



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DA BAHIA - UFOB  
AUDITORIA INTERNA



## **RELATÓRIO FINAL DE AUDITORIA Nº 04/2022**

Universidade Federal do Oeste da Bahia - UFOB

Exercício 2022

Dezembro de 2022



**TIPO DE AUDITORIA:** AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL

**ÓRGÃO:** UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DA BAHIA

**PERÍODO AUDITADO:** 2022

**UNIDADE AUDITADA:** OUVIDORIA UFOB

**ORDEM DE SERVIÇO Nº:** 03/2022

**RELATÓRIO FINAL Nº:** 04/2022

**AÇÃO DE AUDITORIA** – Nº 16/2022 – RESERVA TÉCNICA - Ouvidoria com foco em transparência

### **Missão da Audin**

Adicionar valor à gestão, melhorando as operações, analisando e aprimorando a eficácia dos processos, analisando o gerenciamento de riscos, os controles internos, a integridade e a governança da UFOB.

### **Avaliação**

O trabalho de avaliação, como parte da atividade de Auditoria Interna, consiste na obtenção e na análise de evidências com o objetivo de fornecer opiniões ou conclusões independentes sobre um objeto de auditoria. Objetiva também avaliar a eficácia dos processos de governança, de gerenciamento de riscos e de controles internos relativos ao objeto e à Unidade Auditada, e contribuir para o seu aprimoramento.



### QUAL FOI O TRABALHO REALIZADO PELA AUDIN?

O Presente trabalho é uma auditoria conjunta realizada pelas Instituições Federais de Ensino Superior - IFES da Bahia para analisar as Ouvidorias das respectivas instituições de ensino, ressaltando as eventuais impropriedades que impactaram o atingimento de resultados, além de destacar as boas práticas administrativas, informando também as providências corretivas necessárias.

### POR QUE A AUDIN REALIZOU ESSE TRABALHO?

Trata-se de auditoria conjunta realizada pelas IFES da Bahia, introduzida no PAINT se utilizando da reserva técnica, prevista no Plano Anual de atividades de auditoria – PAINT 2022.

### QUAIS AS CONCLUSÕES ALCANÇADAS PELA AUDIN?

O trabalho demonstrou que de uma forma geral a comunidade acadêmica tem uma avaliação positiva da ouvidoria e que a unidade está bem estruturada e atende aos preceitos da transparência.

### QUAIS AS RECOMENDAÇÕES QUE DEVERÃO SER ADOTADAS?

Originaram-se desta ação, os seguintes achados e recomendações:

● **Achado nº 01:** Ausência de documento específico que formalize a Ouvidoria e discipline as competências do setor.

**Recomendação nº 01:** Recomendamos a elaboração de documento específico que discipline as competências do setor.

● **Achado nº 02:** Inadequação da Estrutura Física da Ouvidoria.

**Recomendação nº 02:** Recomendamos a adequação da estrutura física da ouvidoria para atendimento presencial.

● **Achado nº 03:** Carta de serviços da UFOB desatualizada.

**Recomendação nº 03:** Recomendamos a atualização da carta de serviços da UFOB, com periodicidade definida.

● **Achado nº 04:** Página da Ouvidoria, no site da UFOB, incompleta.

**Recomendação nº 04:** Recomendamos a atualização da página da Ouvidoria mantendo-a em consonância com as redes sociais.



## LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

AUDIN	Auditoria Interna
CGU	Controladoria Geral da União
CNR	Câmara de Normas e Recursos
CONSUNI	Conselho Universitário
IF Baiano	Instituto Federal Baiano
IFBA	Instituto Federal da Bahia
IFES	Instituições Federais de Ensino Superior
LAI	Lei de Acesso à Informação
OGU	Ouvidoria-Geral da União
PAINT	Plano Anual de Auditoria Interna
PROAE	Pró-reitoria de Assuntos Estudantis
PROGEP	Pró-reitoria de Gestão de Pessoas
SIC	Serviço de Informações ao Cidadão
SIGAA	Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas
SIGAA	Tribunal de Contas da União
TAE	Técnicos Administrativos da Educação
UAIG	Unidades de Auditoria Interna Governamental
UFOB	Universidade federal do Oeste Baiano
UFRB	Universidade federal do Recôncavo Baiano
UFSB	Universidade federal do Sul da Bahia



## Índice de Tabelas e Quadros

Figura 1 - Redes sociais da Ouvidoria da UFOB	10
Figura 2 - Tipo de vínculo com a UFOB	11
Figura 3 - Você sabe o que é Ouvidoria?	12
Figura 4 - Quando se fala em ouvidoria, o que vem a sua mente?	12
Figura 5 - Você já teve problema com algum serviço público ofertado pela Universidade?	13
Figura 6 - Você já utilizou algum serviço da ouvidoria da UFOB?	13
Figura 7 - Você se sente à vontade para reportar alguma demanda à Ouvidoria da UFOB?	14
Figura 8 - Informações de contato na página da Ouvidoria	14
Figura 9 - Sala 24, sala de reuniões utilizada também pela ouvidoria	15
Figura 10 - Figura 10 - Sala de aula nº 24, no prédio 2 do campus	16
Figura 11 - Como soube da existência da Ouvidoria da UFOB?	17
Figura 12 - Caso já tenha utilizado o serviço da ouvidoria, qual o meio utilizado?	17
Figura 13 - Página da ouvidoria no site da UFOB	18
Figura 14 - Página da ouvidoria no Instagram	19



## Sumário

1. INTRODUÇÃO .....	6
2. VISÃO GERAL DO OBJETO.....	6
2.1. Sobre o sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal.....	6
2.2. Sobre a Ouvidoria da UFOB .....	7
3. OS OBJETIVOS E ESCOPO.....	7
3.1. Legislação, critérios e metodologia .....	8
4. EXECUÇÃO DOS TRABALHOS.....	9
INFORMAÇÃO 01 – Boa Prática - Escuta itinerante, Uma ação da Progep e Ouvidoria ...	9
INFORMAÇÃO 02 – Boa prática – Utilização de redes sociais como meio de acesso à Ouvidoria .....	9
INFORMAÇÃO 03 – Boa prática – posição no ranking Ouvidorias de órgãos Federais, quanto ao tempo médio de respostas .....	9
INFORMAÇÃO 04 - Percepção da Comunidade Acadêmica quanto à Ouvidoria.....	10
4.1. 3.1 Exames .....	14
4.2. Achados de Auditoria.....	14
ACHADO 01: Ausência de documento específico que Formalize a Ouvidoria e discipline as competências do setor .....	14
ACHADO 02: Inadequação da Estrutura Física da Ouvidoria .....	15
ACHADO 03: Carta de serviços da UFOB desatualizada.....	17
ACHADO 04: Página da Ouvidoria no site da UFOB desatualizado .....	18
5. RECOMENDAÇÕES E BENEFÍCIOS ESPERADOS.....	21
6. CONCLUSÃO .....	22
7. ANEXOS .....	23
7.1. MANIFESTAÇÃO DA UNIDADE AUDITADA .....	23
7.2. ANÁLISE DA AUDITORIA INTERNA .....	24



## 1. INTRODUÇÃO

Com fundamento nos Planos Anuais de Auditoria Interna (PAINTs) 2022, as Auditorias Internas (AUDIN) das Instituições Federais de Ensino Superior (IFES) da Bahia realizaram a atividade de avaliação das Ouvidorias em suas instituições correspondentes. De forma inovadora e com vistas a fortalecer a interlocução das Unidades de Auditoria Interna Governamental (UAIGs), através da troca de experiências, esta atividade de auditoria foi realizada no formato de trabalho conjunto das UAIG atuantes nas seguintes IFES: Universidade federal do Oeste Baiano (UFOB), Universidade federal do Recôncavo Baiano (UFRB), Universidade federal do Sul da Bahia (UFSB), Instituto Federal da Bahia (IFBA), e Instituto Federal Baiano (IF Baiano).

A área a ser avaliada foi a gestão das Ouvidorias, tendo sido selecionada em virtude da sua relevância na efetividade das ações de transparência ativa, bem como por ser 2022 o ano em que se comemora 10 anos da Lei de Acesso à Informação<sup>1</sup> (LAI), um marco positivo para o incentivo ao controle social.

Cabe ressaltar que a realização dos exames respeitou as normas de auditoria aplicáveis à administração pública, não havendo por parte da área avaliada, qualquer restrição aos trabalhos da Auditoria Interna - Audin.

## 2. VISÃO GERAL DO OBJETO

De forma a proporcionar uma visão geral da forma como a Ouvidoria é entendida no âmbito do Poder Executivo Federal e na UFOB, trazemos as seguintes informações:

### 2.1. Sobre o sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal

A Ouvidoria - Geral da União (OGU), integrante da estrutura da Controladoria-Geral da União (CGU), é o órgão responsável por receber, examinar e encaminhar denúncias, reclamações, sugestões, elogios e solicitações referentes a irregularidades na utilização de dinheiro público, procedimentos e ações de agentes públicos, órgãos e entidades do Poder Executivo Federal. Além disso, a OGU tem como função acompanhar o trabalho das demais Ouvidorias do Poder Executivo Federal com o objetivo de integrar o tratamento das manifestações.

---

<sup>1</sup> Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/12527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/12527.htm).



Segundo a OGU a Ouvidoria é um espaço em que você pode apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias. A Ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, analisa, orienta e encaminha às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração do caso. Além disso, a partir das informações trazidas pelos cidadãos, a Ouvidoria pode identificar melhorias, propor mudanças, assim como apontar situações irregulares no órgão ou entidade.

## 2.2. Sobre a Ouvidoria da UFOB

A Ouvidoria da UFOB, está prevista na portaria nº 238/2019, atualizada pela portaria nº 114/2020 que prevê a estrutura administrativa da UFOB.

A ouvidoria estaria localizada no prédio da reitoria em Barreiras, contudo o prédio está em reforma há quase dois anos, com as atividades presenciais suspensas (inicialmente as atividades estiveram suspensas por conta da pandemia do coronavírus). A ouvidoria é composta por 1 (uma) servidora docente, que ocupa a função de ouvidora.

Atualmente a Ouvidoria da UFOB exerce também as atribuições relativas ao Serviço de Informações ao Cidadão – SIC.

## 3. OS OBJETIVOS E ESCOPO

Considerando a supervisão técnica da Controladoria Geral da União (CGU) sobre as Auditorias internas, o referido órgão de controle foi consultado e manifestou concordância com os objetivos propostos pelas UAIGs participantes dessa ação conjunta de auditoria. Em seguida, o Programa de Auditoria foi criado, sendo que a execução da auditoria e os resultados serão apresentados por cada AUDIN com relatórios individuais. Durante a execução das atividades foram expedidas solicitações de auditoria, bem como solicitados documentos com o intuito de auxiliar os trabalhos executados.

No período de agosto/2022 a dezembro/2022, os auditores internos dessas IFES desenvolveram o Serviço de Avaliação - Auditar a Gestão de Ouvidorias, que teve como objetivo avaliar:

- A Ouvidoria quanto a sua estrutura formal;
- O atendimento da obrigatoriedade da transparência ativa da ouvidoria com divulgação em sua(s) página(s) da internet e afins;
- A percepção da comunidade interna sobre os serviços oferecidos pela Ouvidoria.





Em atendimento ao exposto, essa ação de auditoria está sendo realizada considerando a reserva técnica (ação nº 16) inserida no Plano de Atividades de Auditoria Interna (PAINT) da Universidade Federal do Oeste da Bahia (UFOB) para o exercício 2022.

### 3.1. Legislação, critérios e metodologia

Para avaliação dos serviços prestados pela Ouvidoria foram utilizadas técnicas de entrevistas exploratórias, consultas em sítios eletrônicos, questionários, avaliação de indicadores e de relatórios produzidos pela Ouvidoria. Quanto à legislação, utilizamos como base e parâmetro as seguintes normas:

- **Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.** Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal;
- **Lei nº 13.460/2017,** que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;
- **Decreto nº 9.492/2018,** que regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal;
- **Instrução Normativa da Ouvidoria Geral da União - OGU nº 05/2018** que estabelece orientações para a atuação das unidades de ouvidoria do Poder Executivo federal para o exercício das competências definidas pelos capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho;
- **Instrução Normativa OGU nº 18/2018.** Estabelece a adoção do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo federal - e-Ouv, como plataforma única de recebimento de manifestações de ouvidoria, nos termos do art. 16 do Decreto nº 9.492, de 2018;



## 4. EXECUÇÃO DOS TRABALHOS

A análise de conformidade considerou a existência de normativos internos, a página da Ouvidoria e a pesquisa de percepção encaminhada para comunidade acadêmica.

Para fins deste trabalho, nossas ponderações estão divididas em “Informação”, quando se referir a avaliações de caráter informativo e opinativo, não havendo prejuízo ou restando prejudicada as providências a serem tomadas, e “Constatação”, quando houver a necessidade de alertar sobre falhas ou fragilidades passíveis de infringência às normas legais e riscos de conformidade e que ensejam medidas corretivas.

### **INFORMAÇÃO 01 – Boa Prática - Escuta itinerante, uma ação da Progep e Ouvidoria**

A Partir de julho de 2022 a Ouvidoria em parceria com a Pró-reitoria de Gestão de Pessoas – Progep, vem realizando a escuta itinerante, um projeto que vem percorrendo os 5 campi da UFOB, com bate-papos com a comunidade e com possibilidade de escuta ativa individual com alunos e servidores.

### **INFORMAÇÃO 02 – Boa prática – Utilização de redes sociais como meio de acesso à Ouvidoria**

A ouvidoria da UFOB se utiliza de redes sociais, o que possibilita a aproximação dos discentes, do público mais jovem e proporciona uma ampliação dos meios de acesso ao órgão. Atualmente o Instagram e o WhatsApp são meios de acesso à ouvidoria, conforme figura a seguir:

*Figura 1 - Redes sociais da Ouvidoria da UFOB*

**Whatsapp:** 77 3614-3509

**Instagram:** @ouvidoria.ufob

Fonte: página da ouvidoria

### **INFORMAÇÃO 03 – Boa prática – posição no ranking Ouvidorias de órgãos Federais, quanto ao tempo médio de respostas**

O painel Lei de acesso à informação, da Controladoria Geral da União classifica o atendimento das ouvidorias dos órgãos do governo federal. A ouvidoria da UFOB se classifica



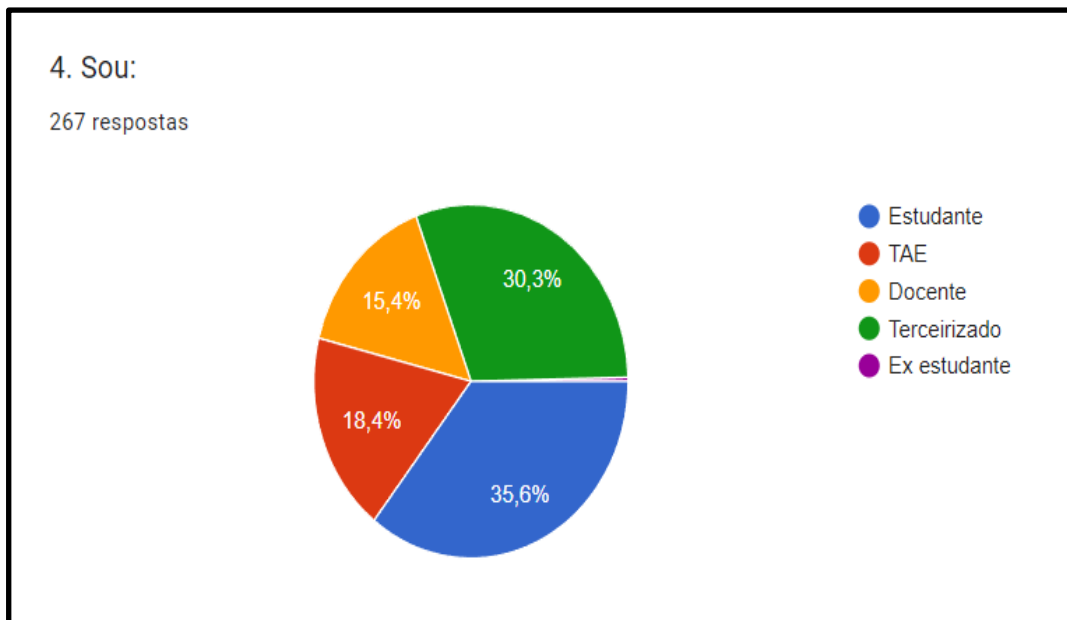
em 24ª posição, de um total de 302 órgãos cadastrados, com tempo médio de respostas de 8,39 dias.

#### **INFORMAÇÃO 04 - Percepção da Comunidade Acadêmica quanto à Ouvidoria**

Considerando que o público principal da Ouvidoria é a sua comunidade interna, entendeu-se que realizar uma pesquisa seria o meio mais adequado de se conhecer o serviço prestado pela Ouvidoria do ponto de vista do usuário. Sendo assim, aplicou-se um questionário virtual através do **Google forms**, enviado por e-mail através das listas de contatos institucionais. No caso dos terceirizados, contou-se com o apoio dos prepostos das empresas contratadas para que divulgassem o link de acesso à pesquisa. O link para acesso ficou disponível no período de 08/09 a 30/10/2022. Foram obtidas 267 respostas. Sobre as quais fazemos as seguintes análises:

##### **1) Quanto a representatividade:**

*Figura 2 - Tipo de vínculo com a UFOB*



- 1) 95 (aprox. 35%) estudantes
- 2) 81 (aprox. 30%) terceirizados
- 3) 49 (aprox. 18%) Técnicos Administrativos da Educação (TAE)

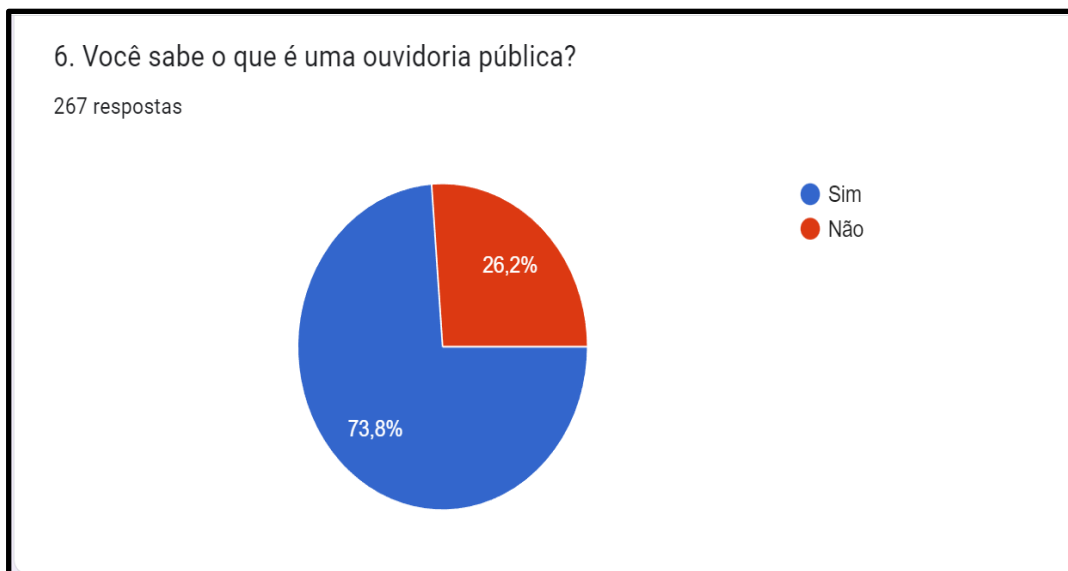


- 4) 41 (aprox.15%) docentes
- 5) 1 (aprox. 0,4%) ex-estudante

A divisão apresentada indica um equilíbrio entre a representatividade com um quantitativo que permitiu observações consistentes com o que foi levantado nos trabalhos desenvolvidos.

## 2) Quanto ao entendimento sobre a ouvidoria

*Figura 3 - Você sabe o que é Ouvidoria?*



Observou-se que 73,8% dos respondentes indicam saber o que é uma ouvidoria pública, e quando pedimos que conceituassem ouvidoria, a maioria das respostas remetia às atividades prestadas pela ouvidoria – Reclamações, elogios, denúncias, conforme nuvem de palavras constante na figura nº 04, abaixo:

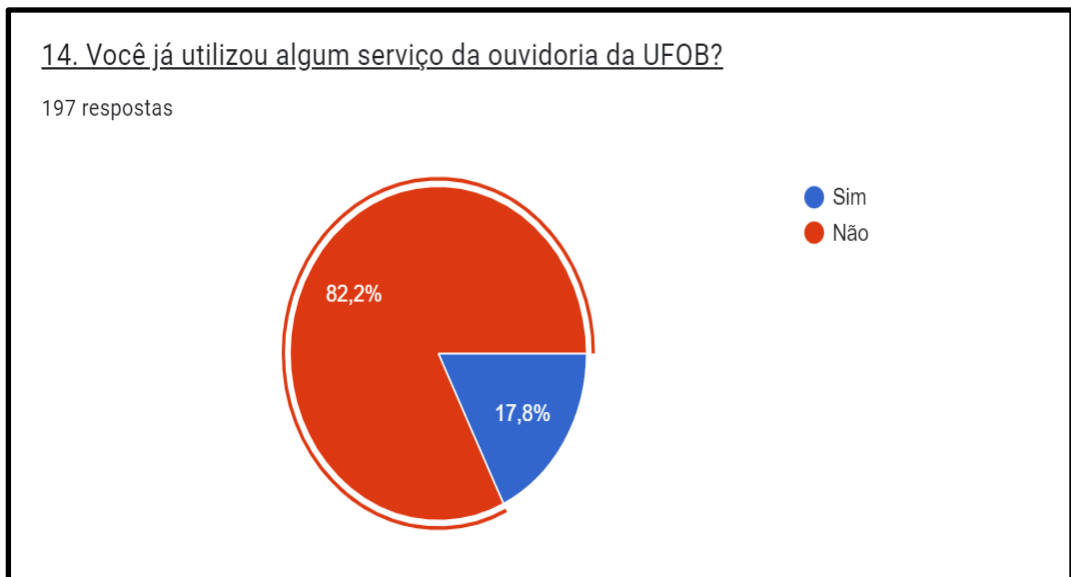
*Figura 4 - Quando se fala em ouvidoria, o que vem a sua mente?*





Sobre a oferta de serviços da UFOB, 24,9% dos respondentes informaram já ter tido algum problema, apesar disso, dos respondentes que conhecem o que é Ouvidoria pública, maioria relatou que não recorreu à Ouvidoria para obter ajuda para resolver a questão, preferindo dialogar ou reportar a situação diretamente aos envolvidos ou responsáveis por resolver a situação.

*Figura 6 - Você já utilizou algum serviço da ouvidoria da UFOB?*



Apenas 17,8% informou já ter utilizado algum serviço da ouvidoria, ainda que 80% tenha informado que se sente à vontade para recorrer à ouvidoria, conforme quadro abaixo:

*Figura 7 - Você se sente à vontade para reportar alguma demanda à Ouvidoria da UFOB?*





## 4.1. 3.1 Exames

Após a emissão da ordem de serviço, o Ofício conjunto nº 01/2022, com data de 24/08/2022, foi enviado às ouvidorias de todas as IFES informando a abertura da ação e apresentando a auditora responsável pelos trabalhos.

A coleta de dados ocorreu mediante:

- a) Análise da legislação interna existente em comparativo com os normativos federais;
- b) Reunião remota com ouvidora;
- c) Aplicação de um questionário para toda comunidade acadêmica acerca da percepção sobre a ouvidoria.

## 4.2. Achados de Auditoria

Ao analisarmos os dados e informações disponibilizadas, concluímos sobre a existência das seguintes inconsistências:

- **Achado nº 01:** Ausência de documento específico que formalize a Ouvidoria e discipline as competências do setor.
- **Achado nº 02:** Inadequação da Estrutura Física da Ouvidoria.
- **Achado nº 03:** Carta de serviços da UFOB desatualizada.
- **Achado nº 04:** Página da Ouvidoria, no site da UFOB, incompleta.

### ACHADOS

#### **ACHADO 01: Ausência de documento específico que Formalize a Ouvidoria e discipline as competências do setor**

**Critério ou situação Esperada** – Regimento Interno da Ouvidoria ou documento formal que discipline as competências do setor.

**Condição ou situação encontrada** – A Ouvidoria da UFOB não dispõe de norma específica que discipline sua criação e que defina suas competências.

A Ouvidoria da UFOB, está prevista na portaria nº 238/2019, atualizada pela portaria nº 114/2020 que prevê a estrutura administrativa da UFOB. Contudo essa portaria dispõe sobre a estrutura formal da UFOB e nela a Ouvidoria está citada, não havendo documento



específico que a tenha instituído, ou que determine suas competências ou forma de organização.

#### **ACHADO 02: Inadequação da Estrutura Física da Ouvidoria**

**Critério ou situação Esperada** – Art. 16 do Decreto nº 9.492/2018. As unidades setoriais das Ouvidorias Públicas das Instituições devem receber preferencialmente manifestações por meio eletrônico, conforme o art. 16 do Decreto nº 9.492/2018.

**Condição ou situação Encontrada** – Representa-se como boa prática de transparência ativa a viabilidade de diversas formas de acesso à unidade da Ouvidoria por qualquer cidadão. Assim, é importante que em termo de estrutura, de pessoal e equipamentos, a unidade da Ouvidoria da Instituição, apresente-se de modo a facilitar o acesso ao cidadão, viabilizando o registro das manifestações necessárias também em meio físico.

A ouvidoria da UFOB funciona em uma sala no prédio da reitoria, que se encontra em reforma há quase dois anos, inviabilizando totalmente as atividades presenciais.

*Figura 8 - Informações de contato na página da Ouvidoria*

## **Informações de Contato**

**Ouvidora: Andréa Santana Leone de Souza | Currículo**

Os atendimentos estão sendo realizados de segunda à sexta das 08h às 12h / 14h às 17h, mediante agendamento por e-mail ou whatsapp.

Presencial, sem agendamento, às segundas-feiras, das 14h às 18h, e às quintas-feiras, das 09h às 12h, na sala 24 no campus Reitor Edgar Santos, em Barreiras-BA.

Fonte: Print da página da ouvidoria, no endereço: <https://UFOB.edu.br/a-UFOB/ouvidoria>, acesso em 17/11/2022, as 16:27.

Conforme se observa, há a informação na página da ouvidoria que é possível o atendimento presencial sem agendamento. Contudo, não há nenhuma menção à ouvidoria na porta da referida sala, que também funciona como sala de reuniões, e está assim identificada atualmente. No campus existem três salas com mesma numeração, em prédios diferentes e no aviso acima também não há referência ao prédio em que se situa a sala provisória de atendimento, conforme pode se observar nas figuras a seguir:





*Figura 9 - Sala 24, sala de reuniões utilizada também pela ouvidoria*



*Figura 10 - Sala de aula nº 24, no prédio 2 do campus*

### **ACHADO 03: Carta de serviços da UFOB desatualizada**

**Critério ou situação Esperada – Lei 13.460/2017**

**Condição ou situação Encontrada** - A UFOB dispõe de uma carta de serviços bem extensa, datada de 2020, publicada no site da instituição, no seguinte link: <https://UFOB.edu.br/a-UFOB/servicos/carta-de-servicos.pdf>, contudo a carta encontra-se desatualizada, tendo em vista que houve mudanças significativas nos anos 2021 e 2022 e que não estão representadas na carta de serviços (a exemplo da criação da Pró-Reitoria de Ações Afirmativas e Assuntos Estudantis - PROAE).

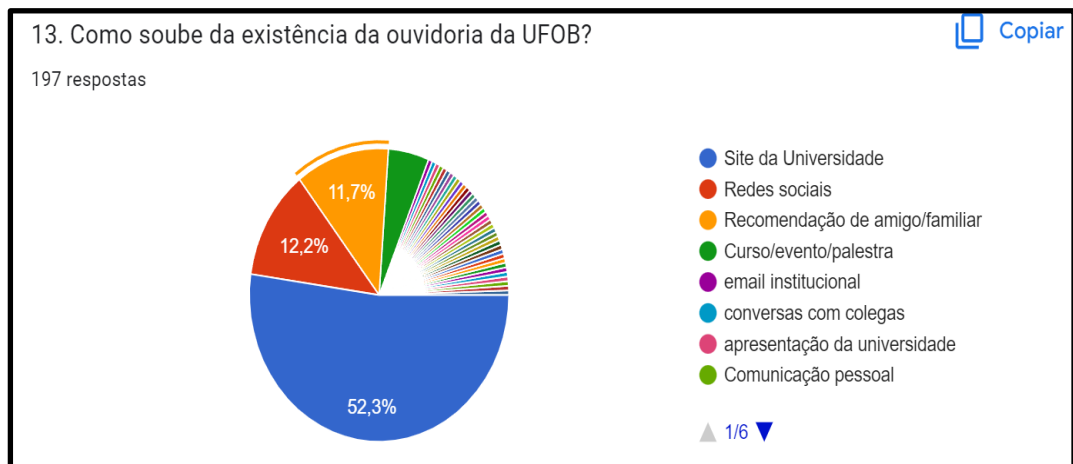


#### ACHADO 04: Página da Ouvidoria no site da UFOB desatualizado

**Critério ou situação Esperada** – Decreto nº 9.492/2018

**Condição ou situação Encontrada** - A Ouvidoria da UFOB possui uma página no Instagram (<https://www.instagram.com/ouvidoria.UFOB/>) em que são publicados os eventos da ouvidoria e muitas das informações importantes. É válida a completude de informações nas redes sociais, tendo em vista o alcance destas entre o público jovem. Contudo é necessário também que as informações estejam presentes na página da ouvidoria no site da UFOB, uma vez que nem todas as pessoas se utilizam de redes sociais. A eficiência da página pode ser comprovada através da figura 9 abaixo:

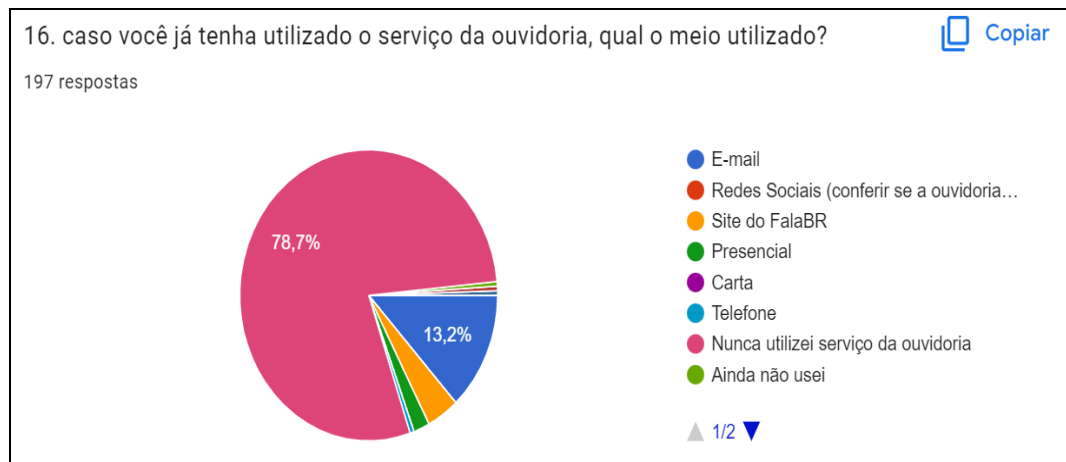
*Figura 11 - Como soube da existência da Ouvidoria da UFOB?*



Na figura 9 fica evidente a importância do site da ouvidoria, já que maioria dos participantes informa que a conheceu através do site. A figura 10 também demonstra que na maioria das vezes o contato se dá por e-mail, em número maior do que o representado pelas redes sociais.



Figura 12 - Caso já tenha utilizado o serviço da ouvidoria, qual o meio utilizado?



Ainda assim, ao analisar o site da ouvidoria em comparação à rede social Instagram, observa-se que muitas das informações importantes atinentes a esse órgão de controle estão disponíveis somente no Instagram, inclusive os eventos e cursos, conforme pode ser observado nas figuras nº 11 e 12.



Figura 13 - Página da ouvidoria no site da UFOB

Notícias


13/09/2022 11h47  
**IX Encontro dos Serviços de Informações aos Cidadãos (SICs) das Instituições Públicas de Ensino Superior e Pesquisa do Brasil**  
Data: 16 a 18/11 Local: Universidade Federal da Bahia - Salvador Chamada para artigos e relatos de experiência, prazo até 15.10. confira o edital! Site para inscrições: <https://www.even3.com.br/ixencontrosic2022/>

22/11/2021 11h08  
**VIII Encontro SICS**  
A Ouvidoria da Universidade Federal do Oeste da Bahia estará presente no VIII Encontro de Serviços de Informações aos Cidadãos (SICs) das Instituições Públicas de Ensino Superior e Pesquisa do Brasil, apresentando no dia 26/11/2021 um relato de experiência com o tema: 'Solicitante Frequente e Abuso de Direito', pela Gestora Andrea Santana Leone de Souza. O painel de experiências programado para o dia 26/11 terá início às 15h.

22/07/2021 13h40  
**CONSELHO DE USUÁRIOS**  
Você é usuário dos serviços prestados pela UFOB? Tem ideias de como melhorar esses serviços? Seja um Conselheiro Voluntário e contribua com soluções para melhorar o atendimento às necessidades da população!

Ver mais...

Perguntas Frequentes

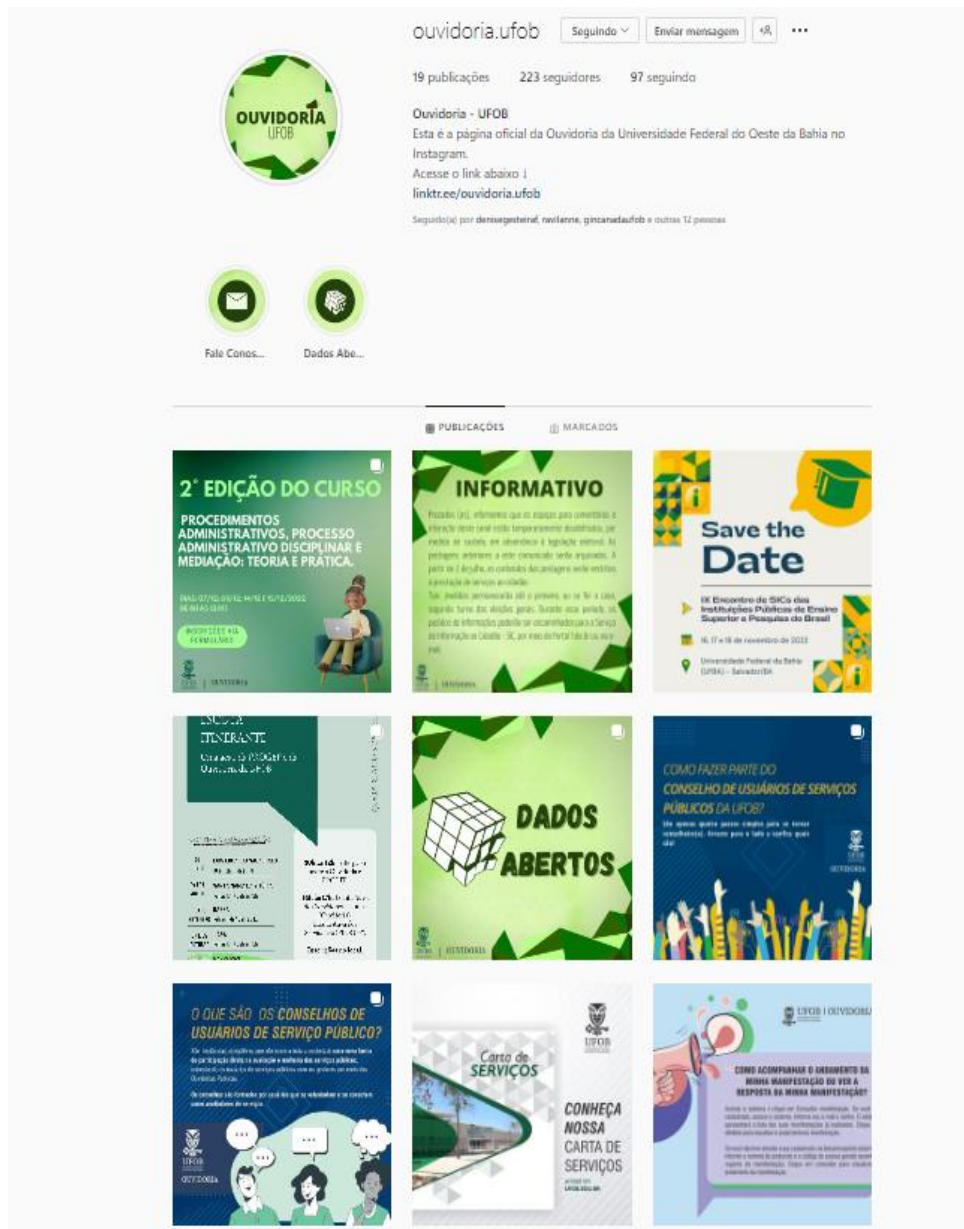


Saiba mais sobre o Conselho de Usuários

Informações de Contato



Figura 14 - Página da ouvidoria no Instagram



## 5. RECOMENDAÇÕES E BENEFÍCIOS ESPERADOS

Por todo o exposto recomenda-se, como práticas de melhoria da gestão da Ouvidoria da Universidade:



- **Achado nº 01:** Ausência de documento específico que formalize a Ouvidoria e discipline as competências do setor.  
**Recomendação nº 01:** Recomendamos a elaboração de documento específico que discipline as competências do setor.
- **Achado nº 02:** Inadequação da Estrutura Física da Ouvidoria.  
**Recomendação nº 02:** Recomendamos a adequação da estrutura física da ouvidoria para atendimento presencial.
- **Achado nº 03:** Carta de serviços da UFOB desatualizada.  
**Recomendação nº 03:** Recomendamos a atualização da carta de serviços da Ufob, com periodicidade definida.
- **Achado nº 04:** Página da Ouvidoria, no site da UFOB, incompleta.  
**Recomendação nº 04:** Recomendamos a atualização da página da Ouvidoria mantendo-a em consonância com as redes sociais.

## 6. CONCLUSÃO

Esta ação de auditoria objetivou verificar, de forma conjunta pelas IFES da Bahia, a estrutura formal da Ouvidoria, bem como o atendimento da transparência ativa e a percepção da comunidade interna sobre os serviços oferecidos pelo setor. Deste trabalho, originaram-se quatro achados e quatro recomendações. Os trabalhos foram desenvolvidos dentro das normas de auditoria e os objetivos alcançados. Os apontamentos deste relatório indicam serem necessários esforços da ouvidoria, bem como o patrocínio da alta administração para a aprovação dos normativos necessários, para a implementação da estrutura necessária e atendimento das demais recomendações emitidas.



## 7. ANEXOS

### 7.1. MANIFESTAÇÃO DA UNIDADE AUDITADA

A Audin enviou relatório preliminar para manifestação da gestão, que se pronunciou por meio do OFÍCIO Nº 210/2022/GAB/UFOB, nos seguintes termos:

Cumprimentando-a cordialmente, em resposta ao Relatório Preliminar de Auditoria referente à ação nº 16/2022 – Ouvidoria com foco em transparência, encaminha-se esclarecimentos e informações emitidas pela Ouvidoria, as quais são ratificadas pela Reitoria:

a) Achado nº 1. Ausência de documento específico que formalize a Ouvidoria e discipline as competências do setor: A intenção da Portaria 238/2019 é instituir a Ouvidoria, cujas competências já estão previstas na legislação vigente. Entretanto, optou-se por complementar o rol de competências por meio de dois instrumentos específicos, a saber, o Regimento Interno da Reitoria e regulamento do setor. Informa-se que setor estava no aguardo da aprovação do Regimento Interno da Reitoria, que prevê e estabelece as competências do setor. Salienta-se que o documento foi aprovado pela Câmara de Normas e Recursos, homologado pelo CONSUNI, em 15 de dezembro de 2022, estando no aguardo da publicação do ato normativo. A partir da vigência do documento, o setor elaborará demais instrumentos internos para regulamentar seu funcionamento.

b) Achado nº 2. Inadequação da Estrutura Física da Ouvidoria: a ausência de atendimento presencial, como relatado no Relatório, ocorreu devido à reforma que está sendo realizada em todos os prédios da UFOB localizados à rua José Seabra de Lemos, n 316 (Administração Central) visando a instalação de sistema de combate a incêndio e pânico. Contudo, a Ouvidoria se compromete a retomar as atividades presenciais, na sala 24, sem agendamento prévio, tão logo seja finalizada a obra.

c) Achado nº 3. Carta de serviços da UFOB desatualizada: informa-se que foi criado Comitê próprio para atualização e divulgação da Carta de Serviço, instituído pela Portaria UFOB nº 284/2021. Entretanto, os trabalhos do Comitê tiveram um empecilho formal que foi a digitalização dos serviços públicos. Hoje, apenas estará na Carta de serviço, segundo o Governo Federal, aqueles serviços que foram digitalizados. Assim, a UFOB fez uma parceria com a UFRN para digitalização de 10 (dez) serviços e, no momento, foram digitalizados 7





(sete), como é possível acompanhar no link <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/universidade-federal-do-oesteda-bahia>.

d) Achado nº 4. Página da Ouvidoria no site da UFOB desatualizado: o setor está atento a demanda, de modo que solicitou à Diretoria de Comunicação, que está finalizando alguns pedidos para realizar a atualização e confecção de peças de comunicação.

## 7.2. ANÁLISE DA AUDITORIA INTERNA

A gestão se manifestou e em seguida foi realizada a reunião de busca conjunta de soluções que ocorreu em 27 de dezembro de 2022 e contou com a presença do Reitor da UFOB, da Ouvidora e da Auditora-chefe. A gestão justificou os achados, contudo como as justificativas não anulam os riscos envolvidos, mantivemos todas as recomendações e achados para acompanhamento.