



UNEB
UNIVERSIDADE DO
ESTADO DA BAHIA

**RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA
ESPECIALIZADA DA UNEB - 2018**

ANO 2018

UNIVERSIDADE DO ESTADO DA BAHIA

Reitoria

José Bites de Carvalho

Vice-Reitoria

Marcelo Duarte Dantas de Ávila

Chefia de Gabinete

Hilda Silva Ferreira

Assessoria Especial (ASSESP)

Tiago Santos Sampaio

Ouvidora

Cristiane Silva Ferreira

Assistente da Ouvidoria

Regianne Cristina Teixeira Brandão

Elaboração

Cristiane Silva Ferreira

Regianne Cristina Teixeira Brandão

Aline Pereira Noronha

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 2 de janeiro a 7 de dezembro de 2018.

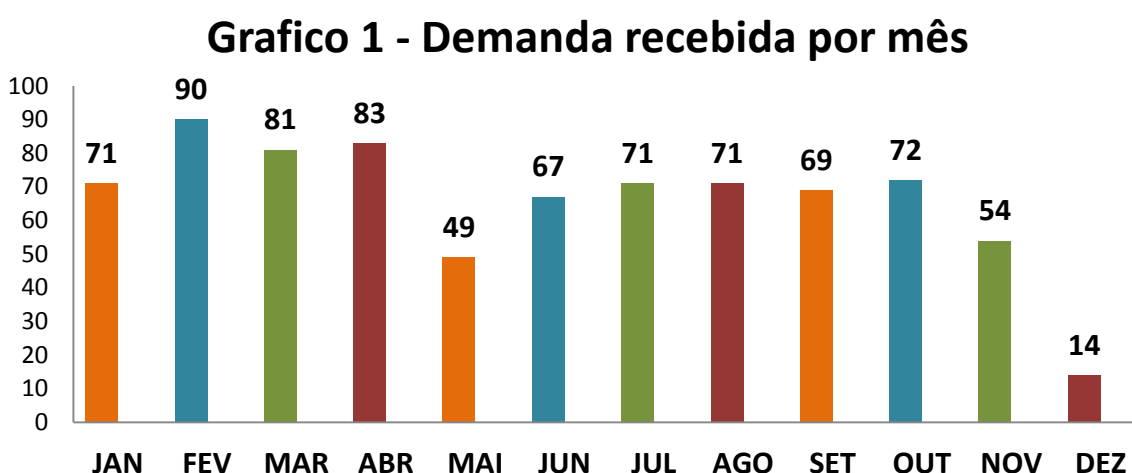
A participação da população por meio da Ouvidoria, seja sugerindo, elogiando, reclamando ou denunciando, se dá de maneira democrática e eficiente para o processo de qualificação dos serviços oferecidos pela Instituição.

Ademais 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 recepcionadas pela Ouvidoria, no período de 02 de janeiro a 07 de dezembro de 2018, contabilizaram 814 manifestações. Dessas, 284 tiveram atendimento imediato, 508 geraram demandas para outros setores e 22 não eram pertencentes à UNEB, resultando em uma média de 66 demandas/mês. O total de 792 demandas foi encerrada dentro do exercício.

Destaca-se que as demandas não pertinentes à UNEB foram respondidas aos demandantes sobre a competência legal da Universidade e devolvidas para Ouvidoria Geral do Estado para encaminhamento aos órgãos responsáveis.



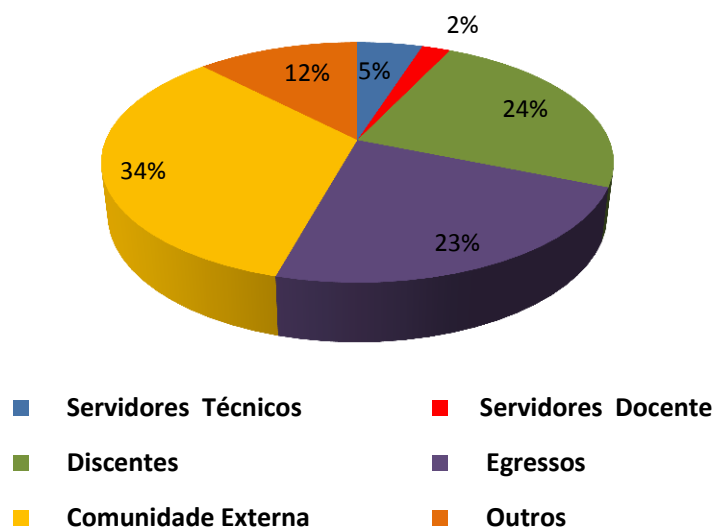
Fonte: Banco de dados da Ouvidoria Especializada da UNEB

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.

Observa-se no Gráfico nº 2 que a maioria do público é da comunidade externa com 34%, seguida dos discentes com 24%, egressos com 23%, outros com 12%, servidores técnico com 5% e docentes com 2%.

Grafico 2 - Grupos de usuário



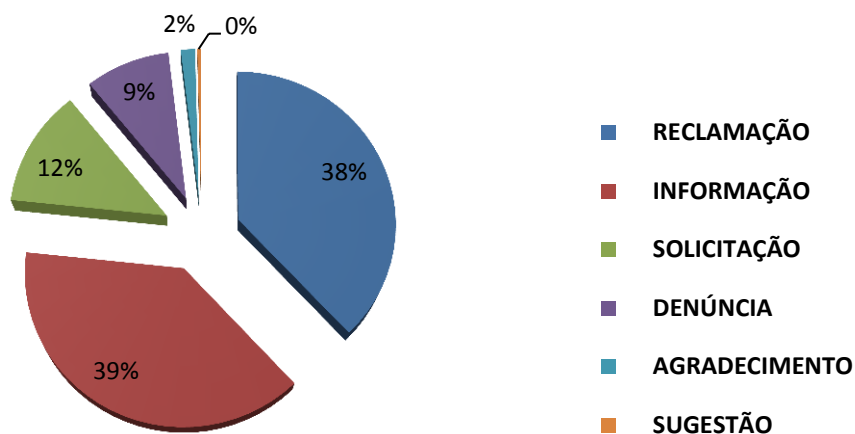
Fonte: Banco de dados da Ouvidoria Especializada da UNEB

2.2 DEMANDAS POR CATEGORIAS

A Ouvidoria registra, conforme determina o seu Regimento Interno, pedidos de informação, reclamações, denúncias, elogios e sugestões. As demandas recebidas são encaminhadas aos diversos setores e departamentos da UNEB, para conhecimento e adoção das providências, e devolvidas à esse setor, para análise e envio de respostas a comunidade.

O Gráfico nº 3 evidencia que as reclamações apresentaram um pequeno decréscimo em relação ao ano de 2017 reduzindo de 41% para 38% do total das manifestações recebidas.

Grafico 3 - Demanda por Categoria



Fonte: Banco de dados da Ouvidoria Especializada da UNEB

Quadro 1- Demanda por tipo de manifestação

Tipologia	Quantidade
Reclamação	301
Informação	306
Solicitação	99
Denúncia	71
Elogio	12
Sugestão	3
TOTAL	792

Fonte: Banco de dados da Ouvidoria Especializada da UNEB

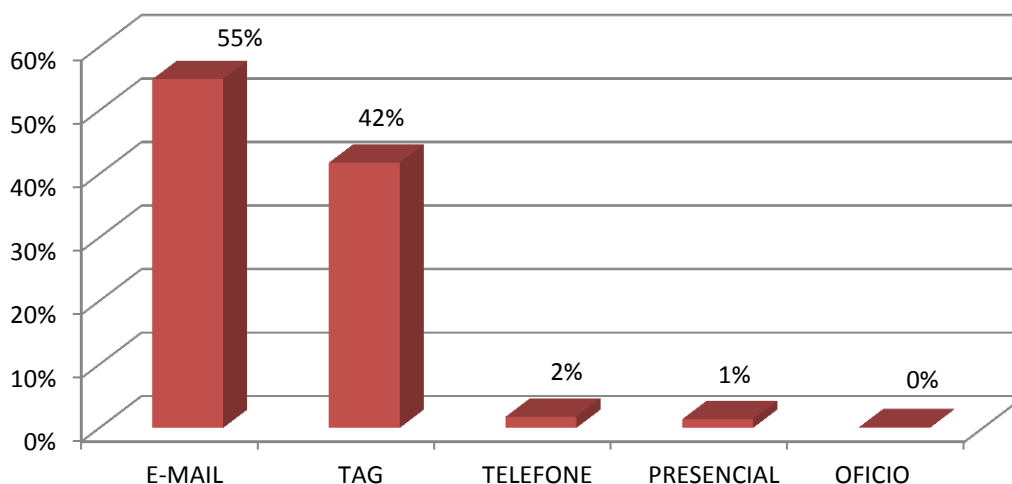
2.3 MEIOS DE ACESSO

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.

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 manifestação receba um número de protocolo, que o histórico do registro seja mantido e que 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 representaram 55% dos acessos, seguido de 42% do contato pelo Sistema TAG, 2% 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

Quadro 2 - Meios de acesso

Meios de acesso	Quantidade
E-mail	435
Sistema TAG	331
Telefone	14
Presencial	11
Ofício	1
Total	792

Fonte: Banco de dados da Ouvidoria Especializada da UNEB

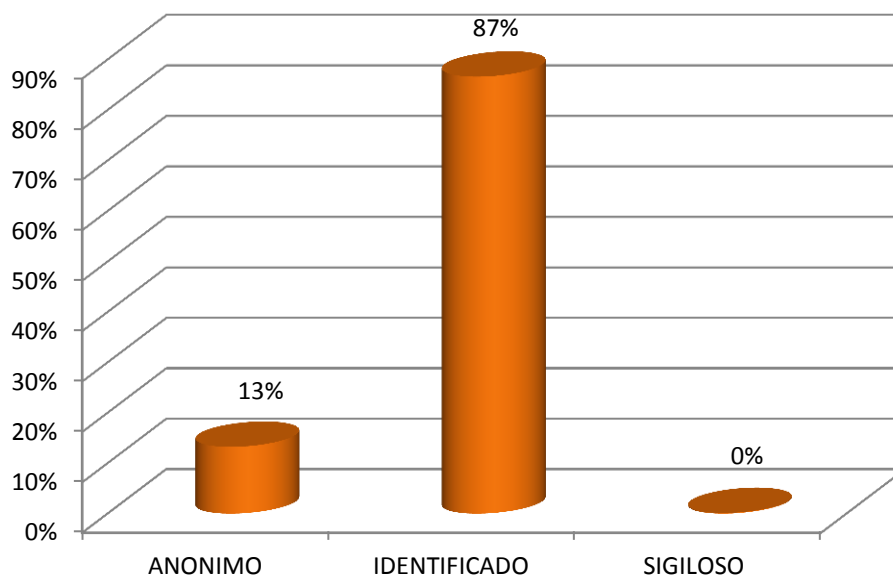
2.4 CARACTERÍSTICAS DAS DEMANDAS

De acordo com o § 7º 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 Nº 12.527 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 demandante;
- Com o nome do demandante, somente quando indispensável para a apuração dos fatos. Nesse caso, o destinatário ficará responsável por restringir o acesso à identidade do demandante a terceiros.

As demandas identificadas representaram neste ano 87% dos acionamentos recebidos, 792 manifestações, seguida das manifestações anônimas com 13% e sigilosas com 0%, como apresentado no Gráfico 5.

Gráfico 5 - Característica das manifestações



Fonte: Banco de dados da Ouvidoria Especializada da UNEB

2.5 UNIDADES E DEPARTAMENTOS DEMANDADOS

No Gráfico nº. 06 são apresentados os dados referentes às demandas recebidas pela Ouvidoria e a que setor está relacionado.

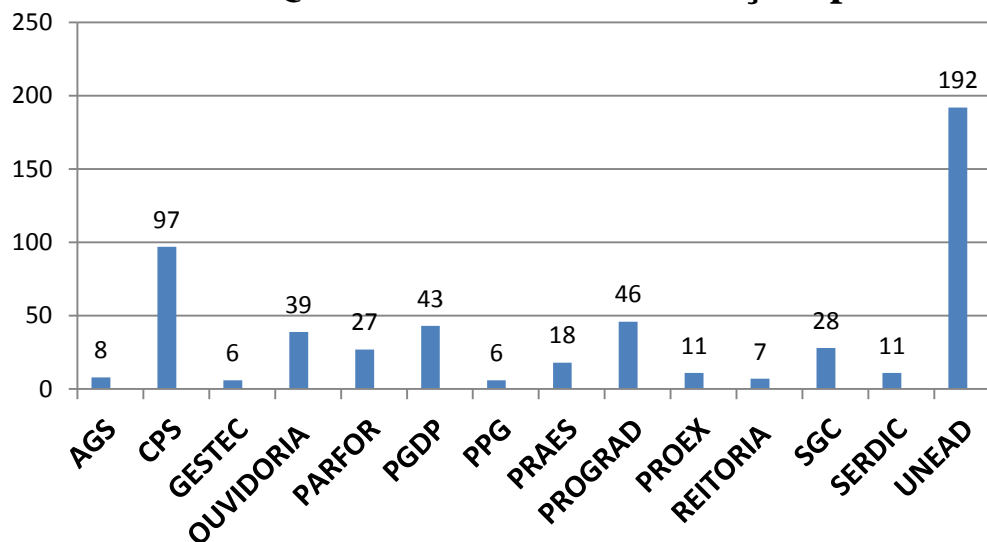
A própria Ouvidoria da UNEB respondeu por 39 manifestações, o que equivale a 7% dos registros apresentados que abordavam assuntos disponíveis em Resoluções e Regimento Geral da UNEB sem necessidade de tramitação para outros setores.

Já o Centro de Processos Seletivos (CPS) recebeu 97 registros tendo como assuntos mais demandados informações sobre vestibular e demais processos seletivos sob a sua responsabilidade.

A Pró-Reitoria de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas (PGDP) manteve seu índice de 7% em relação ao ano de 2017, do total de manifestações recebidas. Os principais assuntos demandados foram demora no andamento de processo e solicitação de senha de acesso ao portal do servidor.

As demandas relacionadas à Unidade Acadêmica de Educação à Distância (UNEAD) embora apresentem um decréscimo em relação ao ano de 2017, 243 manifestações, ainda representa um quantitativo expressivo diante dos demais setores, 192 manifestações, o que significa aproximadamente 32% do total das demandas de 2018.

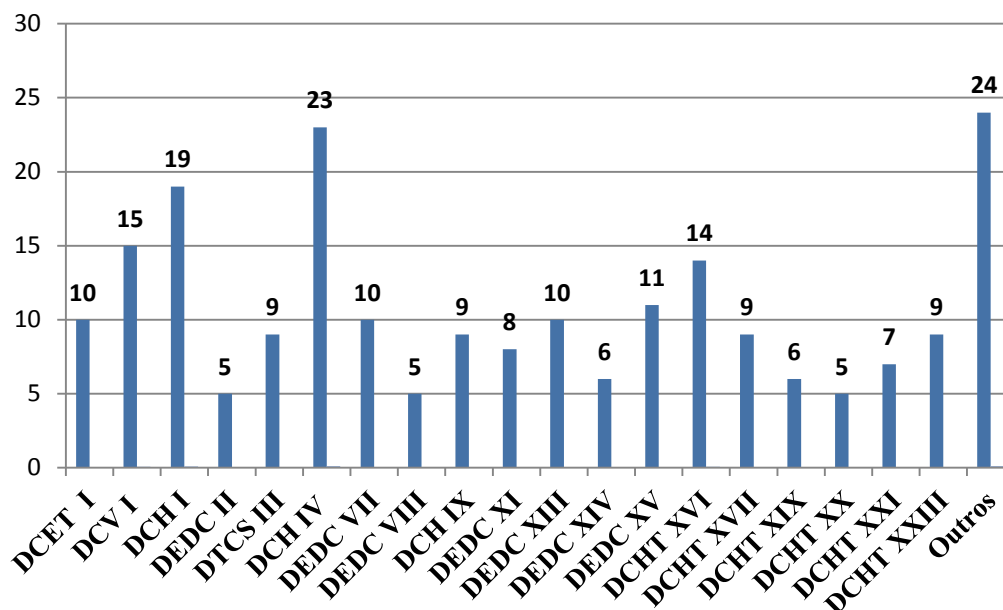
Gráfico 6 - Quantitativo de manifestações por setor



Fonte: Banco de dados da Ouvidoria Especializada da UNEB

Por meio do Gráfico nº 7, verificamos que o Departamento de Ciências Humanas, do Campus IV – Jacobina, continua sendo o mais demandado com 23 manifestações, o que representa aproximadamente 11% do total de demandas recebidas no ano de 2018, sendo o Curso de Direito o setor mais acionado (ver anexo). O item outros se refere a departamentos que tiveram apenas uma ou duas manifestações durante todo o ano de 2018 e tipificadas como reclamação ou informação. As demandas relacionadas ao Departamento de Ciências Humanas do Campus I – Salvador, diz respeito a reclamações de ordem acadêmica com destaque para os assuntos relacionados à emissão de certificados do Programa Gestão de Organizações (PGO) (ver anexo).

Gráfico 7 - Quantitativo de manifestações por departamento



Fonte: Banco de dados da Ouvidoria Especializada da UNEB

3. ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Relacionamos abaixo os assuntos mais demandados a esta Ouvidoria. O item demora na emissão de documentos permanece como o mais acionado em 2018. O tema emissão de documentos - diplomas, certificados e históricos, destaca-se como demanda recorrente e de maior procura, com um total de 125 manifestações.

Quadro 3 – Assuntos mais demandados

Assuntos demandados	Quantidade
Demora na emissão de documentos (diploma/certificados/histórico)	83
Solicitação de documentos (diploma/certificados)	22
Conduta inadequada de docente	16
Demora no andamento de processo	14
Demora na marcação de colação de grau	10
Falha no processo de inscrição em seleção pública	9
Solicitação de reconhecimento de curso superior	9
Conduta duvidosa de servidor/ funcionário	12
Descumprimento de carga horária	7
Falha no funcionamento/Gestão de Órgão/Unidade	7
Crítica ao procedimento do órgão/Unidade	6
Assédio Moral	6
Dificuldade em realizar matrícula	6
Insatisfação com critérios de avaliação/resultados	6

Irregularidade do funcionamento/Gestão de órgão/Unidade	6
Irregularidade na gestão administrativa	6
Morosidade no reconhecimento de curso superior	6
Acúmulo de cargo	5
Atendimento ineficiente em órgão/unidade	5
Falta de pagamento bolsa de estudo/pesquisa	5
Outros	262

Fonte: Sistema Informatizado de Ouvidoria e Gestão Pública do Estado da Bahia (TAG)

4. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

A Ouvidoria realiza o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), em conformidade com a Lei nº 12.618/202 que regula o acesso a informações no âmbito do Estado da Bahia, conforme prevê o art. 45 da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Além de estipular procedimentos, normas e prazos, a lei prevê a criação, em todos os órgãos e entidades do poder público, do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC).

Em 2018, recebemos um total de 20 pedidos fundamentados na Lei de Acesso à Informação. Todos os pedidos foram encaminhados para as unidades demandadas, para emissão de respostas conclusivas, respeitando os prazos legais estabelecidos pela LAI, como pode ser observado no quadro 4.

Quadro 4 - Pedido de Acesso à Informação por departamento/setor

Departamento/Setor	Quantidade	Percentual
SEC/UNEB	9	45,00%
SEC/UNEB/.R/PGDP	6	30,00%
SEC/UNEB/.R/PROGRAD/.BC	1	5,00%
SEC/UNEB/.R/DTCS III - JUAZEIRO	1	5,00%
SEC/UNEB/.R/DCV I - SALVADOR	1	5,00%
SEC/UNEB/.R/DCH III - JUAZEIRO	1	5,00%
SEC/UNEB/.R/DCH I - SALVADOR	1	5,00%

Fonte: Sistema Informatizado de Ouvidoria e Gestão Pública do Estado da Bahia (TAG)

4.1 TIPOS DE MANIFESTANTES

De acordo com LAI qualquer interessado poderá apresentar pedido de acesso a informação, por qualquer meio legítimo, devendo o pedido conter a identificação do requerente e a especificação da informação requerida ([Vide Lei nº 12.527, de 2011](#)).

A maioria dos pedidos de acesso foi realizada por pessoa física, como pode ser observado no quadro abaixo:

Quadro 5 - Pedido de Acesso à Informação por tipo de manifestante

Tipo de Manifestante	Quantidade	Percentual
PESSOA FÍSICA	16	80,00%
SERVIDOR PÚBLICO	4	20,00%

Fonte: Sistema Informatizado de Ouvidoria e Gestão Pública do Estado da Bahia (TAG)

4.2 ASSUNTOS SOLICITADOS

No quadro 5 verificamos os assuntos mais solicitados. A Lei de Acesso à Informação determina que os órgãos e entidades públicas promovam, independentemente de requerimentos, a divulgação em local de fácil acesso, no âmbito de suas competências, de informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas ou custodiadas. ([Vide Lei nº 12.527, de 2011](#)).

Quadro 6 – Assuntos solicitados

Assunto	Quantidade	Percentual
Informação sobre curso	2	10,00%
Informação sobre documentação/serviço	1	5,00%
Informação sobre pagamento/desconto	1	5,00%
Informação sobre contratação	1	5,00%
Informação sobre funcionamento de órgão	1	5,00%
Informação sobre cursos oferecidos	1	5,00%
Orientação ao servidor	1	5,00%
Informação sobre veracidade de documentos	1	5,00%
Orientações de acesso ao processo	1	5,00%
Informação sobre existência de programa/projeto	1	5,00%
Informações para pesquisa/produção	1	5,00%

Informação sobre medidas assistenciais	1	5,00%
Informações gerais sobre servidores	1	5,00%
Informação sobre norma/procedimentos	1	5,00%
Esclarecimentos sobre descontos em folha	1	5,00%
Informação sobre salários de servidores	1	5,00%
Informação sobre mudança/progressão/carreira	1	5,00%
Informação sobre concessão de benefício	1	5,00%
Orientação ao cidadão	1	5,00%

Fonte: Sistema Informatizado de Ouvidoria e Gestão Pública do Estado da Bahia (TAG)

5. 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 a gestão com o objetivo de refletir sobre algumas alternativas para melhoria dos serviços prestados à comunidade:

- Desenvolver ações de orientação sobre o processo saúde-doença, por meio de grupo de apoio, com temática aberta aos interessados e ampla divulgação a fim de melhorar a relação entre os segmentos que compõem a Universidade;
- Implantar boas práticas de atendimento e realizar campanhas sobre ética no serviço público para os servidores técnicos e docentes, com vistas a reduzir os possíveis conflitos e comportamentos abusivos relatados nas reclamações;
- Reiteramos a sugestão de criar Resolução que estabeleça normas e procedimentos para realização de eventos na universidade, haja vista as manifestações registradas nesta Ouvidoria. Alertamos que o aumento do porte destas festas traz consigo eventos com os quais os vigilantes da universidade não têm como intervir ou controlar.
- Implementar no campus I medidas de acessibilidade para comunidade interna e externa em especial no Pavilhão de Aulas Multidisciplinar (PAM);

6. CAMPANHA DE DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA

No segundo semestre de 2018 a Ouvidoria em parceria com a Assessoria de Comunicação (ASCOM) apostou na produção de conteúdo que respondesse as dúvidas mais comuns da comunidade universitária sobre o funcionamento da Ouvidoria. Os núcleos de comunicação dos departamentos colaboraram com a divulgação via *whatsapp*, cartazes e folders.

7. ATIVIDADES DA OUVIDORIA

A Ouvidoria tem participado regularmente de cursos e eventos com a finalidade de obter melhor capacitação e desse modo aprimorar o atendimento prestado à comunidade.

- Capacitação para Rede de Ouvidorias com foco na legislação; Sistema de Ouvidoria – TAG, Ouvidoria Geral do Estado, julho/2018;
- O papel da Ouvidoria Pública e a escuta empática para melhoria dos serviços e das políticas educacionais, - Secretaria de Educação, março /2018;
- Lei de Acesso à Informação e os processos de transparência da gestão pública – Secretaria de Educação, março/2018;
- Fórum de Comunicação Institucional da UNEB – Assessoria de Comunicação da UNEB, novembro/2018;
- Curso de Controle Social, na modalidade à distância, oferecido pela Escola Nacional de Administração Pública (ENAP);
- Curso de Tratamento de Denúncias em Ouvidoria, na modalidade à distância, oferecido pela Escola Nacional de Administração Pública (ENAP);

8. OUVIDORIA VAI AOS *CAMPI*

O projeto Ouvidoria vai aos *Campi* foi criado com o intuito de atuar de maneira proativa no processo de comunicação entre a comunidade e a gestão universitária, contribuir com a formação cidadã, bem como colaborar com o processo de promoção da melhoria da qualidade dos serviços oferecidos pelos departamentos.

O Projeto, cujas ações foram iniciadas em agosto de 2018, realizou visitas ao Departamento de Ciências Humanas e ao Departamento de Tecnologias e Ciências Sociais, Campus III – Juazeiro, a convite dos diretores, e desenvolveu as seguintes ações:

- Reunião com os discentes, servidores técnicos e docentes, separadamente, visando receber, examinar e encaminhar as denúncias, reclamações, sugestões, elogios e pedido de informações;
- Escuta qualificada e humanizada de modo individualizado;
- Orientação aos estudantes e servidores com ênfase nos instrumentos normativos que definem seus direitos e deveres, no âmbito da universidade;
- Articulação da Ouvidoria com as demais instâncias dos departamentos;

Na perspectiva do que foi proposto, os objetivos da ação de Ouvidoria Vai aos *Campi*, foram alcançados. Foi possível disseminar informações e detectar conflitos que provavelmente a comunidade não registraria na Ouvidoria.

Todas as demandas foram registradas no Sistema Informatizado de Ouvidoria e Gestão Pública do Estado da Bahia (TAG), bem como foi encaminhado relatório para os gestores com informações sobre a visita realizada.

9. PARCERIAS

A par da fundamental colaboração das Unidades nas ações da Ouvidoria merecem destaque algumas Unidades:

- A Assessoria de Comunicação (ASCOM) que nos auxilia no fortalecimento do vínculo entre a Ouvidoria e a comunidade por meio de excelentes campanhas de divulgação;
- A Secretaria Especial de Avaliação Interinstitucional (SEAVI) por meio da Secretaria Geral de Curso (SGC) e da Secretaria Especial de Registro e Diplomas e Certificados (SERDIC) que tem fornecido um importante suporte nas manifestações de caráter acadêmico, registradas pelos discentes, em especial na emissão de diplomas e certificados;
- Auditoria interna, parceira no Projeto Ouvidoria Vai aos Campi nas viagens em conjunto aos departamentos.