

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RECÔNCAVO DA BAHIA  
GABINETE DO REITOR  
OUVIDORIA

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA  
EXERCÍCIO DE 2021

CRUZ DAS ALMAS

2022

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RECÔNCAVO DA BAHIA  
GABINETE DO REITOR  
OUVIDORIA

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA  
EXERCÍCIO DE 2021

Relatório de gestão do exercício de 2021, 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 nº 581/2021.

CRUZ DAS ALMAS  
2022

## 1. IDENTIFICAÇÃO

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</b>	<b>de</b>	75 -999832253	75 – 3673-0568
<b>contato:</b>			
<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			
<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			
Instrução Normativa CGU nº 581, de 09 de Março de 2021			
Decreto Nº 10.153/2019			

## 1.2. 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.

## 1.3 FINALIDADE E COMPETÊNCIAS

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 denunciantes, 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 nº7.724/201 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 comunicadade acerca dos serviços prestados, as forma 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 informações. É um canal direto de comunicação entre a sociedade e as instituições públicas.	Através do SIC o usuário poderá solicitar informações de interesse individual ou coletivo.	Servidores, Discentes, Terceirizados, Comunidade externa.
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.

## 2. CONSIDERAÇÕES SOBRE AS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Em 2021, foram registradas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação 145 manifestações de Ouvidoria, das quais 33 (trinta e três) comunicações, 19 (dezenove) denúncias, 34 (trinta e quatro) solicitações, 54 (cinquenta e quatro) reclamações e 5 (cinco) elogios.

As reclamações registradas referem-se aos seguintes assuntos: redistribuição (1), certificado ou diploma (7), auxílios (2), matrículas (10), atendimento (5), SISU (2), transferência interna (1), Coronavírus (1), conduta de servidor (4), processo seletivo (2), vagas residuais (1), oferta de vagas em disciplinas (5), aula presencial (1), bolsas (4), estágio (1), uso de neologismos (1), decisão judicial (2), pagamento de nota fiscal (1), curso de medicina (1). Duas reclamações foram arquivadas automaticamente por ausência de complementação.

Acerca das reclamações sobre o acesso e disponibilidade do SIGAA, no período de matrículas (10), o setor de Tecnologia da Informação, bem como os demais envolvidos no processo, foram comunicados acerca dos problemas e agiram com celeridade para resolvê-los. Importante salientar que a implantação da Central de

Atendimento, inicialmente como um projeto piloto, e futuramente como unidade administrativa institucionalizada, mostrou-se um canal eficiente para tirar dúvidas, orientar e resolver situações de matrículas dos discentes, proporcionando redução desse tipo de reclamação/solicitação na Ouvidoria ou o reencaminhamento das manifestações à Central, unidade que fornece atendimento imediato, o que facilita a resolução de problemas dos usuários, aumenta o sentimento de acolhimento e eleva o nível de satisfação em relação ao atendimento e serviços prestados pela UFRB.

Cabe destaque também as reclamações registradas acerca de morosidade na entrega dos diplomas (7). É importante ressaltar que o Núcleo de Gestão de Registros e Apoio Acadêmico - NUGAERD, esteve, por um breve período, com problemas técnicos na configuração/impressão dos diplomas, que provocaram atrasos na confecção dos documentos. Considerando o volume de demanda da unidade, em agosto de 2021 o Núcleo contou com o reforço de mais um servidor para compor a equipe. Porém, recomendamos o estreitamento de diálogo entre o referido núcleo e a alta gestão com vistas ao estabelecimento de medidas de apoio quanto a recursos materiais e humanos para a melhoria da prestação do serviço, cuja prestação inadequada poderá dar causa a prejuízos relevantes aos usuários.

As denúncias registradas na Ouvidoria no ano de 2021 versavam sobre possíveis irregulares acerca: de concurso (3), conduta de servidores (4), conduta de discente (2), acesso à informação (1) matrículas (1), cotas (2), frequência de servidores (3), descumprimento de decisão judicial (1), decisão administrativa (1), assédio moral (1). Aquelas em que foram identificadas indícios mínimos de autoria e materialidade foram encaminhadas ao Gabinete do Reitor, com sugestão de apuração pelo Núcleo de Admissibilidade e Acompanhamento de Procedimentos Disciplinares, à Comissão de Ética, ao Comitê de Acompanhamento de Políticas Afirmativas e Acesso à Reserva de Cotas e à Pró-Reitoria de Gestão de Pessoal.

As comunicações registradas tratavam dos seguintes assuntos: atendimento (1), internato de medicina (1) certificado ou diploma (2), parceria finep (1), relações de trabalho (2), estágio (1), concurso (7), conduta de servidor (6), cotas (4), frequência de servidor (2), educação superior (1), assedio moral (1), uso de imóveis funcionais (1), desvio de função (1), processo seletivo (1), abertura de portão da UFRB (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.

No ano de 2021 foram registrados 5 (cinco) elogios aos servidores e unidades administrativas. Receberam elogios acerca dos atendimentos prestados os (as) seguintes servidores (as) e unidades: Leandro Carvalho (NUPSEL), Geane Dias (NUPSEL), Mariana Simões (SURRAC) e o atendimento do whatsapp da SEAD; Adriele Gonzaga de Moura (Ouvidoria); Ádyla Ramos (SURRAC); Naiza Argolo Braz (NUGESC) e Priscila Furtado Campos (NUGAE); equipe do NUGESC.

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. Apesar do aumento de 150% no registro de elogios comparados ao ano de 2020, o retorno positivo dos usuários acerca da prestação de serviços constitui ainda uma porcentagem pequena em relação ao total de manifestações recebidas e ao volume de serviços prestados. Reforça-se, portanto, a necessidade de implantação da avaliação dos serviços prestados pela UFRB, a qual medirá o nível de satisfação do usuário com a prestação dos serviços ofertados e fornecerá bases tanto para a melhoria dos serviços quanto para reconhecimento dos esforços realizados.

Quadro 3 – Manifestações por categoria registradas na Ouvidoria em 2020

TIPO	Quantidade	%
Denúncia	10	8,5
Reclamação	23	19,5
Solicitação	24	20,3
Sugestão	0	0
Comunicação	59	50
Elogio	2	1,7
Total	118	100

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

QUADRO 4 – 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)

### 3. RESULTADOS GERADOS PELA GESTÃO DA OUVIDORIA

O ano de 2021 foi marcado pela mudança da gestão da Ouvidoria, porém o compromisso com a construção de uma UFRB mais transparente, participativa e comprometida com a melhoria da prestação de serviços, permanece tal como nas gestões anteriores. Para tanto, no referido ano a ouvidoria realizou:

- 1) a gestão de risco para integridade em consonância com o Plano de Integridade da UFRB;
- 2) a entrega do Manual para a Promoção da Transparência Ativa e Passiva da UFRB;
- 3) consultas a Comissão de Ética da UFRB, NUAADIS e Auditoria visando a troca de conhecimento;
- 4) o mapeamento dos serviços ofertados pela unidade para composição da Carta de Serviços ao Usuário da UFRB;
- 5) capacitação em gestão de ouvidoria e Lei Geral de Proteção de Dados;
- 6) exercício da Presidência do Grupo de Trabalho constituído pela Portaria nº 553, de 20 de maio de 2021, para propor a Carta de Serviços ao Usuário, prevista pela Lei nº 13.460/2017, cuja finalidade é informar aos usuários os serviços prestados pela UFRB, as formas de acesso a esses serviços, seus compromissos e padrões de qualidade;
- 1) 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;
- 2) participação no Grupo de Trabalho constituído pela Portaria nº 859, de 30 de agosto de 2021, para implantação da Central de Atendimento da UFRB.

#### 4. METAS E AÇÕES PLANEJADAS PARA A UNIDADE NO ANO DE 2022

O ano de 2022, assim como o de 2021, será um ano desafiador para a equipe da Ouvidoria. Há muito trabalho a ser realizado e muito conhecimento a ser adquirido para o exercício qualitativo das competências da unidade. Para o primeiro semestre a Ouvidoria planeja priorizar a atuação nos projetos já iniciados no ano de 2021, a saber:

- 1) Promover a atualização/elaboração da Carta de Serviços ao Usuário, ação importante para a iniciar a avaliação dos serviços da UFRB;
- 2) Promover a adequação da LGPD na instituição;
- 3) Elaborar, com o apoio da auditoria, a gestão de risco da unidade;
- 4) Elaborar Plano de Ação para Modelo de Maturidade em Ouvidorias da OGU;
- 5) Promover a adequação das informações de transparência ativa na UFRB;
- 6) Realizar entregas do Plano de Integridade da UFRB;

No segundo semestre no ano de 2022 a Ouvidoria planeja focar nas ações de transparência e maturidade de ouvidoria, tais como:

- 1) Descrever os processos de mediação de conflitos da Ouvidoria;
- 2) Descrever os processos de recomendação de melhoria de serviços;
- 3) Realizar as ações do Modelo de Maturidade em Ouvidorias da OGU;
- 4) Promover a atualização do Plano de Dados Abertos;
- 5) Estreitar os diálogos com as unidades apuratórias da UFRB;
- 6) Estruturar a avaliação do serviço público na UFRB, conforme estabelece a lei nº 13.460/2017.
- 7) Propor regimento do Serviço de Informação ao Cidadão.

#### 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após quase dois anos de interrupção das atividades presenciais devido a pandemia causada pelo Covid-19, em dezembro de 2021, a UFRB determinou o retorno gradual às atividades presenciais. O retorno se deu sob novas adaptações

causadas pelas medidas de segurança que devem ser seguidas por toda a comunidade.

Além dos desafios que se apresentam nas mediações realizadas entre a administração e os usuários dos serviços, a Ouvidoria conta com uma força de trabalho de apenas duas servidoras e um grande volume de atribuições e competências, fatores que limitam sobremaneira a atuação e os resultados da unidade.

Entretanto, considerando a participação ativa da equipe na construção de projetos importantes da Universidade tais como: implantação da Central de Atendimento; adequação da LGPD na UFRB; atualização da Carta de Serviços ao Usuário (documento base para iniciar o processo de avaliação de serviços públicos, bem como a criação dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos); prestação de atendimento às manifestações registradas na Ouvidoria e no Serviço de Informação ao Cidadão; e participação em capacitações, percebemos como extremamente positiva a atuação da equipe no ano de 2021.

Ao longo de 2022 a equipe da Ouvidoria terá muitos desafios pela frente, não somente para estruturar, planejar e executar seus processos internos como também apoiar a alta administração na execução de projetos e objetivos institucionais acerca de transparência ativa, proteção de dados pessoais, gestão de serviços e governança.

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, 24/05/2022