



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RECÔNCAVO DA BAHIA
GABINETE DO REITOR
OUVIDORIA GERAL

Relatório Anual da Ouvidoria Geral
UFRB

Cruz das Almas

2021

Apresentação

O presente relatório fornece informações acerca das manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral da Universidade Federal do Recôncavo da Bahia, no ano de 2020, cumprindo a obrigação legal trazida no Art. 14 da Lei 13.460 de 26 de junho de 2017.

2. Identificação e Base legal

QUADRO 1 – IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE

Identificação da Unidade Jurisdicionada			
Denominação Completa: Ouvidoria Geral			
Denominação Abreviada: OUVG			
Telefones/Fax de contato:	75 -999832253	75 – 3673-0568	
Endereço Eletrônico: ouvidoria@reitoria.ufrb.edu.br			
Página na Internet: https://www.ufrb.edu.br/ouvidoriageral/			
Endereço Postal: R. Rui Barbosa, 710, Centro, Cruz das Almas, Bahia			
Normas Relacionadas à Unidade Jurisdicionada			
Portaria nº426/2013 de 28 de maio de 2013			
Instrução Normativa nº 01 da Ouvidoria Geral da União de novembro de 2014			
Instrução Normativa CRG/OGU nº 1 de Junho de 2014			
Portaria CGU nº 50.252 de dezembro de 2015			
Decreto nº 9.094 de julho de 2017			
Lei nº 13. 460 de junho de 2017			
Instrução Normativa CGU nº 05, de 18 de junho de 2018			
Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019			

3. O papel da Ouvidoria

Com base nos normativos legais e na Portaria nº 426/2013 de 28 de maio de 2013, a Ouvidoria da Universidade Federal do Recôncavo da Bahia - UFRB, tem as seguintes competências:

- Receber, tratar e encaminhar as manifestações dos cidadãos às Unidades Administrativas competentes.
- Realizar mediação junto às unidades visando agilidade e objetividade para o encaminhamento das respostas.
- Cobrar resposta das Unidades Administrativas referentes às demandas registradas e encaminhadas.

- Responder ao Cidadão e informá-lo, sempre que houver necessidade de complementação das manifestações.
- Produzir relatórios de suas atividades periodicamente ou quando a Autoridade a que está subordinada solicitar.
- Orientar os interessados no encaminhamento e tramitação de suas manifestações.
- Receber de servidores docentes, técnico administrativos, discentes e da comunidade externa opiniões, críticas e sugestões, encaminhando-as aos setores responsáveis da UFRB para conhecimento e providências, quando necessário.

Organograma Funcional



QUADRO 2 – INFORMAÇÕES SOBRE ÁREAS OU SUBUNIDADES ESTRATÉGICAS

Área	Competências	Titular	Período de atuação
Ouvidor-Geral	Chefia da Ouvidoria Geral	Catiane Caldas de Brito	A partir de 25/04/2018
		Adriele Gonzaga de Moura	A partir de 15/10/2015

4. Manifestações recebidas na Ouvidoria UFRB em 2020

O ano de 2020 foi atípico, as atividades da Ouvidoria foram, majoritariamente, desenvolvidas de forma remota. Em 17 de março de 2020, por meio da portaria 322 de 17/03/20 as atividades administrativas e acadêmicas foram interrompidas visando a preservação da vida, por conta da pandemia de Covid 19. Assim, a recepção de demandas ocorreram exclusivamente por e-mail, 31 (trinta e uma), sistema, 86 (oitenta e seis) e telefone, 01(uma).

Foi elaborado um Plano de contingenciamento¹ visando evitar solução de

¹ Disponível, juntamente com outras ações institucionais de enfrentamento à pandemia, em <https://ufrb.edu.br/portal/noticias/5784-ufrb-divulga-plano-de-contingencia-sobre-coronavirus-covid-19>

continuidade das atividades administrativas, na instituição. A situação pandêmica exigiu uma Ouvidoria ainda mais atenta. O atendimento, via telefone, foi demandado de forma expressiva. Muitos desses casos foram para sanar dúvidas simples acerca do semestre remoto implementado pela UFRB, no ano de 2020.

QUADRO 3 – Manifestações por categoria registradas na Ouvidoria em 2020

Tipo	Quantidade	%
Comunicação	59	50,00
Denúncia	10	8,50
Reclamação	23	19,5
Solicitação	24	20,30
Elogio	02	1,70
Sugestão	0	0
Simplifique	0	0
Total	118	100

Fonte: Sistema Fala.Br

QUADRO 4 – Manifestações por categoria registradas na Ouvidoria em 2019

Tipo	Quantidade	%
Reclamação	20	10
Denúncia	40	19
Solicitação	37	18
Sugestão	0	0
Comunicação	106	52
Elogio	2	1
Simplifique	0	0
Total	205	100

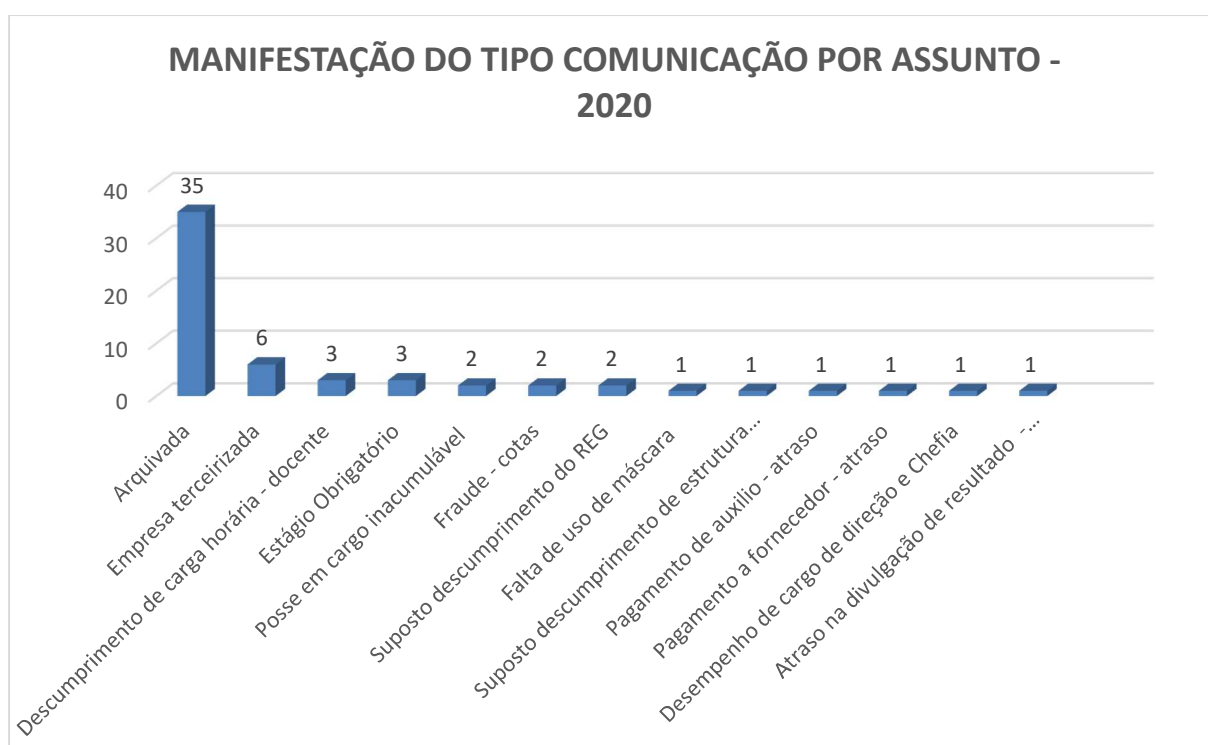
Fonte: Sistema Fala.Br

Os quadros 3 e 4 acima, evidenciam as manifestações do tipo **Comunicação**² nos

² denúncia registrada de forma anônima. Nesta, o manifestante não recebe resposta da ação que foi adotada, haja vista a opção pelo anonimato.

anos de 2019 e 2020. Para este último, das 118 manifestações recebidas, a tipologia Comunicação representou metade. Todavia, foram arquivadas 35 (trinta e cinco) manifestações por falta de elementos de convicção ou falta de informações descritivas suficientes que possibilitasse levantá-los. Faz-se importante aqui trazer que, no texto das comunicações recebidas, foi possível observar o caráter de reclamação presente em parte significativa das manifestações desta tipologia, descaracterizando-as como uma denúncia. Entretanto, tal situação não impediu o tratamento, haja vista a análise empática da situação feita por esta Ouvidoria.

Gráfico 1 - Manifestação do tipo Comunicação 2020 - por assunto



O Gráfico 1 apresenta a distribuição dos assuntos trazidos como denúncia anônima. Foram identificados seis casos relativos a empresas terceirizadas que, considerando a experiência da equipe da Ouvidoria, foram respondidos, não havendo a necessidade de envio para outros setores.

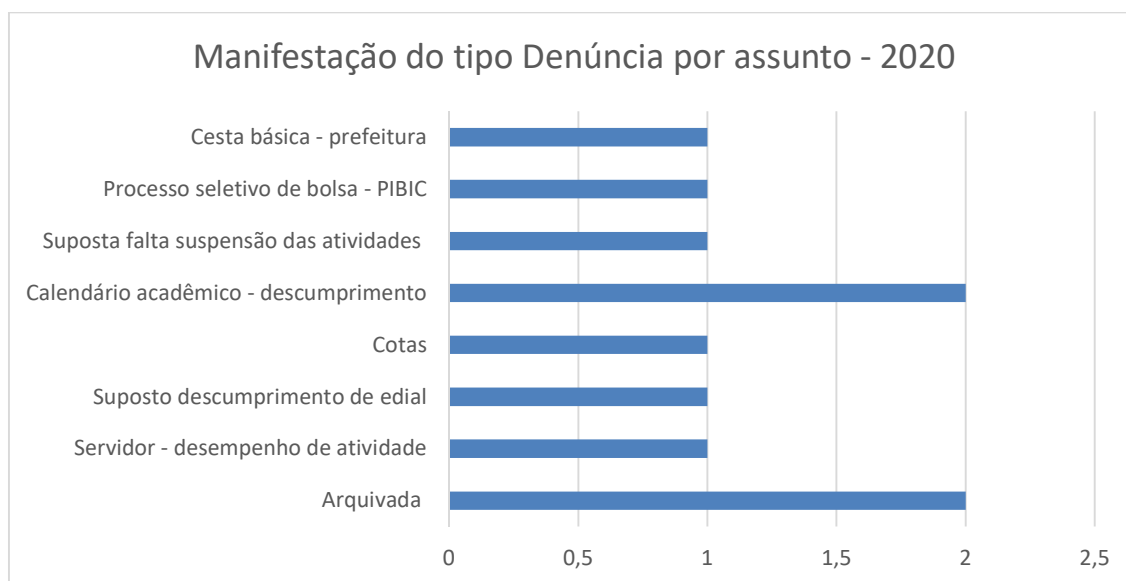
No processo de tratamento das denúncias anônimas, 18 (dezoito) casos que, embora ausentes de elementos de convicção, optou-se por encaminhá-las solicitando esclarecimentos a fim de dirimir quaisquer dúvidas. Dentre os assuntos constam: a) posse de servidor em cargo inacumulável; b) suposto descumprimento de carga horária por parte de

docente; c) descumprimento do Regulamento da Graduação; d) suposto descumprimento decisão colegiada; e) suposta fraude – Cotas; f) suposta fraude – auxílio; g) Realização de curso cumulativo ao exercício de cargo de direção e Chefia; h) Atraso na divulgação de resultado - seleção de auxílio estudantil

As **Denúncias** com identificação do manifestante, tiveram, no ano de 2020, 10 (dez) registros. Destas, duas foram canceladas automaticamente pelo sistema por falta de envio de informações complementares.

Mais uma vez, durante o tratamento, foi possível observar que os pré-requisitos de uma denúncia (autoria e materialidade ou elementos mínimos descritivos que permitissem a administração de se chegar a estes pré-requisitos) não se fizeram presentes, pois, em alguns casos, o usuário entende que a situação trazida na sua manifestação é grave e merece apuração, entretanto, um simples esclarecimento administrativo elucidada a questão, não se caracterizando uma irregularidade.

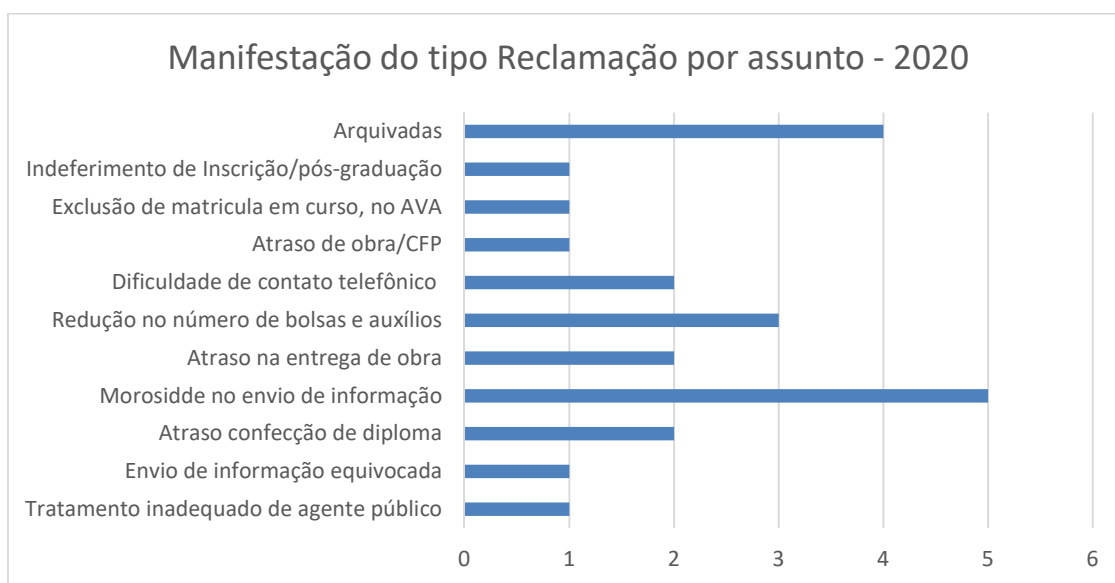
Gráfico 2 - Manifestação do tipo Denúncia 2020 - por assunto



Conforme o Gráfico 2, verifica-se os assuntos que se apresentaram nas manifestações registradas na tipologia Denúncia, em 2020. Tem-se uma manifestação enviada equivocadamente, versando sobre cesta básica. Assuntos como falta de suspensão das atividades de estágio em período de pandemia; falta de transparência na divulgação do resultado de processo seletivo de bolsa – PIBIC; fraude em cotas; descumprimento de edital e descumprimento de calendário acadêmico por parte de docente e servidor no desempenho de suas atividades foram trazidos.

No tocante às **Reclamações**, considerando o total de manifestações registradas no ano de 2020, estas foram significativas, somando um total de 23 (vinte e três) manifestações. Essa tipologia representa a insatisfação do usuário acerca da prestação do serviço público. O gráfico a seguir mostra as manifestações do tipo Reclamação, por assunto.

Gráfico 3 - Manifestação do tipo Reclamação por assunto - 2020



De acordo com o Gráfico 3, quatro manifestações foram arquivadas, sendo uma por falta de complementação, uma por solicitação do próprio manifestante e duas foram duplicadas.

Setores como a Pró - reitoria de Políticas Afirmativas e Assuntos Estudantis – PROPAAE receberam 4 (quatro) versando sobre redução no número de bolsas e morosidade na divulgação de informação; a Superintendência de Regulação e Registros Acadêmicos – Surrac,– responderam por 3 (três) duas por atraso na confecção de diplomas e uma por dificuldade de contato telefônico para sanar dúvidas sobre atraso na emissão de diplomas, a Pró - reitoria de Gestão de Pessoas – Progep respondeu por 2 (duas) sobre morosidade no contato e a Coordenadoria de Infraestrutura e Meio ambiente - Cimam/Proplan com 2 (duas) reclamações sobre atraso em obras.

O Hospital Veterinário, a Coordenadoria de Políticas de Planejamento/ Prograd, Coordenação do curso Especialização Gestão em Saúde (EAD), a Direção Centro de Formação de Professores CFP, a Coordenadoria Financeira - Cocfi/Proplan, a Coordenação de um Curso à distância, o Serviço de Informação ao Cidadão - SIC e a Pró

-reitoria de Pesquisa, Pós-graduação, Criação e Inovação – PPGCI, tiveram uma reclamação, cada, tendo como assuntos tratamento inadequado por parte de agente público, processo seletivo (suposto envio de informação equivocada), atraso no envio de informação sobre aproveitamento de disciplina, reclamação sobre entrega de obra, dificuldade de contato na pandemia, exclusão indevida de matrícula em curso, no AVA, morosidade no envio de solicitação de informação, indeferimento de Inscrição, respectivamente.

A morosidade no envio da informação e a dificuldade de contato com os setores destacaram-se como assuntos, nesta tipologia, em 2020.

Para as **Solicitações**, verificou-se 24 (vinte e quatro) registros com os mais variados assuntos.

Gráfico 4 - Manifestação do tipo Solicitação - por assunto - 2020



Como mostra o Gráfico 4 as solicitações de rematrículas em componentes curriculares tiveram destaque.

Houve dois registros da tipologia **Elogio**, no sistema, em 2020, direcionados a Cimam/Proplan e Surrac/Nugaerd. Para as tipologias de **Sugestão** e **Simplifique**³ não

³ Sugestão de ideia para desburocratizar o serviço público

houve registro, em 2020.

No ano de 2020, a Propaae, a Surrac, a Progep juntamente com o Coordenação/Colegiados de Curso responderam trinta por cento das demandas recebidas pela Ouvidoria. A equipe da Ouvidoria da UFRB, respondeu 11 manifestações, haja vista, a experiência adquirida, não havendo necessidade de encaminhamento a outros setores.

Gráfico 5 - Setores demandados em 2020



Fonte: Elaboração do autor com base nos encaminhamentos internos

5. Resolutividade e Pesquisa de Satisfação

As manifestações registradas em 2020 tiveram um percentual de resposta de 99% apesar do momento sensível no desenvolvimento das atividades, em que a produção de algumas respostas demanda o levantamento de documento físico.

Outro ponto relevante foi mensurar a percepção do manifestante acerca do trabalho realizado pela Ouvidoria e, por conseguinte, do serviço prestado ao cidadão pela administração, no tratamento da demanda. A Plataforma Fala.Br, que hospeda o sistema de Ouvidoria, no âmbito federal, oferece uma pesquisa de escala para mensurar a satisfação do usuário, composta por três perguntas e um espaço aberto para um comentário. Em 2020, a UFRB, por meio dessa pesquisa, contou com a colaboração de 4 (quatro) participantes. Apesar da parca participação, faz-se importante pontuá-la.

Trata-se de uma pesquisa disparada pelo Fala.Br aos manifestantes no momento de envio da resposta à sua demanda, e depende da disponibilidade e vontade mesmo em colaborar com o aprimoramento da Ouvidoria institucional. Os resultados apresentados

para os parâmetros estabelecidos na pesquisa foram os seguintes:

- Sua demanda foi atendida? 01 (um) cidadão-usuário respondeu que sua demanda não foi atendida, 01(um) parcialmente atendida e 2 (dois) disseram que a demanda foi atendida.

- A resposta fornecida foi fácil de compreender? 03 (três) cidadãos-usuários informaram que a resposta enviada foi muito fácil de compreender e 01(um) informou que foi de fácil compreensão.

- Você está satisfeito com o atendimento prestado? Foram registrados, 01(um) insatisfeito, 02 (dois) satisfeitos e 01(um) muito satisfeito.

A pesquisa de satisfação do sistema Fala.Br é um importante instrumento de mensuração da qualidade, na prestação do serviço, porém, apenas com uma participação mais expressiva, é possível fazer inferências críveis.

6. Considerações

As informações apresentadas no relatório tem o fulcro de prestação de contas aos cidadãos, publicizando as manifestações registradas no ano de 2020, na UFRB. É também um instrumento orientador para a gestão no que tange a qualidade na prestação do serviço público. Apresentaram-se de forma relevante na tipologia reclamação, a dificuldade de contato e a morosidade no envio de informação. Apesar do momento restritivo no que diz respeito ao desenvolvimento das atividades administrativas imposta pela pandemia da Covid – 19, são necessários atenção e esforço no sentido do atendimento adequado ao cidadão-usuário do serviço público.

O desafiador ano de 2020, limitou sobremaneira todas as ações planejadas pela Ouvidoria, junto à comunidade acadêmica. Algumas foram interrompidas e outras não iniciadas, tais como às educativas, envolvendo diálogos entre a Ouvidoria e a Comissão de Ética da UFRB cujo objetivo seria o de clarificar o papel de cada instância dentro da UFRB. A participação em eventos institucionais, visando divulgar o papel da Ouvidoria enquanto espaço de participação e de controle social também seria uma ação de fomento do papel da Ouvidoria, dentro da instituição.

No tocante aos atendimentos, mesmo que majoritariamente remoto em 2020, tentou-se dar o melhor acolhimento e tratamento a todas as manifestações recebidas, sendo sensível também às limitações impostas aos setores demandados, sem perder o foco

no cidadão-usuário.

Durante o ano de 2020, a Ouvidoria recebeu elogios por telefone. Apesar da possibilidade de registro de manifestação no sistema tendo como canal de entrada o atendimento telefônico, optou-se por não realizá-los, haja vista a possibilidade de suscitar desconfiança. Contudo, percebeu-se a necessidade de incentivar o cidadão a utilizar o sistema também para registrar as manifestações de satisfação com a prestação do serviço público.

Outro dado relevante trazido no relatório diz respeito ao resultado da pesquisa de satisfação, no tocante à participação. Apesar dos números positivos, estes têm uma representatividade extremamente pequena, se considerarmos a quantidade de demandas registradas. É preciso desenvolver ações que promovam o estreitamento das relações entre a Ouvidoria e às comunidades interna e externa.