



UNEB

UNIVERSIDADE DO
ESTADO DA BAHIA

**RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA
ESPECIALIZADA DA UNEB - 2017**

ANO 2017

UNIVERSIDADE DO ESTADO DA BAHIA

Reitoria

José Bites de Carvalho

Vice-Reitoria

Carla Liane Nascimento dos Santos

Chefia de Gabinete

Dayse Lago de Miranda

Assessoria Especial (ASSESP)

Antonio José Batista de Azevedo

Ouvidora

Cristiane Silva Ferreira

Assistente da Ouvidoria

Josecleide Santos da Silva

Elaboração

Cristiane Silva Ferreira

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Especializada da Universidade do Estado da Bahia é um canal de participação social que acolhe as manifestações dos docentes, estudantes, técnico-administrativos, bem como da comunidade externa.

A Ouvidoria desenvolve suas atividades com intuito de servir como ferramenta de gestão para que os serviços oferecidos pela Universidade estejam cada vez mais próximos das necessidades de sua comunidade. Assim, esse relatório tem por objetivo qualificar os dados, transformando-os em informações gerenciais que possam subsidiar os gestores nas tomadas de decisões. Os dados tratados por esse instrumento referem-se ao período de 4 de janeiro a 12 de dezembro de 2017.

A participação da população por meio da ouvidoria, seja sugerindo, elogiando, reclamando ou denunciando, se dá de maneira democrática e eficiente para o processo de qualificação dos serviços oferecidos.

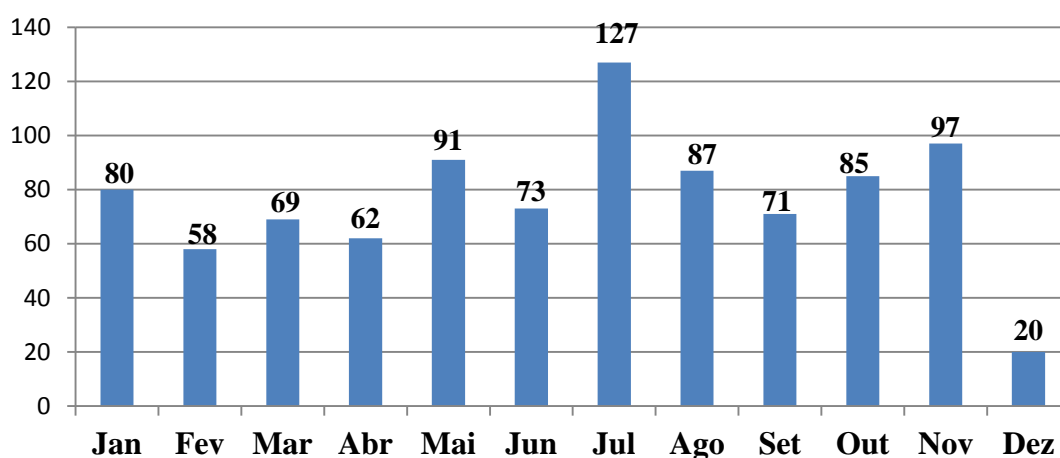
A credibilidade dos serviços de ouvidoria se consolida na medida em que trata as demandas de forma imparcial, que atende com equidade as manifestações de modo que o cidadão receba o retorno de suas demandas com rapidez e de forma que contemple as observações expostas no momento do registro.

2. DEMANDAS

As demandas recebidas pela Ouvidoria, no período de 04 de janeiro a 12 de dezembro de 2017, contabilizaram 920 manifestações como apresentado no Gráfico 1.

Todas as manifestações foram respondidas, cumprindo o prazo previsto para resposta, como determina a legislação.

Gráfico 1 - Quantitativo de manifestações recebidas por mês



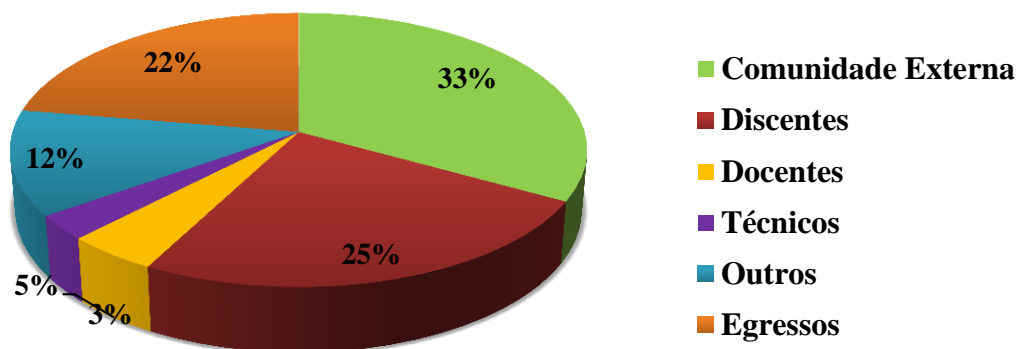
Fonte: Banco de dados da Ouvidoria Especializada da UNEB

2.1 GRUPOS DE USUÁRIOS

Os dados apresentados neste relatório foram computados considerando as categorias: discente, docente, egressos, técnico-administrativos, comunidade externa e outros. A última categoria engloba prestadores de serviços, aposentados etc.

Observasse no Gráfico nº 2 que a maioria do público é da comunidade externa com 33%, seguida dos discentes com 25%, egressos com 22%, outros com 12%, técnico administrativo com 05% e docentes com 3%

Gráfico 2 - Grupo de usuário



Fonte: Banco de dados da Ouvidoria Especializada da UNEB

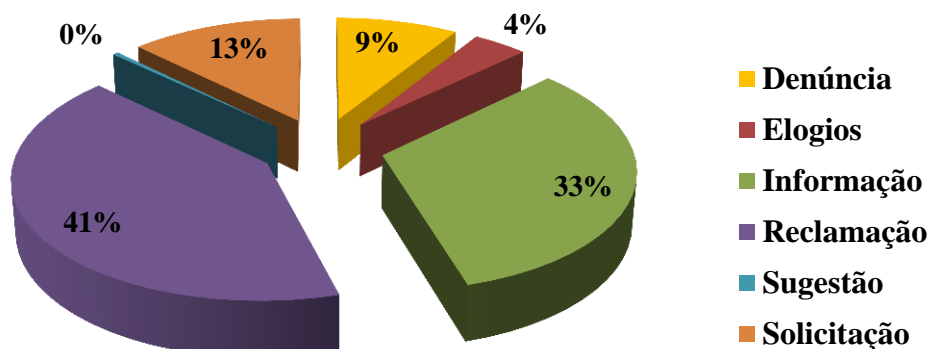
2.2 DEMANDAS POR CATEGORIAS

A Ouvidoria registra, conforme determina o seu Regimento Interno, pedidos de informação, reclamações, denúncias, elogios e sugestões. O Gráfico nº 3 evidencia que as reclamações apresentaram um pequeno decréscimo em relação ao ano de 2016 reduzindo de 48% para 41% do total das manifestações recebidas. As principais reclamações eram sobre emissão de diplomas e certificados envolvendo a Unidade Acadêmica de Educação a Distância. (UNEAD).

No que tange as demais manifestações, temos as informações com 33% do total das demandas, com assuntos relacionados a marcação de data para colação de grau na UNEAD e informações gerais sobre vestibular, Sistema de Seleção Unificada (SISU) e demais seleções de responsabilidade da Universidade.

As denúncias também se destacaram pela diminuição em relação ao ano anterior, reduziram de 16% para 9%, e versavam sobre descumprimento de carga horária, mal atendimento de servidor e acúmulo de cargos.

Gráfico 3 - Tipos de demandas recebidas



Fonte: Banco de dados da Ouvidoria Especializada da UNEB

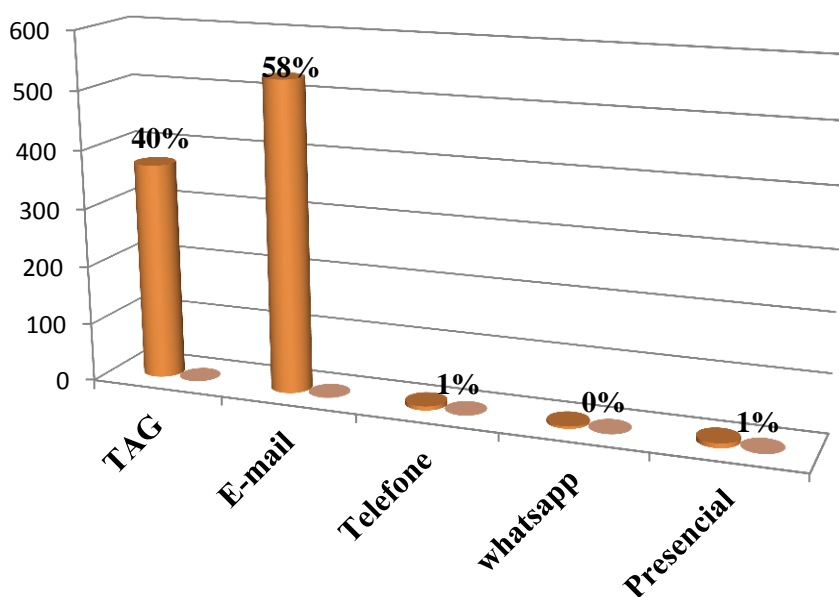
2.3 MEIOS DE ACESSO

A Ouvidoria tem tido a preocupação de divulgar, de forma contínua, os canais de comunicação disponibilizados ao cidadão. No novo portal da UNEB, já consta as formas de acesso à Ouvidoria Especializada da UNEB, com destaque para o Sistema TAG, 0800 e Whatsapp disponibilizados pela Ouvidoria Geral do Estado, haja vista a equipe que o órgão dispõe para reduzir as manifestações a termo e realizar a primeira triagem, suprimindo a carência de pessoal que é a realidade das Ouvidorias Especializadas. Outro destaque na página da Ouvidoria é o “Fale conosco” que permitiu um Serviço de Atendimento a Comunidade (SAC) mais ágil, por tratar de questões, em sua maioria de resoluções simples, muitas vezes disponíveis no site da Universidade.

Independente do meio de comunicação utilizado, as manifestações são registradas no Sistema Informatizado de Ouvidoria e Gestão Pública do Estado da Bahia (TAG) permitindo que cada manifestante receba um número de protocolo, o histórico do registro seja mantido e o interessado possa ter um melhor acompanhamento da manifestação. Além disso, é essencial que a ouvidoria mantenha uma base de dados de manifestações, da qual possam ser extraídas informações capazes de subsidiar o aprimoramento da gestão.

Os acionamentos por e-mail representou 58% dos acessos, seguido de 40% do contato pelo Sistema TAG, 1% por telefone e 1% pelo atendimento presencial, como demonstra o Gráfico nº4.

Gráfico 4 - Meios de acesso



Fonte: Banco de dados da Ouvidoria Especializada da UNEB

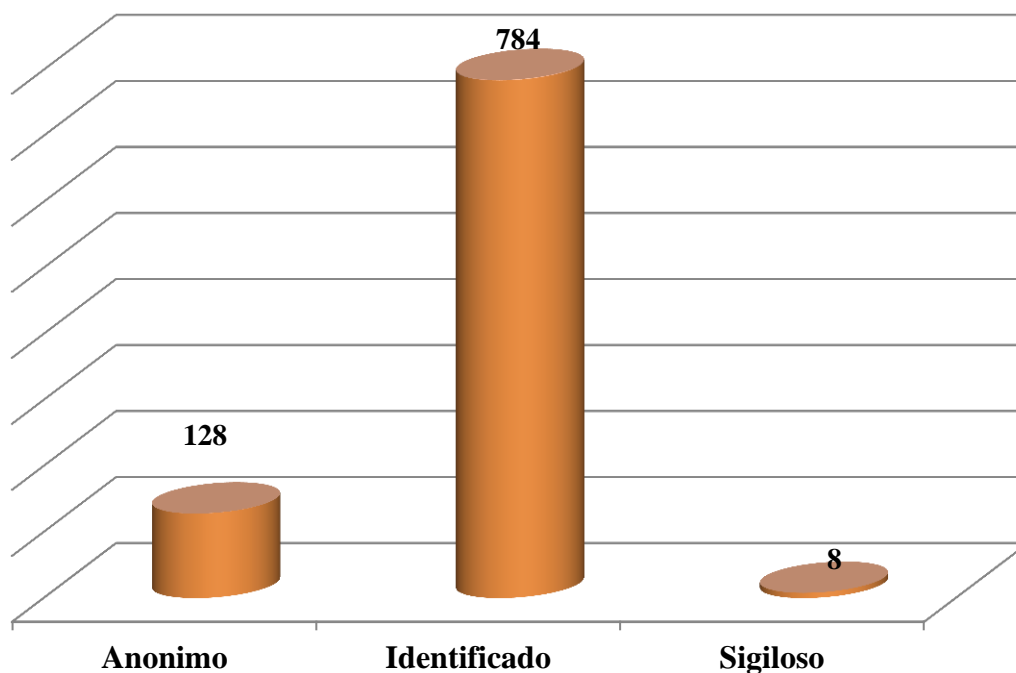
2.4 CARACTERÍSTICAS DAS DEMANDAS

De acordo com o § 7 do art.10 da Lei Nº 13.460/2017, a identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei Nº12.527 de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso a Informação). Deste modo, a ouvidoria encaminha a manifestação para os órgãos de apuração da seguinte forma:

- Preferencialmente, sem o nome do denunciante;
- Com o nome do denunciante, somente quando indispensável para a apuração dos fatos. Nesse caso, o destinatário ficará responsável por restringir o acesso à identidade do denunciante a terceiros.

As demandas identificadas representaram neste ano 85% dos acionamentos recebidos, 920 manifestações, seguida das manifestações anônimas com 14% e sigilosas com 1%, como apresentado no Gráfico 5.

Gráfico 5 - Características das manifestações



Fonte: Banco de dados da Ouvidoria Especializada da UNEB

2.5 UNIDADES E DEPARTAMENTOS DEMANDADOS

Neste item são apresentados os dados referentes às demandas recebidas pela Ouvidoria e a que unidade e departamento estão relacionados.

A própria Ouvidoria da UNEB respondeu por 175 manifestações o que equivale a 23% dos registrados apresentados e que abordavam assuntos disponíveis em Resoluções e Regimento Geral da UNEB sem necessidade de tramitação para outros setores.

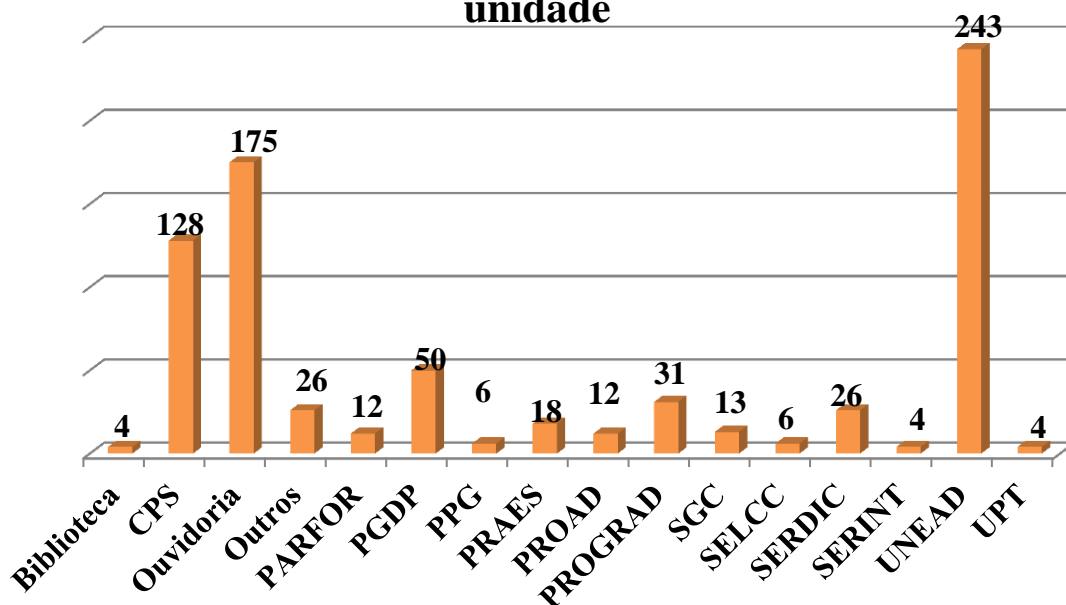
Já o Centro de Processos Seletivos (CPS) recebeu 128 registros tendo como assuntos mais demandados informações sobre vestibular, Sistema de Seleção Unificada

(SISU) e Concurso Público para Admissão no Curso de Formação de Oficiais da Polícia Militar da Bahia (CFOPM 2017).

A Pró-Reitoria de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas (PGDP) teve um aumento significativo de acionamentos em relação ao ano de 2016, saindo de 3% para 7% do total de manifestações recebidas. Os principais assuntos demandados foram acúmulo de cargos e processos de aposentadoria sendo necessária uma atenção especial da gestão, haja vista que os processos referentes a acúmulo de cargos transformaram-se em Processo Administrativo Disciplinar (PAD).

No Gráfico nº 6, verificamos que o maior número de demandas esteve relacionado com a Unidade Acadêmica de Educação à Distância (UNEAD) com 243 manifestações, o que significa aproximadamente 32% do total das demandas de 2017. Referem-se principalmente a questões acadêmicas, como emissão de diplomas e certificados, reofertas, marcação de colação de grau e atualização de históricos. Houve também muitas reclamações referentes à falta de telefones na Unidade para atendimento. Esses dados sugerem a necessidade de melhor gestão de processos nos Polos, bem como na Unidade Central da UNEAD, no campus I, com o objetivo de melhorar a forma como as atividades da Unidade são realizadas e administradas.

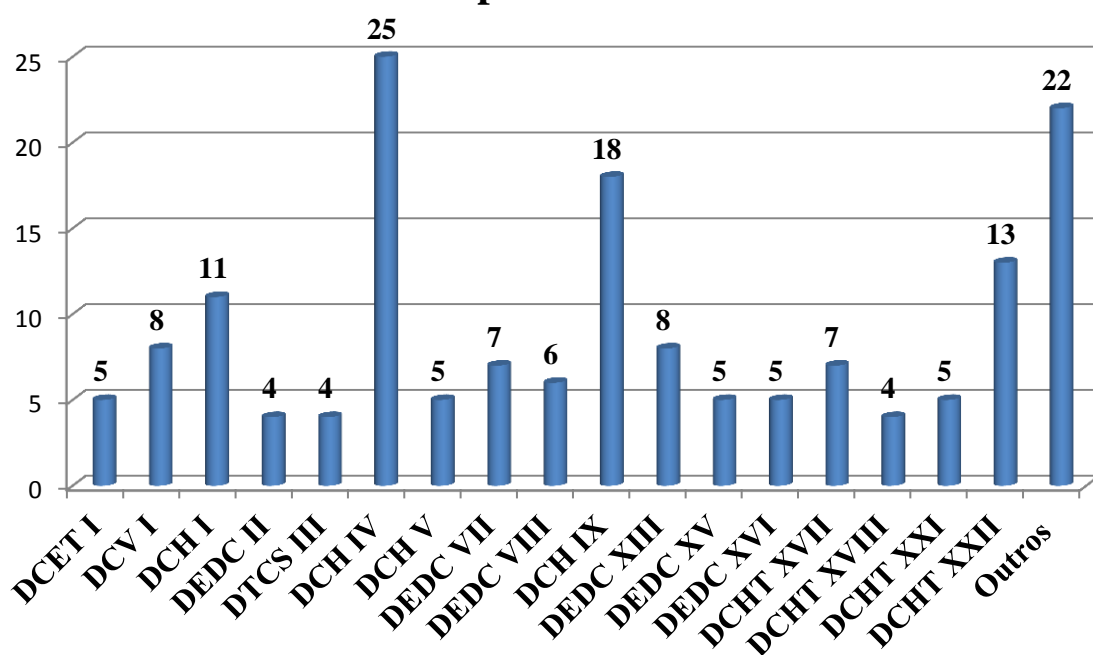
Gráfico 6 - Quantitativo de manifestações por unidade



Fonte: Banco de dados da Ouvidoria Especializada da UNEB

Como pode ser observado no Gráfico nº 7, o Departamento de Ciências Humanas, do Campus IV – Jacobina, foi o mais demandado com 25 manifestações, o que representa aproximadamente 15% do total de demandas recebidas no ano de 2017, tendo como principais assuntos, ineficiência no atendimento e questões acadêmicas relacionadas aos docentes. O item outros refere-se a departamentos que tiveram apenas uma ou duas manifestação durante todo o ano de 2017 e tipificadas como reclamação ou informação.

Gráfico 7 - Quantitativo de manifestações por departamento


























Fonte: Banco de dados da Ouvidoria Especializada da UNEB

A Ouvidoria sugere às unidades e departamentos maior atenção para a atualização de suas páginas na internet e telefones a fim de que as informações sejam mais amplamente difundidas.

3. INDICADORES DE APOIO Á GESTÃO, DISTRIBUIÇÃO GERAL DOS ASSUNTOS.

Listamos abaixo os quinze assuntos mais demandados a esta Ouvidoria. O quadro foi elaborado a partir das demandas que recebemos e inserimos no Sistema TAG.

ASSUNTO	QTD	%			SNA
DEMORA NA EMISSÃO DE DOCUMENTOS (CERTIFICADOS/DIPLOMAS)	77	16,24%	93,51%	2,60%	
DEMORA NO ANDAMENTO DO PROCESSO	19	4,01%	94,74%	-	
DIFICULDADE PARA OBTER DOCUMENTOS (CERTIFICADOS/DIPLOMAS)	14	2,95%	92,86%	-	
ACÚMULO DE CARGO	12	2,53%	75,00%	25,00%	
FALHA NO PROCEDIMENTO DO ÓRGÃO/UNIDADE	12	2,53%	100,00%	-	
SOLICITAÇÃO DE DOCUMENTOS (CERTIFICADOS/DIPLOMAS)	12	2,53%	58,33%	41,67%	
DESCUMPRIMENTO DA CARGA HORÁRIA	11	2,32%	54,55%	45,45%	
FALHA NO PROCESSO DE INSCRIÇÃO EM SELEÇÃO PÚBLICA	11	2,32%	90,91%	9,09%	
ATENDIMENTO INEFICIENTE EM ÓRGÃO/UNIDADE	10	2,11%	100,00%	-	
CONDUTA DUVIDOSA DE SERVIDOR/FUNCIÓNÁRIO	10	2,11%	80,00%	20,00%	
DEMORA NA MARCAÇÃO DA COLAÇÃO DE GRAU	8	1,69%	100,00%	-	
CONDUTA INADEQUADA DE DOCENTE	7	1,48%	42,86%	57,14%	
DIFICULDADE EM REALIZAR MATRÍCULA	7	1,48%	71,43%	28,57%	
EXERCÍCIO ILEGAL DE CARGO	7	1,48%	42,86%	57,14%	
RECLAMAÇÃO ENCERRADA POR DUPLICIDADE	7	1,48%	100,00%	-	
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR P./TERCEIRIZADO	6	1,27%	16,67%	83,33%	
FALHA NO FUNCIONAMENTO / GESTÃO DE ÓRGÃO/ UNIDADE	5	1,05%	80,00%	20,00%	
IRREGULARIDADE NO FUNCIONAMENTO/GESTÃO DE ÓRG./UNI	5	1,05%	60,00%	20,00%	
CRÍTICA AO PROCEDIMENTO DO ÓRGÃO/UNIDADE	4	0,84%	100,00%	-	
DIFICULDADE DE ACESSO AO PROGRAMA E PROJETO	4	0,84%	100,00%	-	

 - Resultados que confirmam a alegações ou foram convergentes com a motivação dos manifestantes;

 - Resultados que divergiram das alegações ou da motivação dos manifestantes;

SNA – Sinalização de necessidade de avaliação ou atuação

A Ouvidoria recebeu também demandas sobre alguns episódios específicos, que merecem destaque e uma ação preventiva da gestão, a saber:

- dois registros realizados por pais de alunos referentes às festas realizadas no campus I, com venda de bebida alcoólica, bem como duas ligações anônimas sobre o mesmo assunto;
- duas denúncias sobre assédio sexual, sendo que em um registro foi confirmada a ação, ocorrida em festa realizada no Campus I, e o outro registro, ocorrido no Campus XIX, sendo arquivado, após análise da Procuradoria Jurídica, por falta de materialidade;
- uma reclamação com teor homofóbico, sobre comportamento indevido de discente, ocorrida no Campus IV. Cabe informar que foi a primeira manifestação com conteúdo homofóbico registrado nesta Ouvidoria.

4. SUGESTÕES DA OUVIDORIA

A partir da análise das demandas recebidas pelos cidadãos e de acordo com o estabelecido na Lei nº. 13. 460/2017 apresentamos sugestões para gestão com o objetivo de refletir sobre algumas alternativas para melhoria dos serviços prestados à comunidade:

- Criar Instrução Normativa ou Resolução que estabeleça normas e procedimentos para realização de eventos na universidade;
- Implantar sinalização nos Campi com o objetivo de informar à própria comunidade universitária, e principalmente aos visitantes, a localização das unidades e setores da instituição;
- Implementar medidas de acessibilidade para comunidade interna e externa em especial no Pavilhão de Aulas Multidisciplinar (PAM).
- Orientação à comunidade acadêmica, por parte dos Diretores e dos Coordenadores de Cursos, a respeito das instâncias administrativas e acadêmicas existentes em cada departamento considerando que, primeiramente, o manifestante deve procurar a resolução de suas demandas no Departamento e, em última instância, na Ouvidoria da Universidade;
- Ofertar de treinamento aos servidores para entendimento dos serviços que devem desempenhar em seus respectivos setores, com atividade prática e baseado na realidade de cada Campus.

- Treinamento específico para os servidores que realizam atendimento ao público, com ênfase em ética no serviço público e gestão de conflitos.

5. CAMPANHA DE DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA

Em 2017 a Ouvidoria optou pelo marketing digital em parceria com a Assessoria de Comunicação (ASCOM) considerando o custo zero, a possibilidade de atingir um público maior e com melhor segmentação do público alvo, a saber:

- Campanha de divulgação do tipo wallpaper, em abril/2017, tendo como público alvo os servidores;
- Campanha de divulgação em forma de vídeo, realizada pelo Whatsapp, no período de agosto a setembro de 2018, tendo como público alvo o segmento discente.

6. ATIVIDADES DA OUVIDORIA

A Ouvidoria participou dos seguintes eventos no ano de 2017:

- Participação em evento promovido pela Ouvidoria Geral do Município “OUVIDORIA: Instrumento de Gestão Pública”. O objetivo do evento foi levar para conhecimento dos presentes o papel democrático e social de Ouvidoria, em especial, a Ouvidoria Pública, na busca pela boa governança;
- Participação no Projeto Ouvidoria Ativa, desenvolvido pela Ouvidoria Geral do Estado com o objetivo de divulgar as ações e funções da rede de especializadas para que o cidadão possa realizar suas manifestações.
- Participação no projeto "UNEB mais Amarela: Florescer dos girassóis", campanha de conscientização de prevenção ao suicídio, promovido por estudantes da UNEB;
- Participação em evento de comemoração aos 15 anos da Ouvidoria Geral do Estado (OGE) e análise da Lei 13.460/2017.