



UNEB

UNIVERSIDADE DO
ESTADO DA BAHIA

**RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA ESPECIALIZADA DA
UNIVERSIDADE DO ESTADO DO BAHIA – UNEB.**

ANO DE REFERÊNCIA 2021

Salvador
2022

UNIVERSIDADE DO ESTADO DA BAHIA

Reitor

José Bites de Carvalho

Vice-Reitor

Marcelo Duarte Dantas de Ávila

Chefe 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

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.

O Relatório foi elaborado em consonância com a Lei Federal nº 13.460/17 que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos usuários dos serviços públicos da administração pública e teve como foco informações relacionada às manifestações e os 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, por conseguinte oferecer um serviço de qualidade aos cidadãos.

Segundo o artigo 15 da lei supramencionada, o Relatório Anual de Gestão deverá indicar, ao menos: O número de manifestações recebidas no ano anterior, os motivos das manifestações, a análise dos pontos recorrentes, as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas e ser encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria e disponibilizado integralmente na internet.

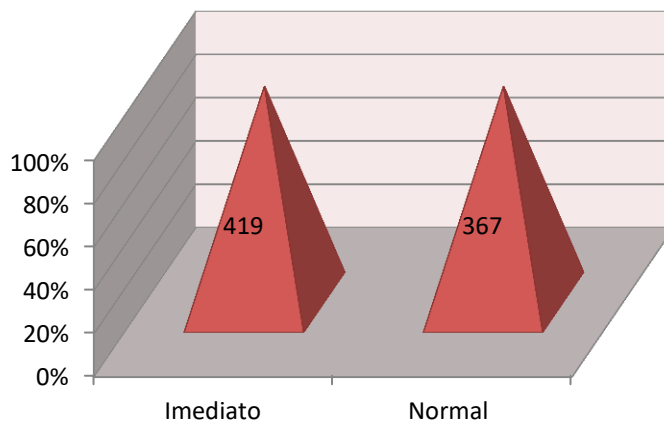
DOS ATENDIMENTOS

A principal competência da Ouvidoria Especializada da UNEB é atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e a Administração Pública, para que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

Assim sendo, 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.

Das 786 manifestações contabilizadas, 47% dos registros tiveram atendimento normal de Ouvidoria e 53% tiveram atendimento imediato, como pode ser observado no Gráfico 1.

Gráfico 1 - Tipo de Atendimento

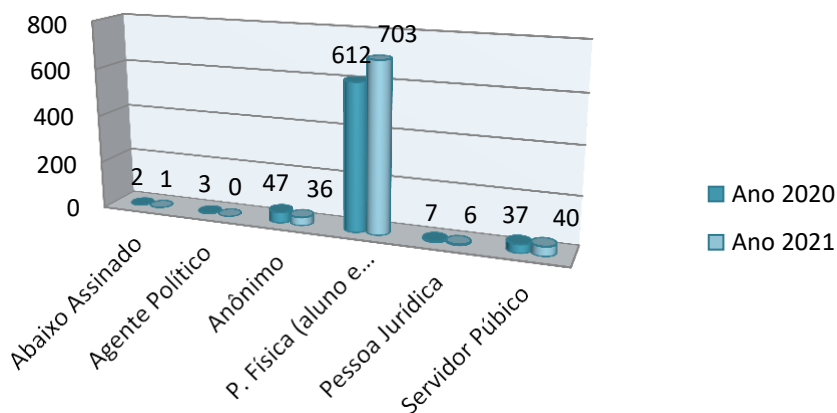


Fonte: Sistema TAG

O Decreto Estadual nº 8.803/2003 regulamenta o funcionamento da Ouvidoria Geral do Estado, estabelecendo no artigo 8º uma banco de dados único das ações de ouvidoria no Estado da Bahia. Os dados apresentados neste relatório foram computados com base nas categorias disponíveis na base de dados: abaixo assinado, agente político, anônimo, pessoa física que engloba os discentes e a comunidade externa, pessoa jurídica e servidor público.

Ao registrar uma manifestação no Sistema da Ouvidoria, o usuário é convidado a preencher os dados cadastrais que ajudam a compreender o público que nos demanda. No entanto, esses dados não são de preenchimento obrigatório. O Gráfico 2 apresenta as informações dos tipos de manifestantes, com base nos dados disponíveis do sistema, nos anos de 2020 e 2021.

Gráfico 2 - Tipo de manifestantes

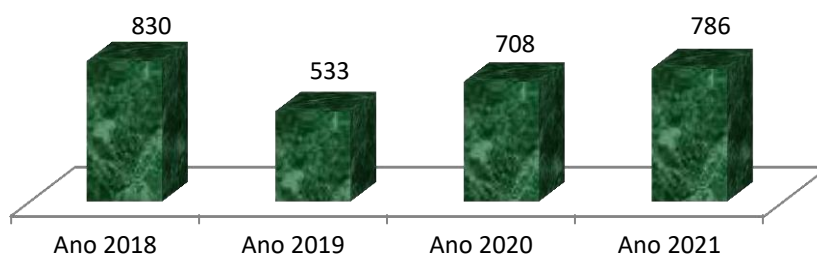


Fonte: Sistema TAG

DAS MANIFESTAÇÕES

As 786 manifestações recepcionadas pela Ouvidoria em 2021, foram encaminhadas aos órgãos e setores da universidade, em função da competência, para a adoção das respectivas providências, conforme estabelece o artigo 10 do Decreto Estadual nº 8.803/2003. O Gráfico 2 demonstra a evolução, desde 2018, do quantitativo de manifestações recebidas e encaminhadas.

Gráfico 2 - Evolução das manifestações



Fonte: Sistema TAG

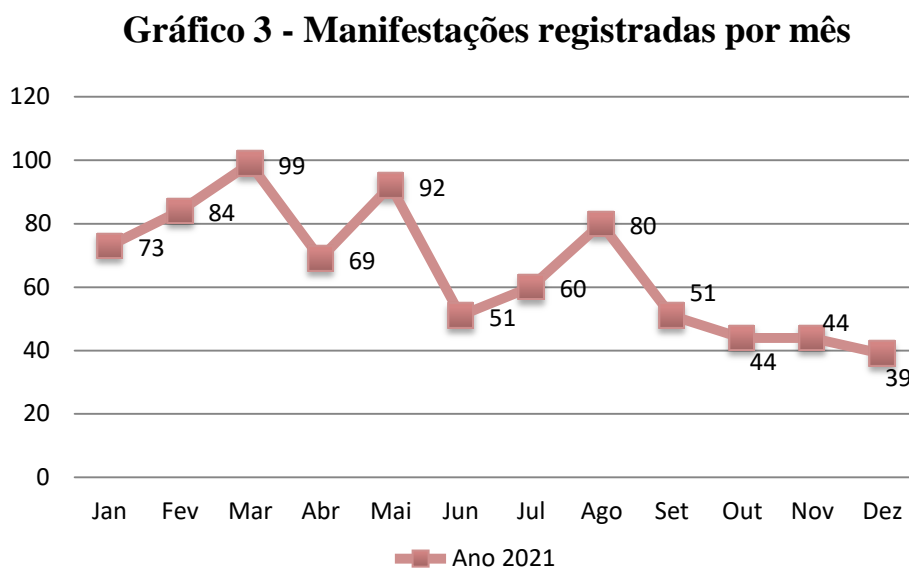
A quantidade total de manifestações recebidas pela Ouvidoria teve um aumento de 11% do ano de 2020 para 2021, como pode ser observado no quadro abaixo:

Ano	Manifestações	% Variação	Situação
2018	830	0%	—
2019	533	-36%	▼
2020	708	33%	▲
2021	786	11%	▲

Fonte: Sistema TAG

A razão para esse aumento pode ser explicada pelo fato de que com o trabalho remoto, devido à pandemia da COVID-19, o atendimento presencial e telefônico de diversos departamentos e setores da Universidade restou prejudicado, o que levou os usuários a direcionar suas manifestações diretamente para Ouvidoria.

Vale ressaltar que, para manter o fluxo operacional e o bom atendimento, a Universidade disponibilizou celulares institucionais aos gestores para adequação ao momento pandêmico. A distribuição referente ao quantitativo mensal de manifestações recebidas pode ser conferida no Gráfico 3:



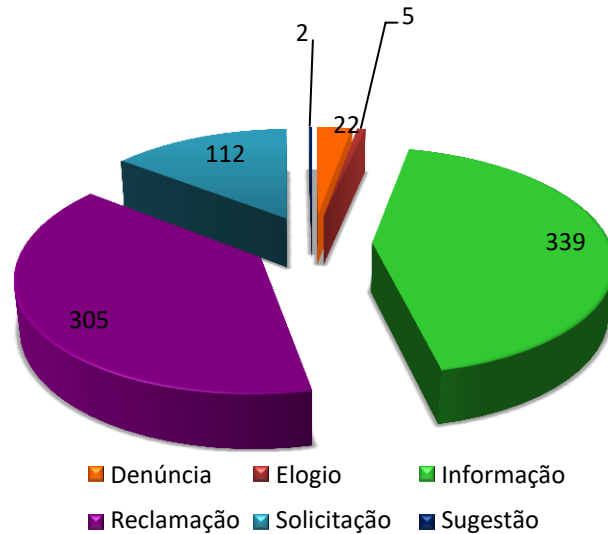
Fonte: Sistema TAG

No geral, houve uma redução significativa nas manifestações ao longo de 2021. Em relação a março, o número elevado de manifestações deve-se a informações sobre a matrícula dos aprovados no processo seletivo Vestibular 2020, para ingresso no segundo semestre e sobre a revalidação de diplomas médicos. Em relação a tais manifestações, foi informado que os processos se encontravam em tramitação e foi sugerido o acompanhamento do assunto por meio do portal da UNEB.

Nos meses de maio e agosto, o número de manifestações aumentou devido a diversos temas: revalidação de diplomas médicos, processos seletivos diversos e disponibilização de documentos (diplomas).

No Gráfico 4 se verifica que a maior parte das manifestações se referem a informação, representando 43% do total. Destaca-se que das 339 informações solicitadas, apenas 14 eram com base na Lei de Acesso à Informação. A distribuição das demais demandas segue na seguinte proporção: reclamação 39%, solicitação 14%, denúncia 3% e elogios 1%.

Gráfico 4 - Manifestações tipologia



Fonte: Sistema TAG

Em 2021, foram registradas 305 reclamações e 112 solicitações da comunidade que compõem a universidade. O tópico mais recorrente nas solicitações foi emissão de documentos acadêmicos, como diplomas e histórico escolar. Em termos de reclamações, os temas frequentes foram dificuldade de realizar matrícula, dificuldade de obter documentos e dificuldade de atendimento no âmbito dos departamentos.

Com base nas manifestações registradas, a Ouvidoria sugere atualização dos telefones e e-mails no portal da UNEB levando em consideração a necessidade de comunicação efetiva entre os setores e a comunidade, os canais de comunicação devem ser gerenciados e monitorados e um protocolo de atendimento pode ser implantado.

Embora existam apenas 11 registros de manifestações quanto às críticas aos procedimentos do órgão/unidade, é importante destacar que algumas das críticas referem-se à necessidade de uma estrutura institucional mais propícia aos discentes com deficiência e de treinamento para que os docentes possam realizar o trabalho com alunos que apresentam Transtorno do Espectro Autista (TEA) ou altas habilidades de forma consciente e inclusiva.

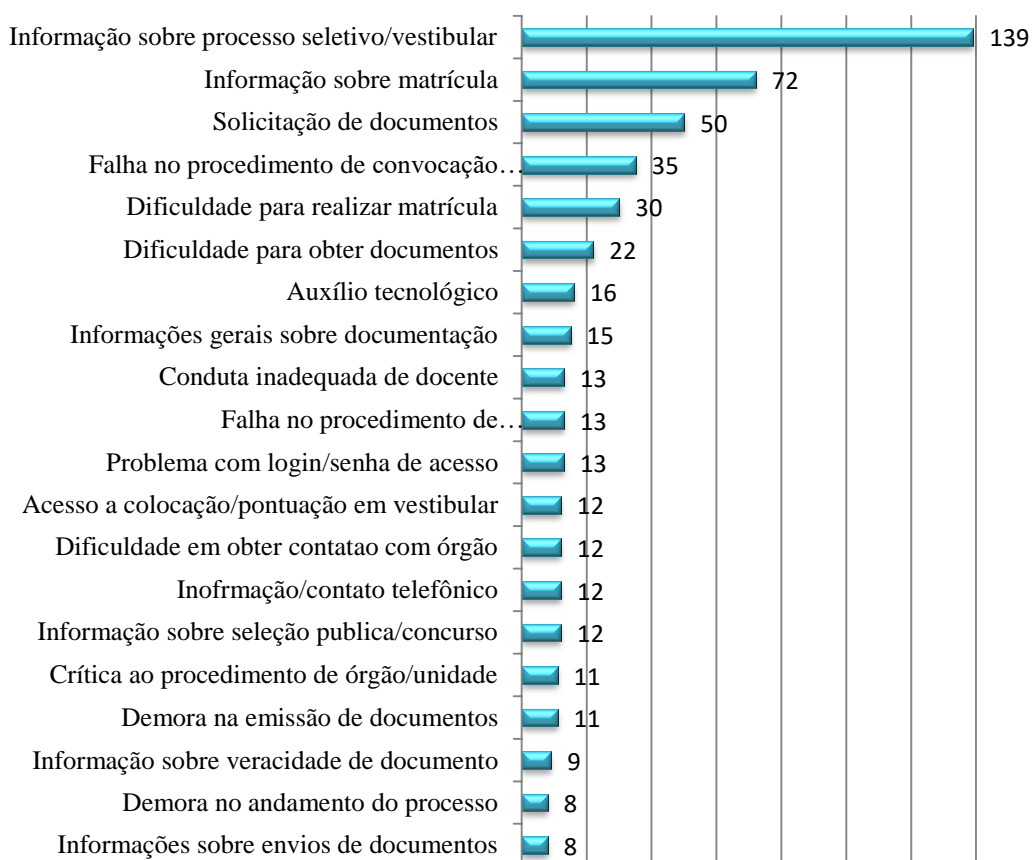
Já o número de sugestões foi pouco expressivo e nenhuma delas foi aproveitada pela Universidade. Cinco manifestações de elogio para dois docentes e para três técnicos administrativos foram registradas no Sistema da Ouvidoria.

As denúncias contabilizaram 22 registros, sendo 14 identificadas e 08 anônimas (comunicações de irregularidade). Algumas das manifestações se mostraram inaptas, pois o conteúdo não apresentava elementos mínimos para averiguação, contudo os gestores foram cientificados.

É importante notar que a atuação da Ouvidoria não deve ser confundida com os das áreas de averiguação. Ao realizar uma análise preliminar, a Ouvidoria tem a responsabilidade de coletar o maior número possível de dados e avaliar a existência de elementos aptos para averiguação pelas unidades competentes. Ademais, não é de competência de a Ouvidoria instaurar processos e adotar medidas corretivas.

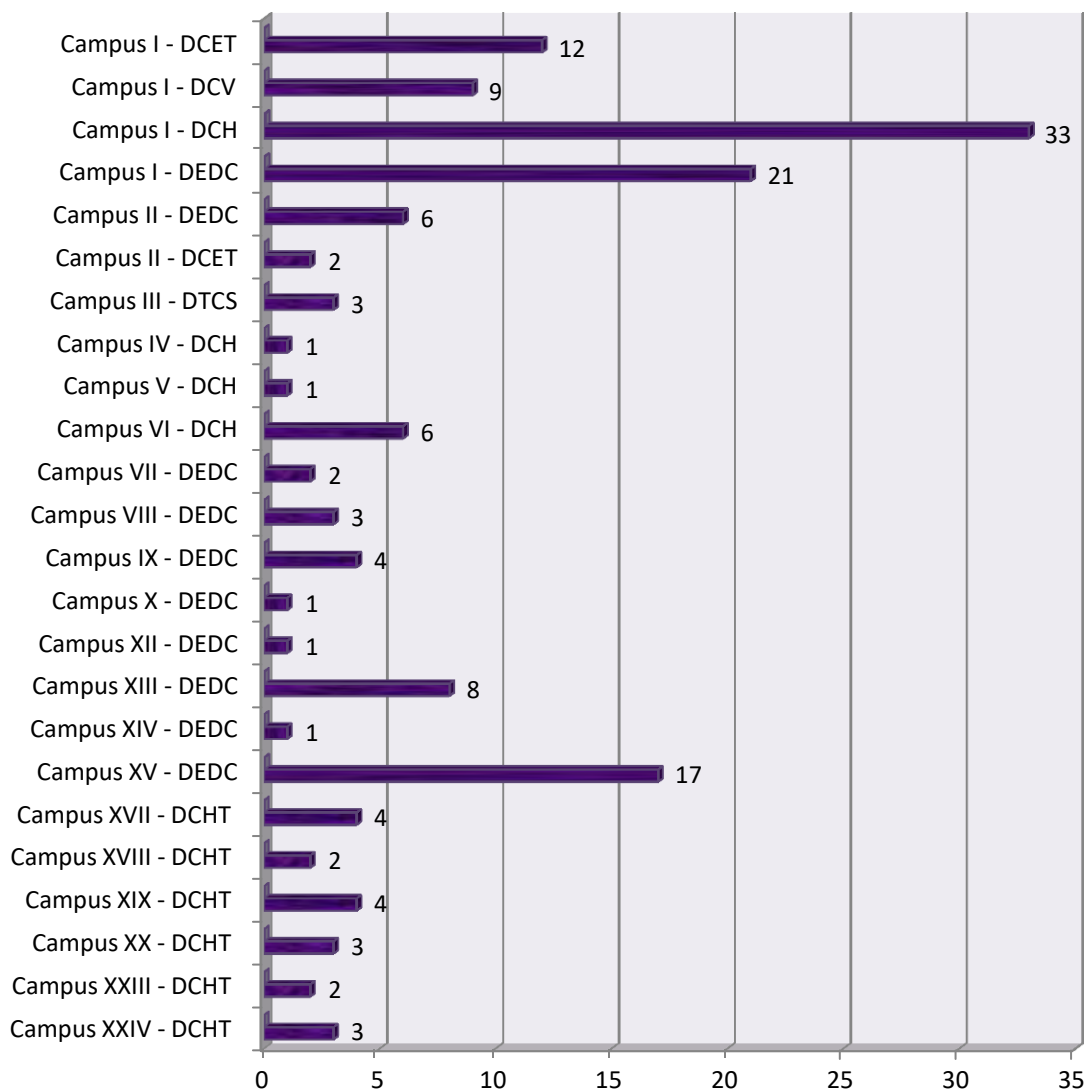
Nas denúncias que se mostraram compreensíveis e/ou aptas à averiguação, sobressaíram os temas: irregularidades na convocação de seleção, divulgação de dados pessoais sem autorização, irregularidade em matrícula e conduta inadequada de docente. Dentre os vinte assuntos mais demandados o tema sobre processo seletivo/vestibular foi o mais recorrente, conforme demonstra o Gráfico 5:

Gráfico 5 - Assuntos mais demandados



O Gráfico 6 apresenta os departamentos com maior número de acionamentos: Departamento de Ciências Humanas – Campus I, com cerca de 4% do total, seguido pelo Departamento de Educação – Campus I, com 3% , e o Departamento de Educação do Campus XV, com aproximadamente 2% das manifestações registradas.

Gráfico 6 - Demanda por departamento

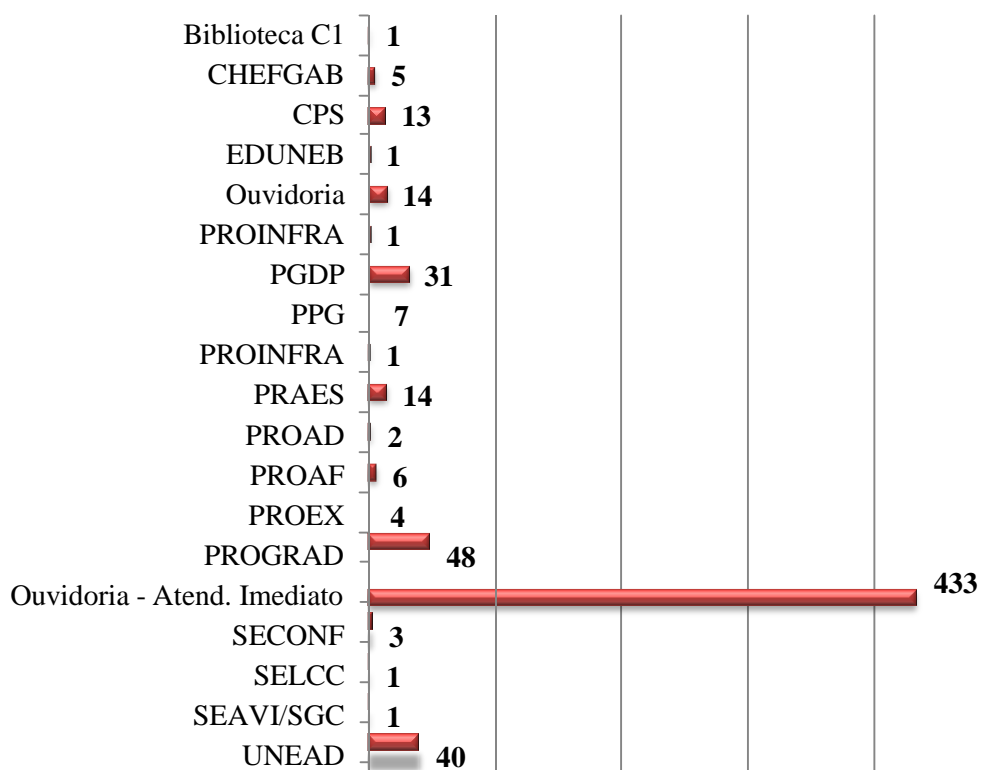


Fonte: Sistema TAG

No quadro abaixo se verifica que dos órgãos ligados a administração central da universidade o serviço de atendimento imediato da Ouvidoria contabilizou 55,09 % do total das manifestações registradas, seguida da Pró-Reitoria de Ensino de Graduação (PROGRAD), com cerca de 7%, e a Unidade Acadêmica de Educação a Distância (UNEAD) com aproximadamente 6% do total dos acionamentos.

A Ouvidoria aparece em terceiro lugar com 6% dos acionamentos, pois abrange as demandas que não compete à universidade, devolvidas à Ouvidoria Geral do Estado para resposta conclusiva por outros órgãos e demandas registradas pelos cidadãos sem o local da ocorrência.

Gráfico 4 - Manifestações por órgãos

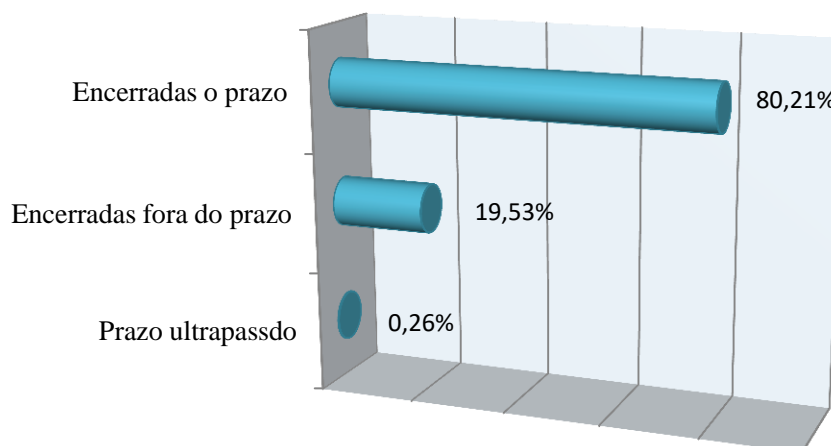


Fonte: Sistema TAG

É importante ressaltar que os departamentos assim como os demais órgãos demandados, durante o exercício de 2021 responderam a maior parte das manifestações dentro do prazo. Também, nota-se nas propostas de resposta aos usuários o pronto interesse das áreas internas em esclarecer questões pontuais e em corrigir as possíveis falhas.

Em relação ao tempo de resposta, a Ouvidoria tem envidado esforços para que o usuário obtenha a resposta no menor tempo possível, respeitando os prazos legais estabelecidos 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 do Gráfico 4.

Gráfico 4 - Prazo de resposta



Fonte: Sistema TAG

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A atuação da Ouvidoria Especializada da UNEB ocorre de forma autônoma, transparente e independente, sendo garantido o direito ao sigilo do nome, quando for necessário e solicitado, e o direito a uma resposta, a qual não implica em resolução de todos os problemas. Isso significa que o trabalho da Ouvidoria está voltado para a melhoria dos serviços prestados pela universidade.

Notadamente, a implementação de algumas ações da Ouvidoria continua comprometida em função das medidas de contenção ao avanço do Coronavírus. Vale destacar, no entanto, que a atuação da Ouvidoria é contínua com a idealização e materialização de novos procedimentos para adequar o trabalho ao cenário vivenciado, manter a excelência no atendimento e garantir que o cidadão sinta-se acolhido e resguardado quanto aos seus questionamentos.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Brasília, DF. Presidência da República, [2011]. Disponível em:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm

Acesso em: 03 de jan. 2022.

BRASIL. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Brasília, DF. Presidência da República, [2017]. Disponível em:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm

Acesso em: 03 de jan. 2022.

BAHIA. Decreto nº. 8.803, de 10 de dezembro de 2003. Salvador, BA. Regulamenta o funcionamento da Ouvidoria Geral do Estado. Governo do Estado da Bahia, [2003]. Disponível em:

<http://www.ouvidoria.ba.gov.br/arquivos/File/8803.pdf> Acesso em: 03 de jan. 2022.