



UNEB

UNIVERSIDADE DO
ESTADO DA BAHIA

RELATÓRIO ANUAL 2020

OUVIDORIA ESPECIALIZADA DA UNEB

ANO 2020

UNIVERSIDADE DO ESTADO DA BAHIA

Reitoria

José Bites de Carvalho

Vice-Reitoria

Marcelo Duarte Dantas de Ávila

Chefia de Gabinete

Hilda Silva Ferreira

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. 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.

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.

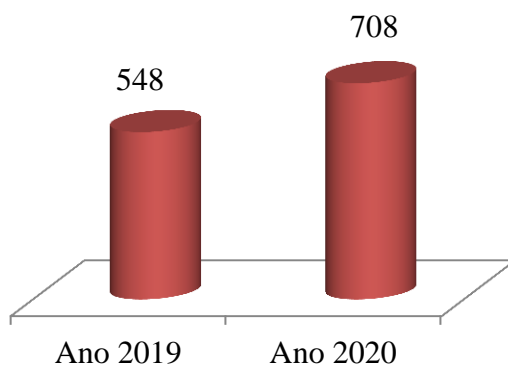
O Relatório foi elaborado de acordo com Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos e teve como foco informações relacionada às manifestações e aos atendimentos de Ouvidoria. Portanto, o objetivo deste relatório é qualificar os dados, transformando-os em informações gerenciais que possam apoiar a tomada de decisões dos gestores e pro consequente oferecer o um serviço de qualidade aos cidadãos.

1. DEMANDAS

Uma das atribuições da Ouvidoria é atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e a universidade, para que as demandas decorrentes da cidadania possam contribuir para melhorar o serviço público prestado.

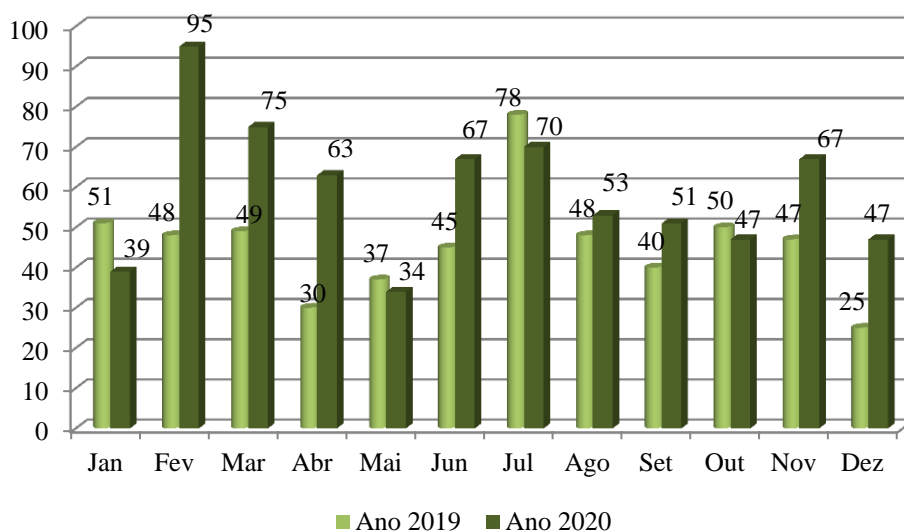
As demandas recepcionadas pela Ouvidoria no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2020 contabilizaram 708 demandas. Constata-se que em comparação ao mesmo período de 2019, houve um aumento significativo no quantitativo de demandas, como consta nos Gráficos abaixo.

Gráfico 1 - Demandas recebidas



Fonte: Sistema TAG

Gráfico comparativo 2019-2020

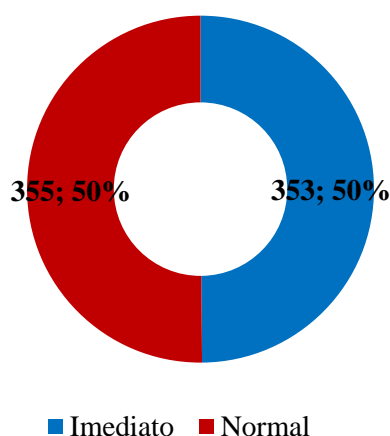


2. ATENDIMENTO

O atendimento da Ouvidoria abrange as demandas de atendimento normal de Ouvidoria, ou seja, aquelas que geram demandas para outros setores, e atendimento imediato respondido pela própria Ouvidoria com base no Regimento Geral da Universidade e nos demais instrumentos normativos.

Assim sendo, das 708 manifestações contabilizadas, 50% dos registros tiveram atendimento normal de Ouvidoria e 50% tiveram atendimento imediato, como pode ser observado no Gráfico 2.

Gráfico 2 - Tipo de Atendimento



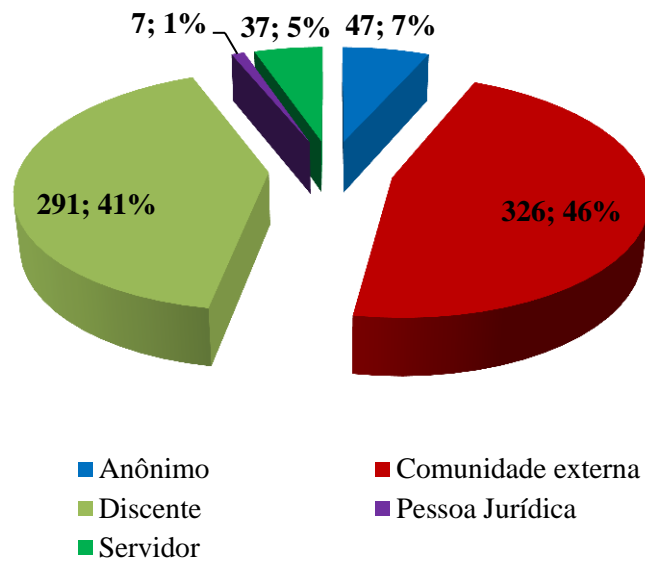
Fonte: Sistema TAG

2.1 GRUPOS DE USUÁRIOS

Os dados apresentados neste relatório foram computados considerando as categorias: anônimo, discente, servidor, comunidade externa e pessoa jurídica.

Observa-se no Gráfico 3 que a maioria do público é da comunidade externa com 46%, seguida dos discentes com 41%, anônimo 7%, servidor com 5%, e pessoa jurídica com 1%.

Gráfico 3 - Tipo de manifestante

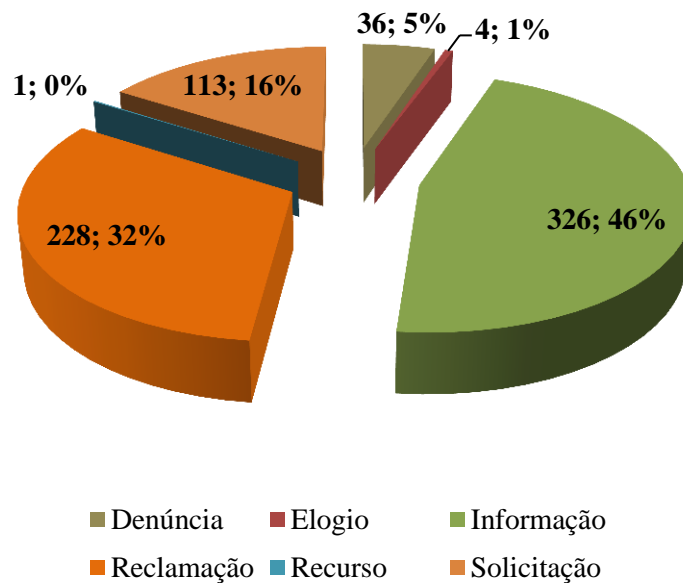


Fonte: Sistema TAG

2.2 DEMANDAS POR CATEGORIA

No Gráfico 4 é possível constatar que a maior parte das demandas se referem a informação, representando 46% do total. A distribuição das demais demandas segue na seguinte proporção: reclamação 32%, solicitação 16%, denúncia 5% e elogios 1%.

Gráfico 4- Demandas por categoria



Fonte: Sistema TAG

No intuito de melhor auxiliar a gestão nas tomadas de decisões sobre os serviços prestados pela universidade, nota-se no Quadro abaixo as manifestações por assunto.

Demanda por assunto	708
Informação sobre matrícula	99
Informação sobre processo seletivo	78
Acesso a colocação / pontuação em vestibular	34
Solicitação de documentos	33
Informações gerais sobre calendário acadêmico	32
Demora no andamento do processo	20
Informação / contato telefônico	18
Dificuldade para obter documentos	17
Crítica ao procedimento do órgão/unidade	12
Falha no procedimento convocação ensino superior	12
Solicitação de revisão resultado seleção pública	11
Demora na emissão de documentos	10
Dificuldade em realizar matrícula	10
Irregularidade em matrícula na rede de educação	9
Demora de resultado da avaliação educacional	8
Falha no procedimento convocação/seleção pública	8
Informação sobre existência de programa/projeto	8
Informações para pesquisa/produção científica	7
Insatisfação com critérios de avaliação/ resultado	7
Insatisfação com procedimentos em etapa de seleção	7
Falha no funcionamento / gestão de órgão/ unidade	6
Falha no procedimento do órgão/unidade	6
Inform. Gerais da prova de avaliação de desempenho	6
Informação programação / alteração carga horária	6
Informação sobre resultado da seleção pública	6
Informações gerais sobre documentação/serviço	6
Informações sobre envio de documentos	6
Insatisfação com o procedimento do órgão/unidade	6
Informação sobre veracidade de documento	5

Demanda por assunto	708
Transferência de campus	5

Fonte: Sistema TAG

Devido à falta de informações sobre como aconteceria a matrícula nesse período de pandemia, às dúvidas a cerca do Plano de Ensino Extraordinário implantado pela universidade, às dificuldades de contato com alguns departamentos, ainda que a administração central tenha disponibilizado telefones institucionais para as Coordenações de Colegiado, a ausência de contato de alguns departamentos no portal da UNEB, bem como a demora ou ausência de retorno de atendimento contribuíram para que o assunto matrícula fosse o mais demandado.

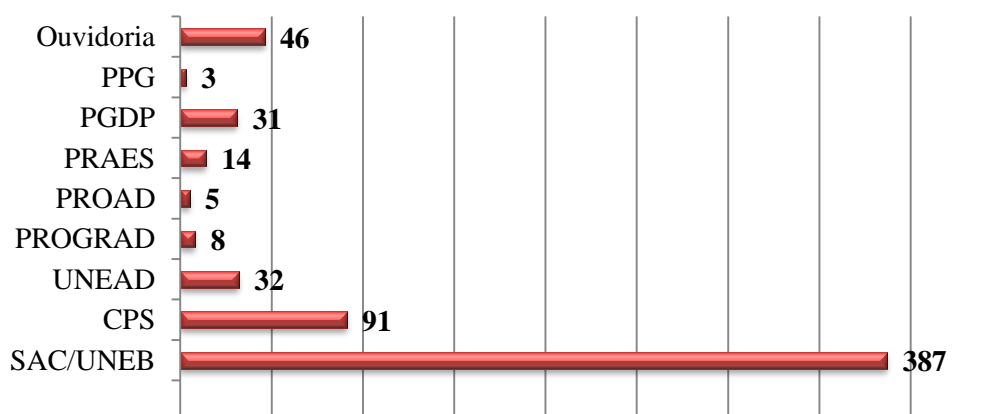
Em segundo lugar aparece o assunto processo seletivo vestibular 2020, e temas correlatos tais como acesso a colocação/pontuação em vestibular, divulgação do resultado, boletim de desempenho, insatisfação com etapa de seleção, falha no procedimento de convocação, dentre outros, são motivos que requerem atenção pela gestão da universidade.

2.3. SETORES DEMANDADOS

As demandas relacionadas ao Serviço de Atendimento imediato da Ouvidoria contabilizaram 63 % do total de manifestações registradas em 2020.

O Centro de Processos Seletivos (CPS) aparecem em segundo lugar com 15 % dos acionamentos registrados. A Ouvidoria aparece em terceiro lugar com 7% abarca demandas que não compete a Universidade e a setores ainda não registrados na Ouvidoria Geral do Estado.

Gráfico 5 - Demanda por unidade

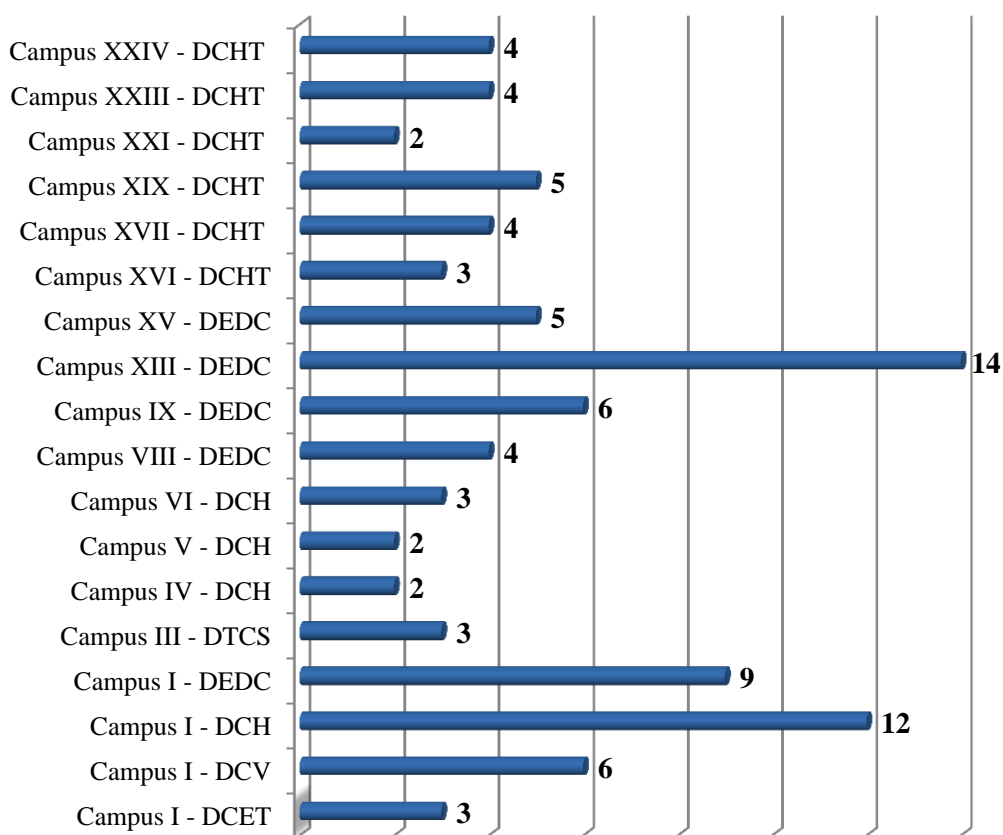


Fonte: Sistema TAG

2.4. DEPARTAMENTOS DEMANDADOS

O Gráfico 6 evidencia que o Departamento de Educação , Campus XII – Itaberaba foi o departamento mais demandado com 14 manifestações, o que representa aproximadamente 3 % do total de demandas recebidas no ano de 2020. O Departamento de Ciências Humanas, Campus I – Salvador aparece em segundo lugar com 12 registros.

Gráfico 6 - Demanda por departamento



Fonte: Sistema TAG

3. PRAZO DE RESPOSTA

Em termos de dias utilizados para a emissão de respostas ao cidadão, a Ouvidoria tem envidado esforços para que o usuário obtenha a resposta no menor tempo possível, respeitando os prazos legais registrados na Lei de Acesso à Informação, bem como na Lei de Proteção e Defesa dos Direitos do Usuário dos Serviços Públicos da

Administração Pública, o que pode ser amplamente percebido, a partir de o quadro a seguir.

TOTAL	708	100%
1 DIA	220	31,07%
2 DIAS	35	4,94%
3 DIAS	39	5,51%
4 DIAS	37	5,23%
5 DIAS	26	3,67%
6 A 10 DIAS	92	12,99%
A 15 DIAS	66	9,32%
16 A 20 DIAS	26	3,67%
21 A 30 DIAS	52	7,34%
31 A 60 DIAS	56	7,91%
ACIMA DE 60 DIAS	57	8,05%
PENDENTES	2	0,28%

Fonte: Sistema TAG

4. RESULTADO DAS DEMANDAS

Em relação ao tempo de resposta, a Lei n 13.460/17 estabelece em 30 dias, prorrogáveis por mais 30 dias, o prazo para oferecer resposta conclusiva à manifestação registrada pelo usuário de serviços públicos.

Durante o ano de 2019, o desempenho da Ouvidoria no que tange ao prazo de resposta ocorreu conforme apresentado na Figura abaixo:

RESULTADO DAS DEMANDAS	Quant.
EM ABERTO	2
DENÚNCIA	
Improcedentes	6
Adotou outras medidas	12
Conteúdo insuficiente	13
Gerou providência administrativa – Chefia de Gabinete	5

ELOGIO	
Motivo Justo	4
INFORMAÇÃO	
Fornecida	320
Não disponível	4
Não compete a UNEB	1
Conteúdo insuficiente	1
RECURSO DEFERIDO	
	1
RECLAMAÇÃO	
Adotou outras medidas	175
Conteúdo insuficiente	16
Improcedente	28
Ainda não adotou medidas	7
SOLICITAÇÃO	
Atendida	86
Não atendida	24
Conteúdo insuficiente	2
Não compete a UNEB	1

Fonte: Sistema TAG