação.

## 2.2 VISÃO

Ser uma instância de participação social e de concretização da democracia, promovendo a melhoria da qualidade dos serviços prestados e o aperfeiçoamento da gestão desta Instituição. Ser um agente facilitador na solução pacífica de conflitos.

## 2.3 VALORES

A Ouvidora da Univasf tem suas atividades pautadas pelos seguintes valores: transparência, ética, imparcialidade, equidade, eficácia, legalidade e respeito ao cidadão.

## 3. OBJETIVO DO PLANEJAMENTO

O planejamento da Ouvidoria Geral da Univasf para o Exercício 2023 tem por objetivo divulgar as ações a serem executadas para o correto cumprimento das novas determinações legais relacionadas às atividades das Ouvidorias Públicas (Lei nº 13.460/2017 e Decreto nº 9.094/2017), bem como atender ao princípio da publicidade na Administração Pública.

As ações realizadas pela Ouvidoria são originadas, principalmente, de demandas dos usuários de serviços públicos. Vários fatores interferem na quantidade e complexidade dessas demandas, como: aumento da divulgação do canal de ouvidoria; divulgação do adequado canal para solicitação dos serviços públicos; ocorrência de problemas na prestação de determinados serviços.

Assim, não é possível conhecer a quantidade e complexidade das demandas dos usuários de serviços públicos que chegarão à ouvidoria. Por essa razão, o planejamento para 2023 baseia-se nas informações decorrentes da atuação da Ouvidoria no ano de 2022.

Este documento será revisado ao longo do ano, com periodicidade mínima de seis meses ou sempre que necessário, a fim de adequar-se a eventuais novas contingências.



#### 4. PLANEJAMENTO DE ATIVIDADES PARA O EXERCÍCIO DE 2023

DIMENSÃO	OBJETIVO	META	AÇÃO	PRAZO
ESTRUTURANTE	Reduzir o índice de rotatividade da equipe da Ouvidoria, bem como aumentá-la e conseqüentemente melhorar sua capacidade de atendimento as manifestações e demais atividades pertinentes.	Reduzir para 50% o índice de rotatividade da equipe. Para calcular esse índice, será adotada a seguinte fórmula = (total de membros que saíram da equipe no último exercício + total de membros que ingressaram na equipe no último exercício)/total de membros da equipe) X100.	Reiterar a solicitação de alocação de mais um servidor efetivo na unidade de Ouvidoria	novembro/2023
	Diversificar as áreas de formação acadêmica na equipe da Ouvidoria	Alcançar o percentual de 80% a 100% da equipe com formação distinta	Mapear o perfil ideal do servidor e estagiário para compor a equipe da Ouvidoria, preferencialmente, graduado ou graduando nas áreas de psicologia, direito ou administração.	outubro/2023
	Estabelecer formalmente as condutas desejáveis e vedadas aos agentes públicos lotados na Ouvidoria	Criar instrumento formal institucionalizado que defina as condutas desejáveis e vedadas a seus servidores	Alterar o Regimento Interno da Ouvidoria, a fim de inserir um artigo contendo a descrição de condutas desejáveis e vedadas aos servidores lotados na Ouvidoria.	dezembro/2023
	Garantir a imparcialidade do titular da unidade de ouvidoria	Estabelecer critérios claros e objetivos para designação do cargo de titular da unidade de ouvidoria	Alterar o Regimento Interno da Ouvidoria, a fim de constar detalhadamente a forma ou o procedimento de seleção do titular da unidade de Ouvidoria.	dezembro/2023
	Melhorar o acesso ao nível estratégico da Instituição	Realizar reuniões anuais entre unidade de ouvidoria e a autoridade máxima, com periodicidade definida por meio de rotinas institucionalizadas.	Oficiar o Gabinete da Reitoria quadrimestralmente solicitando a realização das reuniões periódicas previstas no Regimento Interno da Ouvidoria-Geral da Univasf	abril/2023

	Aprimorar o planejamento operacional	Realizar o procedimento institucionalizado anual de planejamento das ações de ouvidoria, considerando os recursos humanos, orçamentários e logísticos disponíveis, o qual é consolidado em um documento com validação pelo nível estratégico do órgão ou entidade a que a ouvidoria está vinculada.	Elaborar e publicar o Plano de Ação Anual da Ouvidoria, mediante prévia validação do Reitor da Instituição	janeiro/2023
		Revisar o plano periodicamente ao longo do ano, a fim de adequar-se a eventuais novas contingências.	Estabelecer a revisão semestral do Planejamento da Ouvidoria (publicar no plano de trabalho).	julho/2023
	Implementar melhorias na infraestrutura tecnológica e segurança da informação da Ouvidoria	Unificar o sistema informatizado de gestão de processos e de informação	Oficiar a Reitoria solicitando a integralização do sistema Fala.Br e cadastramento dos setores.Promover evento de apresentação do sistema Fala.BR, mostrando seus benefícios aos servidores e gestores.	junho/2023 e julho/2023
			Divulgação da medida.	junho/2023 e julho/2023
			Realizar o cadastramento e treinamento dos setores no sistema Fala.BR.	agosto/2023
			Implementar a integralização do sistema Fala.Br para acesso por todas as unidades da Instituição	dezembro/2023
<b>ESSENCIAL</b>	Implementar melhorias na infraestrutura física da Ouvidoria	Tornar o local físico da Ouvidoria mais evidente aos manifestantes que a procuram, com conexão adequada para atendimento às demandas, inclusive com acessibilidade e sinalização adequada para pessoas com deficiência.	Solicitar à Reitoria melhorias na acessibilidade do Gabinete da Ouvidoria, com a construção de rampas de acesso para pessoas com deficiência	abril/2023
			Reiterar a solicitação de substituição da mobília antiga e reforma na sala de atendimento	abril/2023

			Monitorar e reiterar solicitação de alteração do layout físico, com uma sala adequada para promover reuniões, sessões de mediação e conciliação e atendimentos coletivos	abril/2023
			Solicitar a instalação de adesivo identificador de maior visibilidade na entrada do Gabinete da Ouvidoria	abril/2023
			Solicitar a instalação de placas que facilitem a localização da unidade de Ouvidoria pelo usuário	abril/2023
	Realizar o mapeamento de serviços ofertados pela Instituição	Apoiar os gestores de serviço no processo de mapeamento de serviços do órgão ou entidade a que está vinculada	Auxiliar no mapeamento dos serviços técnicos de pelo menos um dos setores da Univasf	julho/2023
	Melhorar a qualidade da informação prestada ao usuário	Apoiar o processo de atualização e revisão crítica das informações constantes na Carta de Serviços do órgão	Auxiliar no processo de atualização e revisão da carta de serviços de pelo menos um dos setores da Univasf	julho/2023
	Tornar o procedimento de tratamento das manifestações mais célere e eficiente	Atualizar e aprimorar o processo de tratamento de manifestações	1)Revisar os manuais e fluxogramas de tratamento das manifestações. 2)Identificar os obstáculos que impedem a prestação do serviço mais eficiente e modificá-los. 3) Realizar o mapeamento dos riscos do processo	1) março/2023 2) março/2023 3) março/2023
	Aprimorar a qualidade do atendimento presencial e telefônico	Atualizar os roteiros e orientações instituídas para a condução dos atendimentos presencial ou telefônico	1) Instituir formalmente o processo de revisão dos manuais e fluxogramas de procedimentos para atendimento presencial e telefônico. 2) Realizar o mapeamento dos riscos do processo.	1) março/2023 2) março/2023

	Tornar mais claro e objetivo o processo de resolução pacífica de conflitos	Mapear e instituir formalmente os seus processos de resolução pacífica de conflitos no âmbito do órgão a que está vinculada, com procedimentos preestabelecidos	1) Revisar o procedimento interno para a atuação no Núcleo de Solução Consensual de Conflitos. 2) Atualização das normas. 3) Mapear o perfil ideal de servidores para compor o NSCC, preferencialmente, graduado nas áreas de psicologia, direito ou assistência social, com capacitação na área de resolução pacífica de conflitos. 4) Curso de capacitação para o NSCC.	1) junho/2023 2) julho/2023 3) agosto/2023. 4) outubro/2023
<b>PROSPECTIVA</b>	Estruturar e divulgar a Ouvidoria-Geral da Univasf para estimular o compromisso com a melhoria dos serviços públicos prestados e fortalecer a imagem institucional da Univasf.	Estruturar o plano de divulgação dos serviços ofertados pela Ouvidoria-Geral da Univasf	Instalar painel informativo/mural na sede da Ouvidoria para divulgar informações e serviços	janeiro/2023
			Atualizar o site da Ouvidoria - Ação Contínua	fevereiro/2023
			Elaborar e divulgar Boletim de Serviços da Ouvidoria no site e no e-mail Institucional - semestralmente	junho/2023 e dezembro/2023
			Participar de eventos e palestras sobre temas relacionados a atuação da Ouvidoria (Sob demanda de setores da Univasf)	-
Estreitar o relacionamento e a comunicação com os usuários do serviço público	Instituir o Conselho de Usuários	Promover a divulgação do conselho de usuários, mediante publicação na imprensa. Promover o chamamento público de conselheiros voluntários	agosto/2023	
		Realizar o cadastramento dos conselheiros voluntários	setembro/2023	

## REFERÊNCIAS

BRASIL. **Decreto nº 9.094 de 17 de julho de 2017**. Brasília: Presidência da República do Brasil. 2017. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2017/decreto/D9094.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/decreto/D9094.htm)>.

BRASIL. **Lei nº 13.460 de 26 de junho de 2017**. Brasília: Presidência da República do Brasil. 2017. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2017/lei/L13460.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/L13460.htm)>.

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA; OUVIDORIA GERAL DA UNIÃO. **A utilização de ferramentas gerenciais e tecnológicas nas Ouvidorias Públicas**. Março de 2022. Disponível em: <<https://www.escolavirtual.gov.br/curso/119>>.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO. **Regimento Interno da Ouvidoria Geral da Univasf**. Março de 2022. Disponível em: <<https://portais.univasf.edu.br/ouvidoria/a-ouvidoria/regimento-interno>>.