



UNEB

UNIVERSIDADE DO
ESTADO DA BAHIA

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

ANO DE REFERÊNCIA 2022

Salvador
2023

UNIVERSIDADE DO ESTADO DA BAHIA

Reitora

Adriana dos Santos Marmori Lima

Vice-Reitora

Dayse Lago de Miranda

Chefe de Gabinete

Pedro Daniel dos Santos Souza

Ouvidora

Thais Deiró Urpia Lasse Oliveira

Assistente da Ouvidoria

Regianne Cristina Teixeira Brandão

Elaboração

Thais Deiró Urpia Lasse Oliveira
Regianne Cristina Teixeira Brandão

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Universidade do Estado da Bahia (UNEB) é um órgão vinculado administrativamente ao Gabinete da Reitoria e, tecnicamente, à Ouvidoria Geral do Estado, fazendo parte da rede de ouvidorias especializadas.

A principal atribuição de uma Ouvidoria Pública é a de atuar como mediadora da Administração Pública e do cidadão, contribuindo para o entendimento entre as partes e melhoria dos serviços públicos prestados.

Conforme a Resolução n.º 924/2012, que aprova o Regimento Interno da Ouvidoria da UNEB: *A Ouvidoria da Universidade do Estado da Bahia tem por objetivo promover a garantia dos direitos de estudantes, docentes, servidores técnico-administrativos e da comunidade extrauniversitária em suas relações com a UNEB, nas diferentes instâncias administrativas e acadêmicas.*

Desta forma, a Ouvidoria Especializada da UNEB é um canal que promove a participação do usuário na administração pública, acolhendo manifestações advindas de todas as categorias da comunidade acadêmica, bem como da comunidade externa e busca atendê-los em conformidade com a Lei Federal nº 13.460/17, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário.

Este Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria foi elaborado em atendimento às determinações da supracitada Lei e de acordo com o seu Art. 15, deverá conter ao menos: o número de manifestações recebidas no ano anterior, os motivos das manifestações, a análise dos pontos recorrentes e as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas. O relatório de gestão deve ser encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria e disponibilizado integralmente na internet.

Em conjunto com a Resolução n.º 924/2012 e com a Lei Federal nº 13.460/17, a Ouvidoria da UNEB busca cumprir o seu papel, nortendo-se pelas normas Estaduais do Decreto nº 8.803/2003 e da Lei nº 12.527/2011.

2. FORMAS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria Especializada da UNEB recebe as manifestações dos cidadãos de forma presencial, por telefone, e-mail e diretamente pelo Sistema Informatizado da Ouvidoria e Gestão Pública do Estado da Bahia (TAG), onde são registradas também as manifestações recebidas pelos outros meios citados.

As manifestações recebidas são verificadas preliminarmente e caso seja identificada resposta em Resoluções, Instruções, Editais e no Regimento Geral da Universidade, são respondidas prontamente. As manifestações que necessitam de análise por setor competente são devidamente encaminhadas, com instruções para que sejam respondidas de acordo com os prazos estabelecidos no Decreto nº 8.803/2003, Lei 12.527/2011 e Lei Federal nº 13.460/17.

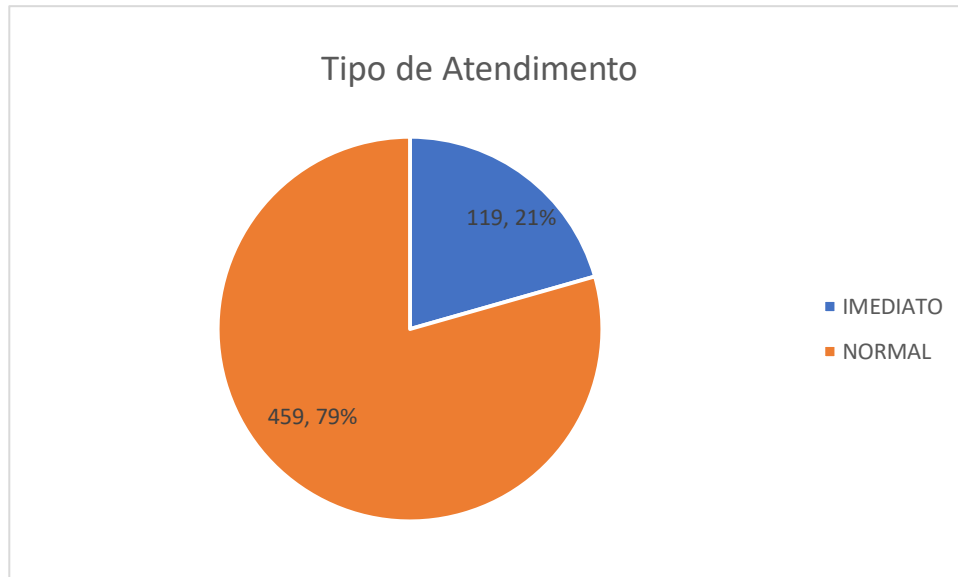
Assim, as manifestações são registradas de duas formas: Atendimento Imediato (as que são prontamente respondidas) e Novas demandas, as que necessitam de encaminhamento para averiguação e resposta dos setores competentes. As respostas são todas encaminhadas por meio do Sistema TAG, que notifica automaticamente o demandante pelo e-mail cadastrado.

Os registros que entram diretamente pelo Sistema TAG são todos cadastrados como Novas demandas e passam pela triagem da OGE.

3. ANÁLISE DOS DADOS DA OUVIDORIA

A seguir, gráfico e análise do quantitativo de cada tipo de manifestação registrada no sistema em 2022:

Gráfico 1 – Tipo de Atendimento

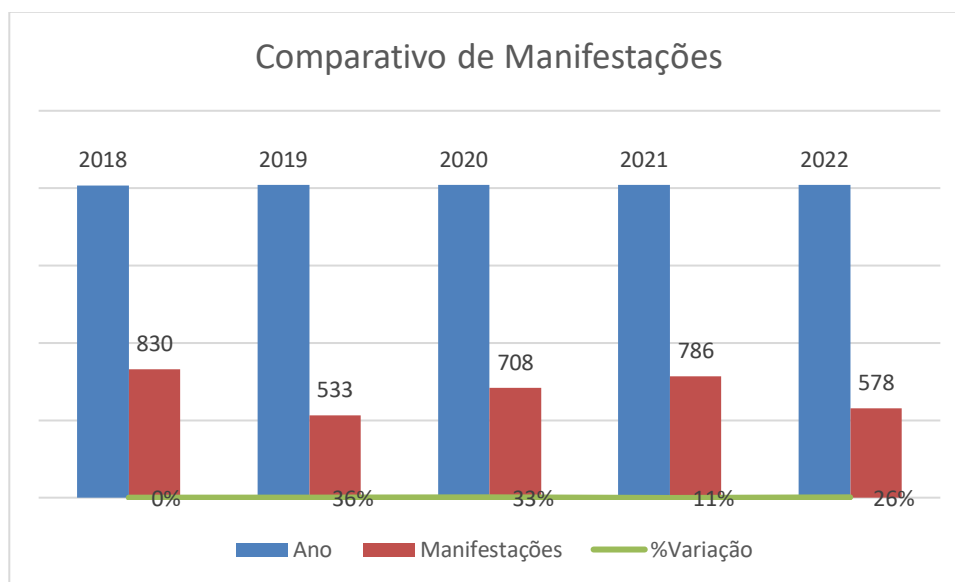


Fonte: Sistema TAG

Em 2022, foi contabilizado o total de 578 manifestações registradas, das quais 459 (79%) foram demandas de atendimento normal, ou seja, encaminhadas para análise e pronunciamento do setor responsável para a adoção das respectivas providências, conforme estabelece o artigo 10 do Decreto Estadual nº 8.803/2003 e 119 (21%) das manifestações foram de atendimento imediato, sem a necessidade de encaminhamento.

O gráfico a seguir demonstra a variação do quantitativo de manifestações dos últimos anos:

Gráfico 2 - Evolução das manifestações



Fonte: Sistema TAG

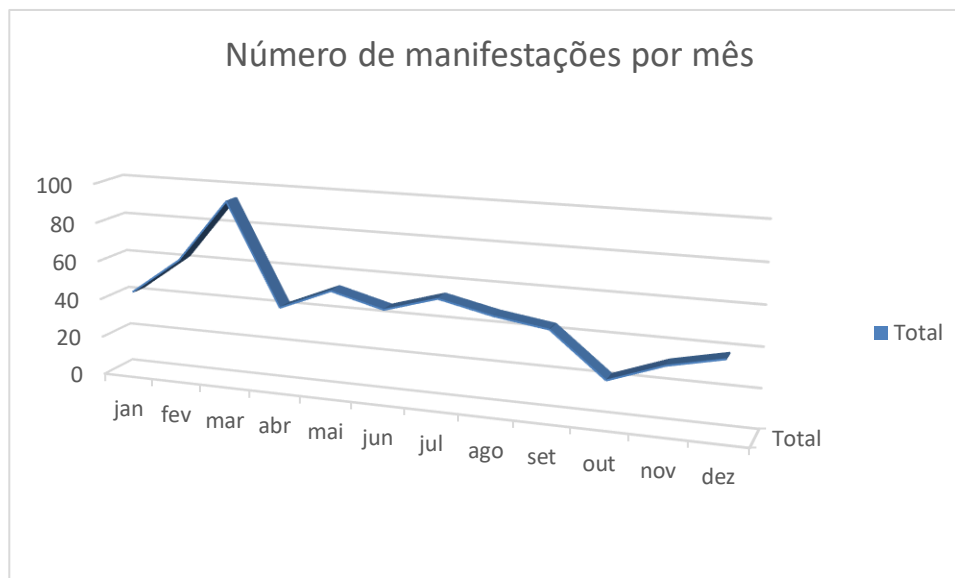
É possível visualizar um acréscimo nos anos de 2020 e 2021 em relação ao ano anterior, atribuído ao cenário da pandemia COVID-19, tendo em vista que durante o trabalho remoto, o atendimento presencial e telefônico de diversos departamentos e setores da Universidade ficou prejudicado, conforme conclusão no relatório anterior.

A análise inversa pode ser feita com a redução do quantitativo de registros no ano 2022, apresentando percentual de 26% a menos do que o ano anterior, como pode ser observado no quadro abaixo:

Ano	Manifestações	%Variação
2018	830	0%
2019	533	↓ 36%
2020	708	33% ↑
2021	786	11% ↑
2022	578	↓ 26%

Fonte: Sistema TAG

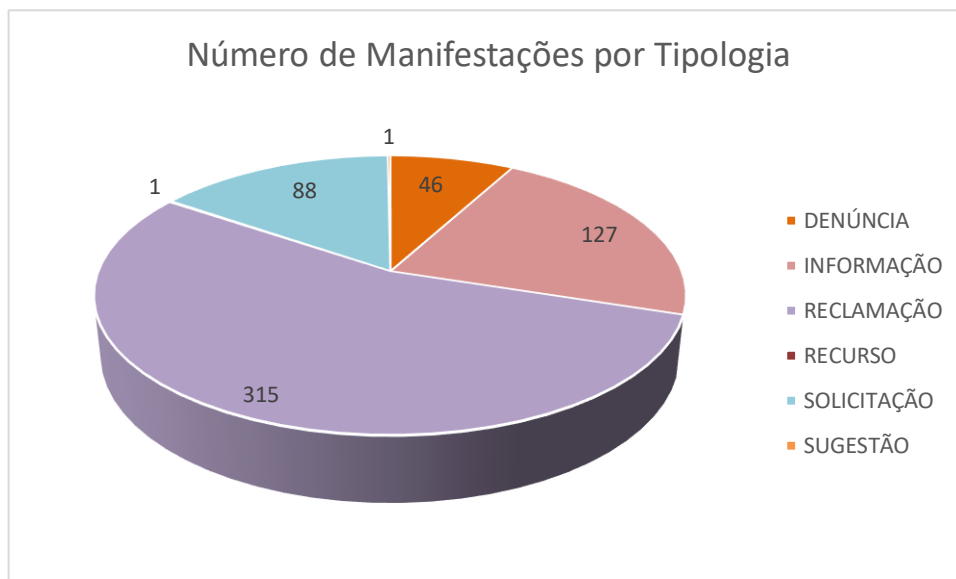
Gráfico 3 - Manifestações registradas por mês



Fonte: Sistema TAG

Com exceção do mês de março, quando tivemos o número de 94 manifestações, a média dos demais meses do ano foi de 44 registros/mês. Justifica-se o aumento no mês de março, devido à matrícula dos candidatos oriundos do Processo Seletivo SISU 2022.1 e pelo retorno das aulas presenciais. Assim, a Ouvidoria contribuiu dirimindo dúvidas de estudantes que tiveram dificuldades para falar com os setores responsáveis pelos assuntos referidos, principalmente num momento em que a Universidade ainda não estava com seu quadro de servidores trabalhando integralmente de forma presencial e quando as linhas telefônicas dos setores ainda não estavam funcionando em sua totalidade.

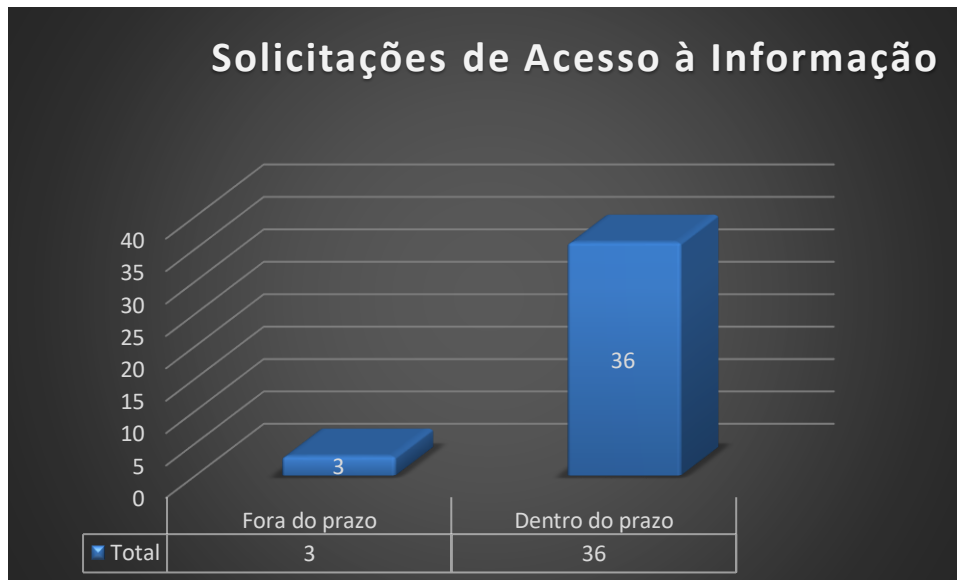
Gráfico 4 - Manifestações tipologia



Fonte: Sistema TAG

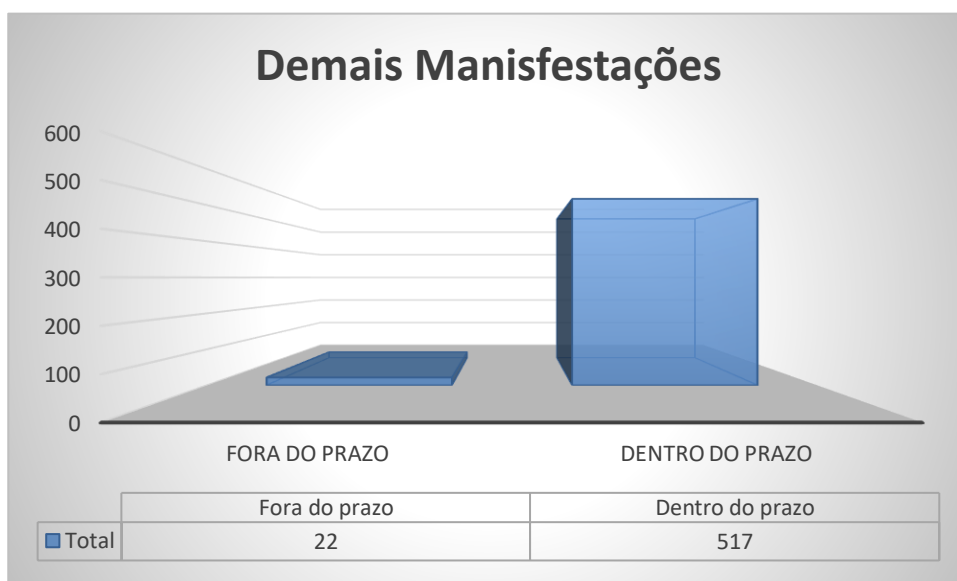
O gráfico acima apresenta o quantitativo de registros por tipologia. O maior número foi de reclamações, contabilizando 315 registros. Importante destacar que dos 127 registros classificados como informação, apenas 39 foram de pedido de acesso à informação, baseados na Lei nº 12.527/2011, seguido de um pedido de recurso pela negativa da informação. Os demais, 88 registros, foram solicitações de informações de atendimento imediato.

Gráfico 5 – Atendimento no prazo – Pedidos de Informação



Fonte: Sistema TAG

Gráfico 6 – Atendimento no prazo – Reclamações, solicitações e denúncias, elogios e sugestões.



Fonte: Sistema TAG

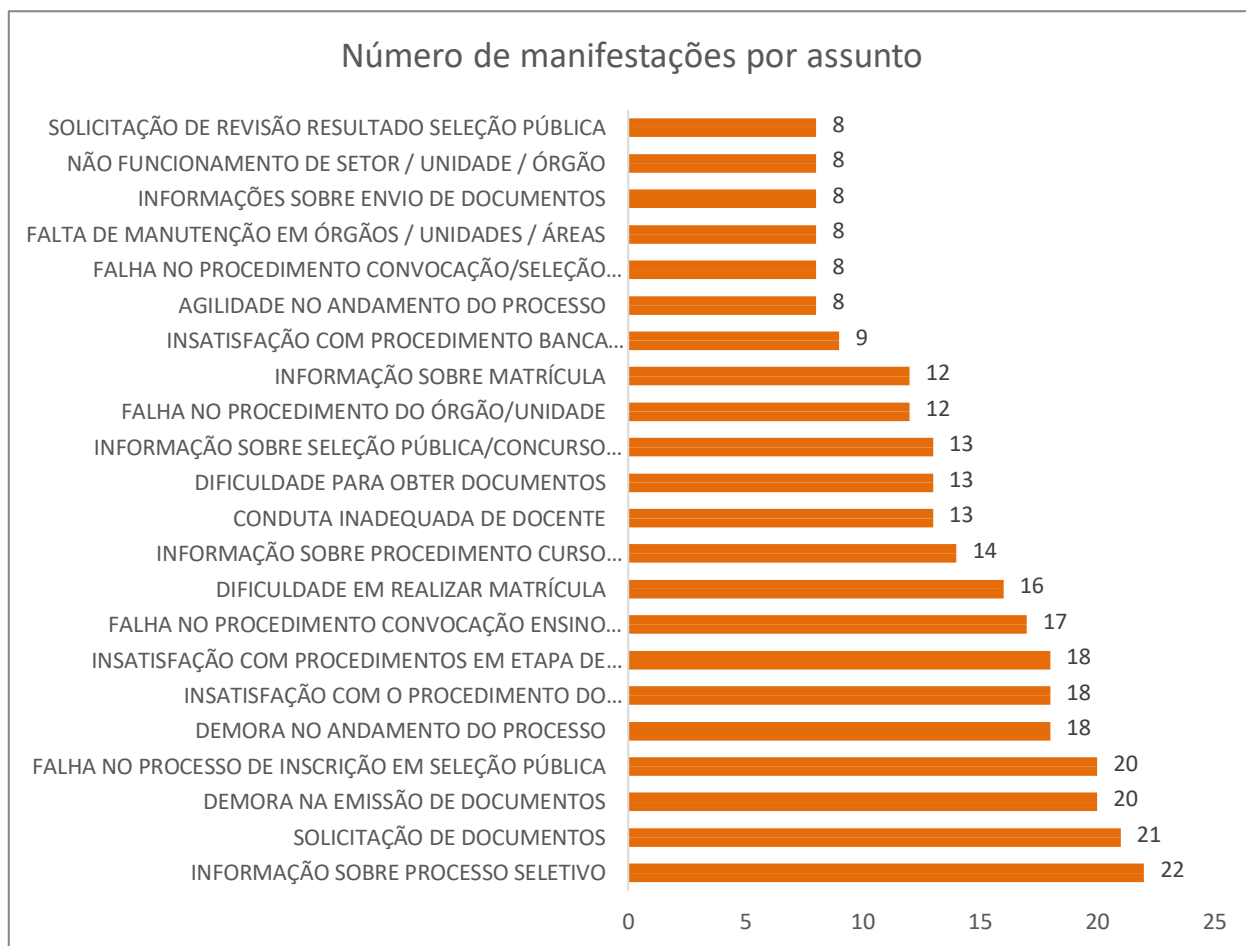
A Ouvidoria busca responder a todas as manifestações o mais breve possível. Como pode ser observado nos gráfico acima, dos 39 pedidos de acesso à informação, apenas 3 foram respondidas fora do prazo determinado pela Lei de Acesso à Informação, Lei 12.527/2011 que determina o prazo máximo de 30 dias para resposta ao cidadão.

Com relação às demais manifestações que possuem prazo de resposta de até 60 dias, conforme Lei 13.460/2017, apenas 4,1% das demandas foram respondidas fora do prazo.

Totalizamos assim 95% do total de 578 registros atendidos dentro do prazo.

Ressaltamos que a Ouvidoria conta com a colaboração dos setores responsáveis pelas respostas para o cumprimento dos prazos estabelecidos nas leis referenciadas e que especificidades das demandas, como a necessidade de tramitação por setores distintos ou a necessidade de apuração por comissão constituída para tal fim podem exigir, excepcionalmente, prazos maiores.

Gráfico 7 - Assuntos mais demandados



Fonte: Sistema TAG

O gráfico acima demonstra os principais assuntos demandados em 2022. Informação sobre processo seletivo foi o que obteve mais registros, totalizando 22 manifestações. Houve 20 registros no assunto falha no processo de inscrição em seleção pública. Importante informar que no ano 2022, a Universidade realizou 2 Processos Seletivos Vestibular, 1 Concurso Público Docente e 1 Concurso Público do CFOPMBM.

Dois outros assuntos, entre os mais demandados foram solicitação de documentos (21 registros) e demora na emissão de documentos (20 registros). Importante destacar que houve muitas reclamações referentes à dificuldade de solicitação de diplomas junto ao setor

competente (Secretaria Acadêmica) ainda do período pandêmico, incluindo falta de respostas aos e-mails encaminhados pelos requerentes.

Demora no andamento do processo foi outro assunto recorrente, envolvendo setores diversos, entretanto dos 18 registros contabilizados, 10 registros referiam-se ao setor PGDP.

Insatisfação com procedimento do órgão/unidade e insatisfação com o procedimento em etapa de seleção pública tiveram 18 registros cada assunto. Importante destacar que dos 18 registros relativos à insatisfação com procedimento em etapa de seleção pública, 15 tem o CPS como local institucional do fato e responsável pela resposta, sendo 13 referentes ao Concurso Docente.

Destaca-se também com 17 manifestações, o assunto falha no procedimento convocação ensino superior.

Relacionados a matrícula, houve 16 manifestações sobre dificuldade em realizar matrícula e 12 solicitando informações sobre matrícula.

4. OUTRAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA EM 2022

Além de mediar as manifestações recebidas, a ouvidoria da UNEB participou da Semana de acolhimento do Departamento de Ciências Humanas do Campus I, na mesa "Universidade: espaço de conhecimento /lugar de acolhimento"; elaborou uma proposta de curso para ouvidores, solicitado pela SAEB; representou a UNEB no Programa Ouvidoria Intinerante da OGE em Santo Antônio de Jesus e participou ativamente das atividades da Comissão com a finalidade de implementar as diretrizes e normas definidas na Lei n.º 13.709, de 14 de agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), no âmbito da UNEB.

5. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO A PARTIR DE DEMANDAS DA OUVIDORIA:

_Criação/aprovação da resolução que orienta a inserção do nome social nos documentos acadêmicos do aluno.

_Abertura de Processos de Sindicância para averiguação de denúncias de condutas de servidores.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria atua acolhendo as manifestações dos cidadãos e mediando da melhor forma, os conflitos entre estes e os setores da universidades, com o objetivo de promover o melhor entendimento entre as partes e a melhoria dos serviços públicos prestados. Para tanto, preza pelo suporte das leis relacionadas diretamente ao trabalho da ouvidoria e também das leis que podem amparar as mais diversas questões registradas pelos cidadãos, contribuindo assim com a qualidade das respostas apresentadas.

A Ouvidoria, como ferramenta da gestão, é parametro para avaliação funcional e qualitativa das atividades desenvolvidas no âmbito da organização, e portanto, cumpre seu papel de avaliar e sugerir alternativas e condutas que alinhem com a regulamentação e que proporcionem um atendimento eficaz e satisfatório para a comunidade acadêmica e externa.

7. REFERÊNCIAS

BRASIL. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Brasília, DF. Presidência da República, 2011. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2011/lei/112527.htm

BRASIL. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Brasília, DF. Presidência da República, 2017. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2017/lei/113460.htm

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>

UNEB. Resolução nº 924/2012, de 11 de setembro de 2012. Salvador, BA. Aprova o Regimento Interno da Ouvidoria da UNEB. Disponível em <http://conselhos.uneb.br/wp-content/uploads/2021/05/924-consu-Res.-Regimento-Interno-Ouvidoria.pdf>