

# UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO

## SECRETARIA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

### Ouvidoria Interna da SEAD-UNIVASF

A Ouvidoria Interna da SEAD-UNIVASF tem como objetivo disponibilizar mais um serviço para estreitar a relação da SEAD-UNIVASF com seus discentes, colaboradores e comunidade em geral para que possam reclamar, sugerir, solicitar ou elogiar ações da SEAD-UNIVASF.

Mediante a atuação da Ouvidoria, a SEAD-UNIVASF pretende, de forma transparente, fortalecer a qualidade dos seus serviços, valorizando, sobretudo o pronto atendimento às demandas do seu público.

#### São atribuições do Ouvidor:

- Receber demandas – reclamações, sugestões, solicitações ou elogios – provenientes da comunidade interna e externa da SEAD-UNIVASF;
- Encaminhar as demandas aos setores envolvidos com os casos recebidos para que possam:
  - No caso de reclamações, verificar o ocorrido, a fim de justificá-las e/ou corrigi-las;
  - No caso de sugestões, examiná-las, adotá-las, ou justificar a impossibilidade de sua adoção;
  - No caso de solicitações, responder às questões dos solicitantes, orientando-os de acordo com as normas institucionais; e,
  - No caso de elogios, conhecer os aspectos positivos e socializá-los enviando-os aos setores interessados;
    - Sugerir melhorias no caso de funcionamento ineficaz de setores internos ou conduta ilegal de qualquer membro da SEAD-UNIVASF.
    - Informar aos solicitantes da Ouvidoria, isoladamente ou em conjunto com os setores envolvidos, as orientações recebidas, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis.
    - Informar aos responsáveis pelos diferentes setores, quando estes não apresentarem no prazo estabelecido as informações e/ou solução para a demanda apresentada.
    - Registrar todas as demandas encaminhadas à Ouvidoria e as respostas/soluções oferecidas aos usuários.

- Divulgar, Semestralmente, em local acessível a toda a comunidade acadêmica e no site da SEAD-UNIVASF relatório dos atendimentos realizados pela Ouvidoria, devendo manter permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às suas atividades.

### **O ouvidor:**

O ouvidor é um elo entre o usuário e os diversos setores da SEAD-UNIVASF, recebendo, encaminhando as mensagens ao setor responsável e dando retorno ao solicitante.

O Ouvidor deve agir pautado pelas seguintes diretrizes:

- Facilitar e simplificar o acesso dos usuários aos serviços de Ouvidoria;
- Atuar na prevenção de conflitos;
- Atender as pessoas com cortesia e respeito, evitando qualquer discriminação ou pré-julgamento, buscando solucionar rapidamente as questões;
- Agir com integridade, transparência e imparcialidade;
- Resguardar o sigilo das informações do solicitante, quando for o caso, e garantir o direito à resposta, acompanhando cada caso até a sua finalização; e,
- Divulgar a Ouvidoria aos vários segmentos da comunidade que podem utilizar seu trabalho.

### **Forma de atendimento/ deveres do usuário:**

- As solicitações deverão ser feitas através dos canais de contato disponíveis, conforme aba “contatos” da página ouvidoria da Sead. Para efeito de possibilidade de acompanhamento da solicitação de chamado será necessário que o usuário informe o número de protocolo de sua solicitação (o referido número será gerado automaticamente após o correto preenchimento e envio do formulário eletrônico constante na página da ouvidoria Sead).

- A resposta de confirmação de solicitação e da solicitação será dada em, no máximo, 48 horas úteis. A confirmação de recebimento e encaminhamento da demanda não implicará necessariamente em pronta resolução da demanda.

**- À partir do primeiro contato-resposta da ouvidoria ao usuário, conforme tópico acima, o segmento da forma de atendimento será definido entre as partes, ouvidor e usuário, sendo necessariamente documentos através de e-mail para casos de necessidade de posterior verificação ou análise de atendimento.**

- O usuário deverá obrigatoriamente identificar-se ao realizar seu contato com a ouvidoria.

- A usuário poderá se manifestar livremente, sendo necessário somente a manifestação de forma não pejorativa e/ou ofensiva. Necessário é prezar para total veracidade dos fatos relatados, considerando que denúncias caluniosas poderão ser interpretadas legalmente como crime (Delito tipificado no artigo 339 do Código Penal).