



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RECÔNCAVO DA BAHIA  
GABINETE DO REITOR  
OUVIDORIA

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA  
EXERCÍCIO DE 2022

CRUZ DAS ALMAS  
2023



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RECÔNCAVO DA BAHIA  
GABINETE DO REITOR  
OUVIDORIA

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA  
EXERCÍCIO DE 2022

Relatório de gestão do exercício de 2022, apresentado aos órgãos de controle interno e externo e à sociedade como prestação de contas anual a que esta unidade jurisdicionada está obrigada nos termos do parágrafo único do art.70 da constituição federal, elaborado de acordo com as disposições da Instrução Normativa CGU n° 581/2021.

CRUZ DAS ALMAS  
2023

## 1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da UFRB é uma unidade administrativa vinculada hierarquicamente ao Gabinete da Reitoria, integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal - SisOuv que possui como órgão central, a Controladoria-Geral da União - CGU, por meio da Ouvidoria-Geral da União - OGU. A Ouvidoria da UFRB foi criada através da Portaria nº 426/2013 com o objetivo de instituir um canal de comunicação participativo e democrático entre a UFRB e a sociedade. As Ouvidorias Públicas são instâncias de controle e participação social responsáveis pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos com vistas ao aprimoramento da gestão pública. Enquanto unidades de acolhimento as Ouvidorias Públicas realizam processos tanto de orientação como de mediação, além de garantir a participação dos usuários na administração pública direta e indireta, conforme preconizado no § 3º do art.37 da Constituição.

Quadro 1 – Identificação da unidade

<b>Identificação da Unidade</b>			
<b>Denominação Completa:</b> Ouvidoria da Universidade Federal do Recôncavo da Bahia			
<b>Denominação Abreviada:</b> OUV			
<b>Telefones/Fax de contato:</b>	(75) 999832253	(75) 3673-0568	
<b>Endereço Eletrônico:</b> ouvidoria@reitoria.ufrb.edu.br			
<b>Página na Internet:</b> <a href="https://www.ufrb.edu.br/ouvidoriageral/">https://www.ufrb.edu.br/ouvidoriageral/</a>			
<b>Endereço Postal:</b> R. Rui Barbosa, 710, Centro, Cruz das Almas, Bahia			

## Quadro 1 – Identificação da unidade

<b>Identificação da Unidade</b>
<b>Denominação Completa:</b> Ouvidoria da Universidade Federal do Recôncavo da Bahia
<b>Normas Relacionadas à Unidade Jurisdicionada</b>
Portaria nº 426/2013 de 28 de maio de 2013
Lei nº 13.460 de junho de 2017
Decreto nº 9.094 de julho de 2017
Portaria CGU nº 581, de 09 de Março de 2021
Decreto Nº 10.153/2019

## 2. FORÇA DE TRABALHO

Atualmente, a Ouvidoria conta com a atuação da servidora Adriele Gonzaga de Moura, que exerce a função de Ouvidora desde 01/06/2021, Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação e Encarregada da Lei Geral de Proteção de Dados e da servidora Isabela Cristina de Souza Santos, que exerce o cargo de Assistente em Administração, desde 27/07/2021, auxiliando no tratamento e encaminhamento das manifestações de Ouvidoria, nas atividades referentes ao Serviço de Acesso à Informação, Transparência Ativa, Proteção de Dados Pessoais, Avaliação de Serviço Público, mediação de conflitos, avaliação de riscos, programa de integridade, programa de maturidade de ouvidorias públicas, dentre outras.

## 3. PAPEL DA OUVIDORIA

A finalidade da Ouvidoria da UFRB é exercer papel mediador e articulador nas relações envolvendo as instâncias universitárias e os integrantes da comunidade interna e externa, visando a melhoria de processos, produtos e serviços, prevenção de erros, omissões, desvios e abusos.

Compete à Ouvidoria da UFRB:

- receber as manifestações de usuários de serviços públicos a que se refere o Capítulo III da Lei nº 13.460, de 2017, e dar-lhes tratamento;
- adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e da qualidade das respostas às manifestações de usuários de serviços públicos recebidas;
- coletar, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos;
- analisar dados recebidos ou coletados a fim de produzir informações com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de falhas;
- zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes nas Cartas de Serviços dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas;
- adotar ferramentas de solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços públicos e órgãos e entidades públicas, bem como entre agentes públicos, no âmbito interno, com a finalidade de qualificar o diálogo entre as partes e tornar mais efetiva a resolução do conflito, quando cabível;
- conduzir os processos de chamamento público para voluntários dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos, executar as ações de mobilização e de interlocução com conselheiros, desenvolver enquetes e pesquisas para subsidiar a sua atuação e consolidar os dados por eles coletados;

- exercer a atividade de Serviço de Informação ao Cidadão, de que trata o inciso I do art. 9º da Lei nº 12.527, de 2011, quando assim designadas;
- adotar as medidas específicas para a proteção da identidade de denunciante, nos termos do Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019;
- receber as manifestações decorrentes do exercício dos direitos dos titulares de dados pessoais a que se refere a Lei nº 13.709, de 2018;
- exercer a supervisão técnica de outros canais de relacionamento com os usuários de serviços públicos, quanto ao cumprimento do disposto no art. 13 e art. 14 da Lei nº 13.460, de 2017;
- produzir anualmente o relatório de gestão;
- propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios administrativos;
- propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações da Lei nº 13.460, de 2017;
- receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e
- promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.
- exercer a presidência do Comitê Gestor de Protetor de Dados da UFRB;
- exercer a função de autoridade de Monitoramento da LAI;
- produzir anualmente o relatório da Autoridade de Monitoramento da LAI acerca do cumprimento do disposto na Lei de Acesso à Informação e Decreto nº 7.724/2011 e na Política de Dados Abertos;
- acompanhar a implementação da carta de serviços ao usuário;

- acompanhar e promover a transparência ativa da instituição.

Quadro 2 – Processos

Processos	Descrição	Produtos e Serviços	Principais Clientes
Registrar e tratar as manifestações dos usuários.	Receber as manifestações registradas através dos canais de comunicação disponibilizados, acolher e dar tratamento às manifestações.	Registro do processo na Ouvidoria e prestação de serviço ao cidadão-usuário com encaminhamento de resposta satisfatória à necessidade apresentada.	Servidores, discentes, Terceirizados, Comunidade Externa.
Propor medidas para diminuir a burocracia e facilitar o acesso do cidadão usuário aos serviços da Universidade.	Após análise da reclamação manifestada pelo usuário propor estratégias que podem melhorar o andamento do serviço na unidade.	Sugestão de intervenção.	Unidades da UFRB
Acompanhar manifestações registradas na Ouvidoria e encaminhadas para outros setores.	Garantir que as unidades demandadas ofereçam resposta conclusiva à manifestação.	Atendimento adequado ao usuário.	Pró-Reitores, Coordenadores, Assessores e Chefes de núcleos
Informar aos usuários a existência de regulamentos, regimentos, notas técnicas e portarias que organizam os direitos e deveres destes nesta Instituição.	Orientar os usuários para que estejam conscientes de seus direitos, deveres e como garanti-los.	Conforme necessidade e solicitação encaminhar links de regulamentos, regimentos e portarias.	Servidores, Discentes, Terceirizados, Comunidade externa.
Promover a realização de pesquisa de satisfação dos usuários .	Elaborar pesquisa para medir o grau de satisfação dos usuários-cidadãos com os serviços oferecidos pela UFRB.	Pesquisar, elaborar, encaminhar, receber e organizar as informações presentes na pesquisa de satisfação.	Servidores, Discentes, Terceirizados, Comunidade externa

Realizar mediação de conflitos.	Quando solicitada a Ouvidoria deverá realizar atividade de conciliação entre as partes envolvidas num conflito, buscando levar as partes a um acordo.	Mediação de conflitos entre a comunidade interna e externa e a Administração.	Servidores, Discentes, Terceirizados, Comunidade externa.
Acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017, de acordo com os procedimentos listados no Capítulo II do Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017.	A carta de serviços da instituição é o documento administrativo elaborado para informar a comunidade acerca dos serviços prestados, as formas de acesso, os compromissos e padrões de qualidade assumidos.	Carta de Serviços ao Usuário.	Discentes, Comunidade externa.
Promover a adequação da Lei nº 13.709/2021 - LGPD na UFRB	A LGPD dispõe sobre o tratamento de dados pessoais em meios físicos e digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade dos usuários dos serviços.	Promoção da cultura de proteção aos dados pessoais, adequação à legislação e garantia de direito de proteção dos dados pessoais do usuário através do Comitê Gestor de Proteção de Dados Pessoais instituído pela Portaria nº 335/2021.	Servidores, Discentes, Terceirizados, Comunidade externa.
Promover a cultura de transparência ativa na instituição.	A transparência ativa é a atuação do poder público no sentido de disponibilizar o maior número de informações possíveis sem a necessidade de solicitação prévia do cidadão.	Divulgação de informações relevantes e de interesse da sociedade, tais como: agenda das autoridades, licitações, contratos, dados abertos, programas e ações institucionais.	Servidores, Discentes, Terceirizados, Comunidade externa.
Exercer a atividade de serviço de informação ao Cidadão.	O Serviço de Informação ao Cidadão - SIC é regulado pelo art. 9º da Lei de nº 12.527/2011 e constitui a unidade administrativa pela qual se tramitam as solicitações de	Através do SIC o usuário poderá solicitar informações de interesse individual ou coletivo.	Servidores, Discentes, Terceirizados, Comunidade externa.



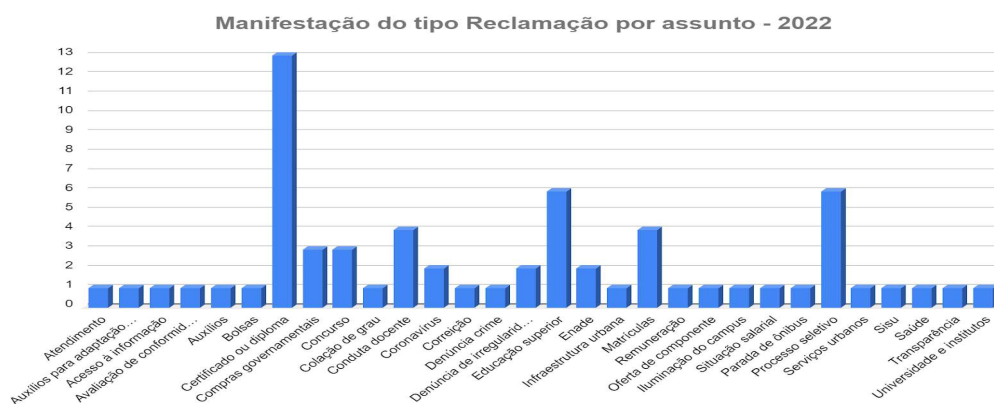
	informações. É um canal direto de comunicação entre a sociedade e as instituições públicas.		
Elaborar relatórios anuais; de Gestão de Ouvidoria nos termos da IN CGU 581/202; da Autoridade de Monitoramento acerca do cumprimento da Lei nº 12.527/2011 e do Decreto nº 7.724/2022 e; da Política de Dados Abertos conforme Decreto nº 8.777/2016 e Resolução CG-INDA 3/2017.	Relatórios de autoavaliação da entidade quanto às manifestações de Ouvidoria, cumprimento da LAI e da Política de Dados Abertos com vistas a informar/recomendar a alta gestão administrativa acerca da	Prestação de contas à sociedade e bases para a melhoria contínua de serviços e processos institucionais.	Servidores, Discentes, Terceirizados, Comunidade externa.

#### 4. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA DA UFRB EM 2022

Em 2022, foram registradas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação 143 manifestações de Ouvidoria, das quais 65 (sessenta e cinco) reclamações, 33 (trinta e três) solicitações, 27 (vinte e sete) comunicações, 12 (doze) denúncias, 03 (três) elogios e 03 (três) sugestões.

As **Reclamações** registradas referem-se aos seguintes assuntos: atendimento (1), auxílios para adaptação e permanência(1), acesso à informação (1), avaliação de conformidade (1), auxílios (1), bolsas (1), certificado ou diploma (13), compras governamentais (3), concurso (3), colação de grau (1), conduta docente (4), coronavírus (2), correição (1), denúncia crime (1), denúncia de irregularidades de servidores (2), educação superior (6), Enade (2), Infraestrutura urbana(1), matrículas (4), remuneração(1), oferta de componente(1), iluminação do campus (1), situação salarial(1), parada de ônibus(1), processo seletivo (6), serviços urbanos (1), SISU (1), saúde(1), transparência (1), universidade e institutos(1). Quatro reclamações foram arquivadas automaticamente por ausência de complementação.

## Gráfico 1 - Manifestação do tipo Reclamação 2022 - por assunto



Acerca das **Reclamações** sobre matrículas, observou-se uma recorrência quanto ao aluno ou possível ingressante não ter como comprovar os documentos enviados pelo sistema, diante disto, a Ouvidoria verificou que será necessário um diálogo com os setores responsáveis, a fim de analisar possíveis soluções para melhorar a prestação do serviço. Observou-se também a importância das unidades que detém informações relacionadas a matrículas, comunicar-se de forma clara e objetiva com os possíveis ingressantes, a fim de minimizar os ruídos de comunicação, evitando prejuízos aos que anseiam por uma vaga na instituição.

Cabe destacar também a importância do pronto atendimento via e-mail por parte do Núcleo de Gestão de Admissão, Cadastro e Arquivo quanto às dúvidas enviadas por possíveis ingressantes na instituição, considerando que os períodos de matrícula são curtos e a morosidade da resposta poderá causar prejuízos irreparáveis aos candidatos, como a perda da vaga pleiteada.

Ademais, se faz necessário o estreitamento de diálogo entre a Ouvidoria, alta gestão e as unidades gestoras com vistas ao estabelecimento de medidas de apoio quanto a recursos materiais e humanos para a melhoria da prestação dos serviços, cuja prestação inadequada pode dar causa a prejuízos relevantes aos usuários.

Em relação às solicitações, verificou-se 33 (trinta e três) registros com os mais variados assuntos, entre eles: administração (1), acessibilidade (1), acesso à informação (3), atendimento (1), bolsas (1), cadastro (1), certificado ou diploma (1), conduta docente (2), corrupção (1), dados pessoais- LGPD (1), denúncia crime (2),

educação superior (2), histórico escolar (1), matrículas (2), orçamento (1), processo de pós- doutorado (1), processo seletivo (1), processo administrativo(1), registro acadêmico (1), recursos humanos (1) e universidade e institutos (7).

**Gráfico 2 - Manifestação do tipo Solicitação 2022 - por assunto**



As **Solicitações** foram atendidas pelas unidades responsáveis dentro do esperado e quando não puderam executar o solicitado justificaram o motivo da impossibilidade.

As **Denúncias** registradas na Ouvidoria no ano de 2022 versavam sobre possíveis irregulares acerca de: assédio moral (1), concurso (1), conduta ética(1), conduta de discentes(1), coronavírus (1), cotas (2), conduta de servidor terceirizado (1), denúncia de irregularidade de servidores (1), auxílio transporte(1), transfobia (1), competência de outro órgão (1). Dentre essas, uma denúncia foi arquivada automaticamente por ausência de complementação.

**Gráfico 3 - Manifestação do tipo Denúncia 2022 - por assunto**



Aquelas em que foram identificadas indícios mínimos de autoria, materialidade e relevância foram encaminhadas ao Gabinete do Reitor, com sugestão de apuração pelo Núcleo de Admissibilidade e Acompanhamento de Procedimentos Disciplinares e ao Comitê de Acompanhamento de Políticas Afirmativas e Acesso à Reserva de Cotas.

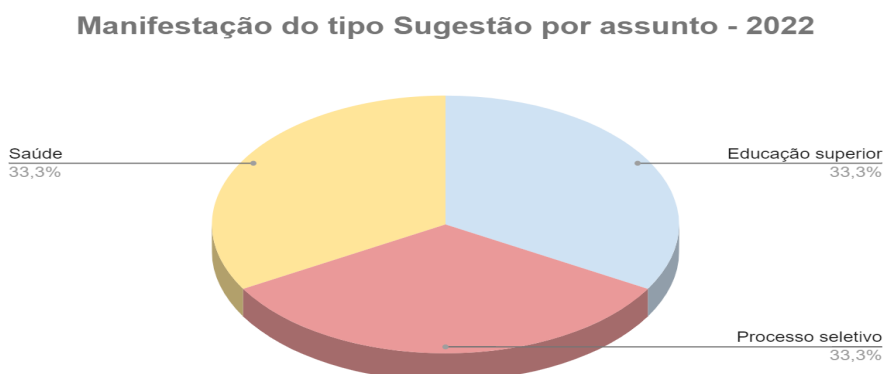
As **Comunicações** registradas tratavam dos seguintes assuntos: abono salarial (1), atendimento (1), auxílio (1), avaliação da conformidade (1), concurso (1), conduta docente (4), conduta ética (2), conduta de servidor (1), coronavírus (1), frequência de servidores (5), denúncia de irregularidades de servidores (2), educação superior (6), processo seletivo (1). Vale ressaltar que as comunicações são manifestações realizadas anonimamente sem possibilidade de reclassificação de tipologia na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à informação.

**Gráfico 4 - Manifestação do tipo Comunicação 2022 - por assunto**



As **sugestões** registradas tratavam dos seguintes assuntos: educação superior (1), processo seletivo(1) e saúde (1). Os setores envolvidos responderam conclusivamente às manifestações informando acerca da (im)possibilidade da implementação da sugestão.

## Gráfico 5 - Manifestação do tipo Sugestão 2022 - por assunto



No ano de 2022, foram registrados 3 (três) **Elogios** aos servidores e unidades administrativas. Receberam elogios acerca dos atendimentos prestados os (as) seguintes servidores (as) e unidades:

1. A equipe da Coordenadoria de Infraestrutura e Meio Ambiente (CIMAM), Joel Souza dos Santos (Coordenador da CIMAM), Halisson Jhonatas Almeida Lima (NUMAP) e Cláudia de Souza Santos (NUMAM);
2. Comissão Permanente de Pessoal Docente (CPPD) e a Professora Ana Cristina Vello Loyola Dantas;
3. A equipe da OUVIDORIA/ e-SIC, Adriele Gonzaga de Moura (Chefe da unidade) e Isabela Cristina de Souza Santos (Assistente em Administração).

O elogio tem efeitos positivos tanto para quem oferta, que tem a oportunidade de reconhecer os esforços de um agente público ou de uma equipe, quanto para quem recebe, que se sente motivado a continuar entregando o seu melhor no ambiente de trabalho.

### QUADRO 3 – Manifestações por categoria registradas na Ouvidoria em 2021

Tipo	Quantidade	%
Denúncia	19	13
Reclamação	54	37
Solicitação	34	23
Sugestão	0	0
Comunicação	33	23
Elogio	5	3
Total	145	100

(Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR)

#### QUADRO 4 – Manifestações por categoria registradas na Ouvidoria em 2022

Tipo	Quantidade	%
Denúncia	12	8,39
Reclamação	65	45,45
Solicitação	33	23,08
Sugestão	3	2,100
Comunicação	27	18,88
Elogio	3	2,10
Total	143	100

(Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR)

## 5. RESULTADOS

O ano de 2022 foi marcado pelo empenho da Ouvidoria com o compromisso de construir uma UFRB mais transparente, participativa e comprometida com a melhoria da prestação de serviços. Para tanto, no referido ano a ouvidoria realizou:

- 1) atualização da matriz de risco e a avaliação quantitativa (avaliação de impacto, probabilidade e controle) do risco em consonância com o Plano de Integridade da UFRB;
- 2) reuniões com unidades administrativas a fim de promover a Transparência Ativa na UFRB;
- 3) consultas a Comissão de Ética da UFRB, NUAADIS e Auditoria visando a troca de conhecimento;
- 4) realização de compromissos assumidos no Plano de Ação para Modelo de Maturidade em Ouvidorias da OGU;
- 5) participação em capacitação em ouvidoria e Lei Geral de Proteção de Dados;
- 6) exercício da Presidência do Comitê Gestor de Proteção de Dados Pessoais constituído pela Portaria nº 335, de 30 de março de 2021 com o objetivo de analisar, identificar riscos, orientar, acompanhar e



avaliar a aplicação das disposições da LGPD e de suas normas complementares;

- 7) implantação do e-agenda, sistema administrado pela CGU para registro de compromissos de autoridades DAS níveis 6 e 5.
- 8) participação na elaboração da cartilha de Assédio Moral e Sexual proposto pelo NUAPE com vistas à promoção da integridade na UFRB.

Sem mais, encaminho esse relatório para apreciação do Reitor, o qual será publicado no site da Ouvidoria da UFRB em atenção ao disposto no art. 52 da Instrução Normativa CGU nº 581/2021.

Cruz das Almas - BA,

03/04/2023.