



# **OUVIDORIA**

UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DA BAHIA

**RELATORIO ANUAL 2023**

**OUVIDORIA E SIC**

# **RELATÓRIO ANUAL DE 2023 DA OUVIDORIA E SIC**

**Janeiro a dezembro de 2023**

**Reitor**

Prof. Dr. Jacques Antonio de Miranda

**Vice-Reitor**

Prof. Dr. Antonio Oliveira de Souza

**Chefe de Gabinete**

Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup> Marina Meirelles Paes.

**Pró-Reitora de Administração**

Jaqueline Fritsch

**Pró-Reitora de Extensão e Cultura**

Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup> Anderson Breno Souza

**Pró-Reitor de Gestão de Pessoas**

Prof. Dr. Clayton da Silva Barcelos

**Pró-Reitora de Graduação**

Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup> Adma Kátia Lacerda Chaves

**Pró-Reitora de Planejamento e Desenvolvimento Institucional**

Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup> Leriane Silva Cardozo

**Pró-Reitor de Pós-Graduação e Pesquisa**

Prof. Dr. Aurizangela Oliveira de Sousa

**Pró-Reitora de Tecnologia de Informação e Comunicação**

Uiliam Rangel Souza

**Ouvidora, Autoridade LAI e Gestora SIC**

Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup> Andrea Santana Leone de Souza



## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b> .....	<b>6</b>
<b>2</b>	<b>FUNCIONAMENTO, ACESSO E ESTRUTURA</b> .....	<b>7</b>
<b>3</b>	<b>EQUIPE</b> .....	<b>8</b>
<b>4</b>	<b>DADOS SIC – PAINEL DE INFORMAÇÃO</b> .....	<b>9</b>
4.1	EVOLUÇÃO ANUAL DE PEDIDOS .....	9
4.2	RECURSOS.....	10
4.3	ASSUNTOS E USUÁRIOS .....	11
4.4	TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA POR SETOR.....	12
4.5	RAZÕES DA NEGATIVA DE ACESSO.....	13
4.6	SATISFAÇÃO DO USUÁRIO .....	14
4.7	PROTEÇÃO DE IDENTIDADE .....	14
<b>5</b>	<b>TRANSPARÊNCIA ATIVA</b> .....	<b>15</b>
5.1	RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DO PLANO DE DADOS ABERTOS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DA BAHIA (VIGÊNCIA 2022 A 2024) .....	16
<b>5.1.1</b>	<b>Sobre a Execução do PDA 2022-2024</b> .....	<b>17</b>
<b>5.1.2</b>	<b>Recomendações</b> .....	<b>20</b>
<b>6</b>	<b>OUVIDORIA</b> .....	<b>21</b>
6.1	STATUS DAS MANIFESTAÇÕES .....	21
6.2	TIPOS DE MANIFESTAÇÕES .....	22
6.3	IDENTIFICAÇÃO .....	23
6.4	ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES .....	23
6.5	PROVIDÊNCIA DAS DEMANDAS .....	24
6.6	DOS PRAZOS.....	24
6.7	TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA POR SETOR.....	25
6.8	GARANTIAS DE PROTEÇÃO À IDENTIDADE .....	26
6.9	A OUVIDORIA EM AÇÃO.....	26
<b>6.9.1</b>	<b>Participação como ouvinte do II Fórum de Ações Afirmativas e Assuntos Estudantis da PROAE.....</b>	<b>26</b>
<b>6.9.2</b>	<b>Participação no VIII Encontro de coordenadores da UFOB, nos dias 21 e 22 de novembro de 2023.....</b>	<b>27</b>
<b>6.9.3</b>	<b>Implementação do WhatsApp da Ouvidoria</b> .....	<b>27</b>

6.10	PROJETO ESCUTA ITINERANTE .....	27
<b>6.10.1</b>	<b>Ação a “Universidade que queremos” .....</b>	<b>28</b>
<b>6.10.2</b>	<b>Campanhas .....</b>	<b>29</b>
<b>7</b>	<b>MATURIDADE .....</b>	<b>31</b>
7.1	O DIAGNÓSTICO ATUAL DE MATURIDADE DA OUVIDORIA DA UFOB.....	32
7.2	O NÍVEL ALVO DE MATURIDADE E AS AÇÕES PROPOSTAS.....	37
<b>8</b>	<b>O PLANO DE AÇÃO PARA 2024 .....</b>	<b>39</b>
<b>9</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>44</b>

## 1 INTRODUÇÃO

O presente relatório traz informações das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria e pelo Sistema de Informação ao Cidadão da Universidade Federal do Oeste da Bahia, concernentes ao ano de 2023, divulgando os dados estatísticos referentes às manifestações recepcionadas e às providências adotadas nesse período e evidenciando sinais de evolução de exercício de controle social.

O Decreto nº 7.724/2012, que regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição, no art. 67, inciso II, estabelece às instituições a elaboração de um relatório anual de monitoramento quanto à implementação e ao cumprimento das normas por ele definido.

As informações apresentadas neste relatório têm como fonte de dados a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, abrangendo o período de janeiro a dezembro de 2023.

## 2 FUNCIONAMENTO, ACESSO E ESTRUTURA

A ouvidoria possui sede na estrutura da Reitoria da UFOB, localizada no seguinte endereço: Rua Professor José Seabra de Lemos, nº 316, Recanto dos Pássaros, CEP: 47808-021, Barreiras/BA.

### Horário de Funcionamento:

- Segunda-feira a Sexta-feira - das 9h às 12h.

O atendimento presencial em outros horários ocorre mediante solicitação de agendamento via telefone ou e-mail, seguem contatos:

- E-mail: [ouvidoria@ufob.edu.br](mailto:ouvidoria@ufob.edu.br) / [sic@ufob.edu.br](mailto:sic@ufob.edu.br)
- Telefone: (77) 3614-3509

Os atendimentos são concentrados no Sistema **FALA.BR**, por meio do qual os cidadãos preenchem os dados de cadastro e registram seu pedido de informação.

O acesso pode ser realizado pelo link:

<https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f>

Presencialmente, o demandante se dirige à Ouvidoria e registra o pedido por meio de um formulário que, posteriormente, é cadastrado no sistema e, a partir de então, é respondido. As demandas são direcionadas ao setor responsável que tem competência para disponibilização da resposta.



### 3 EQUIPE GESTORA

Andréa Santana Leone de Souza

#### ATRIBUIÇÕES

- Responsável pelo recebimento dos pedidos de informação;
- Tratamento do pedido de informação encaminhado pelo cidadão;
- Elaboração de documento de solicitação aos setores;
- Controle de prazos e solicitação de manifestações em atraso;
- Assessoramento ao gestor ou ao respondente quanto ao conteúdo da resposta;
- Análise da resposta – se essa atende às expectativas do cidadão, se está clara e objetiva e se não contém nenhuma informação pessoal e/ou pessoal sensível;
- Encaminhamento de respostas ao cidadão;
- Mediadora e/ou conciliadora, quando necessário, entre o cidadão e o IFC, gerando relatórios com dados que visam orientar tomadas de decisão da gestão, objetivando o melhor atendimento à comunidade;
- Autoridade de monitoramento do SIC: Autoridade de monitoramento da Lei de Acesso à Informação (LAI), instituída pelo seu Art. 40.

## 4 DADOS SIC – PAINEL DE INFORMAÇÃO

Os dados contidos neste relatório foram extraídos do Painel de Lei de Acesso à Informação, que traz de forma consolidada os pedidos de acesso à informação encaminhados à UFOB em 2022.

Mediante a isso, importa destacar o desenvolvimento do órgão no período entre 2014 e 2022. No início do uso da ferramenta E-sic, a UFOB ocupava, em 2014, a posição 267º/301 no *ranking* de pedidos recebidos; em 2023, essa posição passou para **128º/324**, e, sobre o tempo médio de resposta, a posição passou de 265º/301 (638 dias) para **38º/306 (6,9 dias)**, constatando-se a eficácia e uma real melhoria nesse setor.

### 4.1 EVOLUÇÃO ANUAL DE PEDIDOS

A Lei de Acesso à Informação estabelece o prazo máximo de resposta de 20 dias corridos, prorrogáveis uma vez por mais 10 dias. O prazo interno estabelecido na UFOB é de 7 (sete) dias corridos, pois, dessa forma, é possível o envio a outro setor ou a solicitação de resposta complementar, se necessário. Essa redução de prazo interno se justifica devido ao processo de análise, podendo ser identificados erros, falta de complemento do setor responsável e/ou de solicitação de complemento de outro setor; celeridade no atendimento ao cidadão; e eficácia de uma resposta clara e formal ao demandante. Para melhor compreensão, segue abaixo Quadro 1 ilustrativo com a comparativa.

**Quadro 1** – *Ranking* de atendimento entre 2017 e 2023.

ANO	PEDIDOS RECEBIDOS	RANKING	TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA	RANKING
2017	143	161º/301	11,00 DIAS	82º/301
2018	169	141º/301	9,58 DIAS	56º/301

2019	183	129°/301	10,30 DIAS	84°/301
2020	206	121°/301	1,55 DIAS	2°/301
2021	164	115°/301	4,32 DIAS	6°/301
2022	92	160°/305	6,18 DIAS	25°/305
2023	199	128/321	6,9 DIAS	38°/321

Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação (2023).

A partir do quadro acima é possível verificar que desde 2020 nós estamos garantindo o cumprimento do nosso prazo interno, de sete dias, para resposta, apesar da queda no ritmo de entregas nos últimos anos. Destacamos que, o respeito ao prazo interno é resultado do trabalho da Ouvidoria de sensibilização junto aos setores, e que já estamos trabalhando para rastrear esse aumento, inclusive, fazendo um levantamento dos setores que mais demoram na entrega para uma sensibilização direcionada, como é possível verificar no item 4.4.

## 4.2 RECURSOS

Foram recebidos em 2023 um total de 62 recursos. Além disso, cabe destacar que não há recursos em tramitação ou que não foram respondidos. Para conhecimento, seguem o Quadro 2 com o percentual de recursos e respostas adquirida em 2023 e Quadro 3 com o deferimento e indeferimento de decisões em 2023.

**Quadro 2** – Percentual de recursos e respostas em 2023.

RECURSOS			
1° INSTÂNCIA	2° INSTÂNCIA	3° INSTÂNCIA	4° INSTÂNCIA
CHEFE HIERÁRQUICO	AUTORIDADE MÁX O ÓRGÃO	CGU	CMRI

TOTAL	33	TOTAL	20	TOTAL	9	TOTAL	0
%	53,2%	%	32,3%	%	14,5%	%	0,0%

Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação (2023).

**Quadro 3** – Deferimento e indeferimento de decisões em 2023.

DECISÃO	%
DEFERIDO	89,95%
INDEFERIDO	4,02%
INFORMAÇÃO INEXISTENTE	3,02%
PARCIALMENTE INDEFERIDO	0,50%

Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação (2023).

### 4.3 ASSUNTOS E USUÁRIOS

Em 2023, houve um total de 120 assuntos demandados, dentre os mais requisitados, podem-se elencar: acesso à informação; pesquisa sobre orçamento; acesso a provas de concurso; cotas; SISU. Para melhor esclarecimento, houve compilação de dados estabelecidos em “Top 10”, exibida no Quadro 4:

**Quadro 4** – Assuntos das manifestações.

ASSUNTO DA MANIFESTAÇÃO	CONTAGEM DE ASSUNTO DA MANIFESTAÇÃO
ACESSO À INFORMAÇÃO	8
PESQUISA SOBRE ORÇAMENTO	4
ACESSO A PROVAS	8
PNAES	5
CONTRATOS	2
GESTÃO DE RISCOS	3
COTAS	4
LGPD	3
SISU	4
DADOS ABERTOS	7

Fonte: Planilha SIC (2023).

#### 4.4 TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA POR SETOR

**Quadro 5** – Tempo médio de resposta por setor.

SETOR	TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA
CCBS	20 a 30 dias
SIDTR	9 a 20 dias
PROPLAN	7 a 17 dias

PROEC	11 a 15 dias
SA	7 a 15 dias
PROAE	7 a 14 dias
PROGRAD	5 a 13 dias
PROGEP	3 a 12 dias
CMBJL	2 a 7 dias

Fonte: Planilha SIC (2023).

#### 4.5 RAZÕES DA NEGATIVA DE ACESSO

Das razões da negativa de acesso no quesito Governo Federal, 1,21% foram justificados por se tratar de dados pessoais; 0,48%, de Informação Sigilosa; e 0,27%, de Pedido desarrazoado ou desproporcional. Os demais tipos e os respectivos percentuais seguem no Quadro 6 abaixo:

**Quadro 6** – Tipos de decisões.

CLASSIFICAÇÃO DA DECISÃO	ÓRGÃO
DADOS PESSOAIS	1,51%
INFORMAÇÃO SIGILOSA CLASSIFICADA CONFORME A LEI 12.527/2011	0,50%
INFORMAÇÃO SIGILOSA DE ACORDO COM LEGISLAÇÃO ESPECÍFICA	2,01%
PARTE DA INFORMAÇÃO CONTÉM DADOS PESSOAIS	0,5%

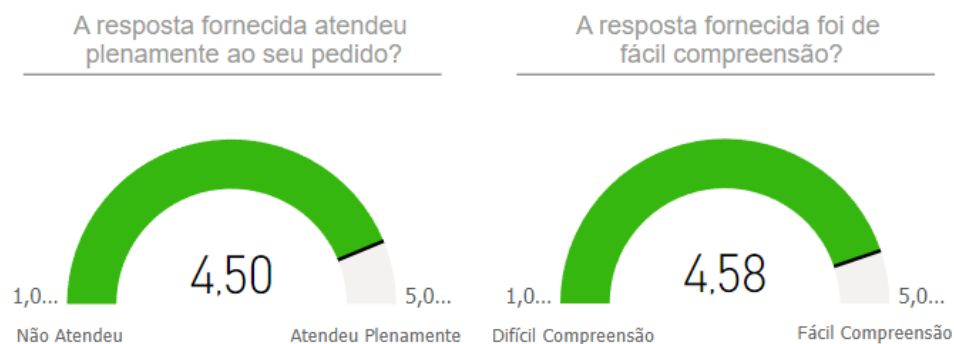
PARTE DA INFORMAÇÃO É SIGILOSA DE ACORDO COM LEGISLAÇÃO ESPECÍFICA	0,5%
--	------

Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação (2022).

#### 4.6 SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

No que tange à satisfação do usuário, a nota média de resposta que “Atendeu plenamente” foi de 4,5, sendo a de “fácil compreensão”, 4,58. Seguem os percentuais no Gráfico 1 a seguir.

**Gráfico 1** - Resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido? / A resposta fornecida foi de fácil compreensão?



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação (2023).

#### 4.7 PROTEÇÃO DE IDENTIDADE

Por força da Lei nº 12.527/11 [Lei de Acesso à Informação (LAI)] e da Lei nº 13.460/2017 (Código de defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos), a UFOB tem como uma das principais preocupações a proteção das informações pessoais, restringindo o acesso a quaisquer

dados relativos à intimidade, à vida privada, à honra e à imagem, a não ser que o demandante autorize expressamente o acesso a essas informações.



## 5 TRANSPARÊNCIA ATIVA

A transparência ativa é uma exigência da LAI, que traz os parâmetros para que todos os órgãos sigam as informações padronizadas ao cidadão. O Guia de Transparência Ativa (GTA) é disponibilizado aos órgãos e às entidades do Poder Executivo Federal, trazendo o conteúdo mínimo a ser divulgado pelo órgão. Esse guia é autoexplicativo e busca tratar de forma clara, objetiva e exemplar sobre o que cada item deve conter, como distribuir as informações e quais delas podem ser incluídas, além do que consta na legislação.

A relação mínima é de 12 (doze) itens (a indicação de assuntos), ou seja, os títulos, que, quando acionados, abrem informações pertinentes àquele tema. Os títulos são divididos da seguinte maneira: 1 – Institucional; 2 – Ações E Programas; 3 – Participação Social; 4 – Auditorias; 5 – Convênios e Transferências; 6 – Receitas e Despesas; 7 – Licitações e Contratos; 8 – Servidores; 9 – Informações Classificadas; 10 – Serviço De Informação Ao Cidadão (Sic); 11 – Perguntas Frequentes; e 12 – Dados Abertos.

Na aba “ACESSO À INFORMAÇÃO”, constam as informações referentes à transparência ativa, são 49 (quarenta e nove) itens, os quais, anualmente, são avaliados pela Secretaria de Transparência Pública e Combate à Corrupção (CGU). Segundo o relatório de transparência ativa, obtida por meio do sistema Fala.br, a Universidade Federal do Oeste da Bahia preencheu os 49 itens em que se encaixava, atingindo assim 100% do planejamento anual, conforme é representado no Gráfico 2 a seguir:

**Gráfico 2** – Situação de Preenchimento do STA.



Fonte: Relatório Transparência Ativa (2023).

Dos itens preenchidos pela UFOB, 38 (78%) representam os que contêm a resposta “sim”. Além disso, a quantidade que contém a resposta “não” chega a 0 (0%), contudo, há os que “não se aplicam”, com o total de 11 (22%). Assim sendo, de acordo a avaliação da CGU, em 2023, a UFOB cumpriu os 49 itens, alcançando a 1ª/319 posição no *ranking* de transparência ativa no Painel Lei de Acesso à Informação da Controladoria Geral da União. Conforme se vê no Gráfico 3.

**Gráfico 3** – Relatório de avaliação da CGU.

Classificação	Órgão	Cumpridos
1º	UFMS – Fundação Universidade Federal de Mato Grosso do Sul	49
1º	UFOB - Universidade Federal do Oeste da Bahia	49
1º	UFRPE – Universidade Federal Rural de Pernambuco	49

Fonte: Relatório Transparência Ativa (2023).

## 5.1 RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DO PLANO DE DADOS ABERTOS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DA BAHIA (VIGÊNCIA 2022 A 2024)

O presente relatório, elaborado em cumprimento ao artigo 5º, §4º, IV do Decreto nº 8.777/2016 e à Resolução nº 3/2017 (Art. 14, IV) do Comitê Gestor da Infraestrutura Nacional de Dados Abertos (CGINDA), visa apresentar à sociedade informações sobre as atividades realizadas no que se refere ao Plano de Dados Abertos da Universidade Federal do Oeste da Bahia (UFOB), biênio de 2022 a 2024.

### 5.1.1 Sobre A Execução do PDA 2022-2024

O 3º Plano de Dados Abertos da Universidade Federal do Oeste da Bahia (UFOB) foi aprovado em 20 de dezembro de 2022, na reunião Extraordinária do Comitê Gestor de Tecnologia da Informação e Comunicação (CGTIC). O PDA – biênio 2022-2024 – foi disponibilizado em transparência ativa por meio do endereço <https://ufob.edu.br/acesso-a-informacao/dados-abertos>.

O Plano encontra-se, neste momento, na metade de sua execução, considerando sua vigência de 12/2022 a 12/2024. Além disso, todos os conjuntos de dados publicados estão acessíveis no Portal de Dados Abertos do Governo Federal (<https://dados.gov.br/>).

Entre janeiro e dezembro de 2023, em conformidade com o cronograma aprovado, foram mantidos 57 conjuntos de dados, distribuídos em duas áreas temáticas: acadêmica e administrativa, a saber:

- I - Acordos de cooperação nacional e internacional;
- II - Bolsistas do programa bolsa permanência;
- III - Bolsistas Pet-Saúde;
- IV - Relação de cargos ocupados e vagos;
- V - Cursos da instituição;
- VI - Programa de mobilidade acadêmica nacional;
- VII - Solicitações serviço de informação ao cidadão (e-sic);
- VIII - Trabalho remoto;
- IX - Componentes curriculares de graduação e de pós-graduação;
- X - Bolsistas e voluntários de desenvolvimento tecnológico e inovação;
- XI - Bolsistas do programa institucional de apoio ao discente – ações afirmativas – pró-discente;
- XII - Contratos;

- XIII - Dissertações defendidas;
- XIV - Matrículas;
- XV - Projetos de pesquisa;
- XVI - Relação nominal dos estagiários;
- XVII - Servidores cedidos e requisitados;
- XVIII - Licitações;
- XIX - Patrimônio;
- XX - Funcionários terceirizados;
- XXI - Requisição de reserva de veículo;
- XXII - Projetos de extensão aprovados;
- XXIII - Trabalhos de conclusão de cursos defendidos;
- XXIV - Bolsistas e voluntários do programa de monitoria;
- XXV - Relação dos grupos de trabalhos para elaboração de etp;
- XXVI - Servidores qualificados e afastados para qualificação;
- XXVII - Estudantes com matrícula trancada;
- XXVIII - Obras – UFOB;
- XXIX - Restaurante Universitário – UFOB;
- XXX - Diplomas registrados – UFOB;
- XXXI - Acervo das bibliotecas – UFOB;
- XXXII - Programa Milton Santos de acesso ao Ensino Superior - PROMISAES/MEC;
- XXXIII - Projetos pedagógicos dos cursos;

- XXXIV - Processos – UFOB;
- XXXV - Patentes, produtos, registros e outras produções da propriedade intelectual;
- XXXVI - Programas de pós-graduação da UFOB;
- XXXVII - Empresas juniores – UFOB;
- XXXVIII - Bolsistas e voluntários de iniciação à docência;
- XXXIX - Estudantes com matrícula trancada – UFOB;
- XL - Concursos realizados;
- XLI - Estudantes PEC-G;
- XLII - Turmas abertas graduação e pós-graduação;
- XLIII - Estudantes ingressantes;
- XLIV - Estudantes formados;
- XLV - Grupos de pesquisa – UFOB;
- XLVI - Convênios – UFOB;
- XLVII - Bolsas de mestrado;
- XLVIII - Ingresso de estudantes por curso;
- XLIX - Bolsistas e voluntários de Iniciação Científica;
- L - Programa de educação tutorial – PET;
- LI - Assistência estudantil – UFOB;
- LII - Servidores – UFOB;
- LIII - Funções gratificadas e cargos de direção;
- LIV - Avaliação da efetividade dos auxílios estudantis;

LV - Execução orçamentária – UFOB;

LVI - Empenhos – UFOB;

LVII - Diárias – UFOB.

Os dados foram atualizados conforme o encaminhamento da unidade responsável, seguindo, quando possível, a frequência de atualização disposta no PDA. Considerando a elevada demanda de atividades, algumas unidades atrasaram ou ainda não enviaram os dados mais recentes para a atualização do conjunto documental existente.

Durante a execução do PDA 2022-2023 foram recebidos alguns chamados sobre a base de dados da UFOB, contudo, as demandas abertas estavam relacionadas à solicitação de recursos tecnológicos não disponíveis no Portal de Dados Abertos.

Por fim, destaque-se que, ao longo de 2024, serão efetuadas as tratativas e os ajustes indispensáveis, visando à publicação do Plano de Dados Abertos para o período de 2024 a 2026.

### 5.1.2 Recomendações

Utilizar bases provenientes do Sistema Integrado de Gestão (SIG).

Avaliar o uso do CKAN<sup>1</sup> (*Comprehensive Knowledge Archive Network*) para otimizar o processo de publicação e evitar intercorrências.

---

<sup>1</sup> O CKAN, *Comprehensive Knowledge Archive Network*, é uma aplicação *web* de catalogação de dados desenvolvido pela *Open Knowledge Foundation*; seu uso é sugerido pelo CGINDA.

## 6 OUVIDORIA

Criada em outubro de 2016, a Ouvidoria da Universidade Federal do Oeste da Bahia é um mecanismo de democracia participativa, cuja função é ser um elo entre a sociedade, o público interno e as instâncias administrativas da instituição. A Ouvidoria concretiza o objetivo de garantir a transparência e a participação coletiva no processo de construção permanente de uma universidade plural e democrática, estabelecendo uma comunicação ampla e dialógica, sendo assim, o canal oficial da UFOB para atender às manifestações da comunidade universitária e do público externo.

A Ouvidoria é um órgão da Universidade que recebe solicitações, sugestões, denúncias, reclamações e elogios, tendo o dever de agir na defesa imparcial da comunidade. Não possui poder decisório, mas propositivo e pedagógico, pois sua finalidade é também harmonizar as mais diversas opiniões, interesses e demandas surgidas na gestão pública.

### 6.1 STATUS DAS MANIFESTAÇÕES

Sobre o *status* das manifestações, segue quantificado e explicitado no Quadro 7, tomando como referência o tempo médio de respostas.

**Quadro 7** – Quantidade de manifestações.

MANIFESTAÇÕES EM 2022	
QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES	171
TEMPO MÉDIO DE RESPOSTAS	19 DIAS

*Fonte:* Painel Resolveu? (2023).

## 6.2 TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

A manifestação é uma forma de o cidadão expressar para a Ouvidoria seus anseios, angústias, dúvidas, opiniões e sua satisfação com um atendimento ou serviço recebido. Assim, pode-se auxiliar o Poder Público a aprimorar a gestão de políticas e de serviços, bem como combater a prática de atos ilícitos.

O Fala.BR é um canal integrado com o fim de encaminhamento de manifestações (acesso à informação, às denúncias, às reclamações, às solicitações, às sugestões, aos elogios) aos órgãos e às entidades do poder público; e está disponível na *Internet* no endereço <https://falabr.cgu.gov.br>, com funcionamento de 24 horas.

**Quadro 8** – Tipos de manifestações.

TIPO DE MANIFESTAÇÕES	
TIPO	QUANTIDADE
COMUNICAÇÃO	58
DENÚNCIAS	40
ELOGIO	2
RECLAMAÇÃO	47
SOLICITAÇÃO	16
SUGESTÃO	6

Fonte: Painel Resolveu? (2023).



### 6.3 IDENTIFICAÇÃO

As manifestações – Simplifique, Sugestão, Elogio, Solicitação e Pedido de Acesso – requerem necessariamente a realização de cadastro no sistema. Já as que remetem à Denúncia e à Reclamação podem ser realizadas tanto mediante cadastro como de forma anônima, sendo que o manifestante que optar pelo anonimato não obterá um número de protocolo nem receberá uma resposta da Ouvidoria para a sua manifestação. Isso porque os registros de manifestação anônima são tratados como comunicação de irregularidade, nos termos do Decreto nº 9.492/2018.

### 6.4 ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES

No que se refere aos assuntos das manifestações, segue o Quadro 9 onde estão listados os oito principais assuntos.

**Quadro 9** – Assunto das manifestações.

TOP 10 ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES	
MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE
CONDUTA DOCENTE	25
ASSÉDIO MORAL	19
DENÚNCIAS DE IRREGULARIDADE	15
UNIVERSIDADES E INSTITUIÇÕES	13
COTAS	7
RELAÇÃO PROFESSOR X ALUNO	16

OBRAS DA REITORIA	3
SISU	7
DESVIO DE FUNÇÃO	4

*Fonte: Planilha Ouvidoria 2023.*

## 6.5 PROVIDÊNCIA DAS DEMANDAS

Após registro no Fala.BR, é realizada uma avaliação do caso para identificar o melhor modo de tratar o solicitante; dessa forma, a Ouvidoria pode responder à manifestação, solicitar que a complemente, prestar orientações, encaminhar para a unidade interna responsável por resolver a questão ou encaminhar a outro órgão/entidade, dependendo do caso. O solicitante sempre será comunicado sobre o andamento adotado.

Das manifestações acima, destacam-se três importantes encaminhamentos, no sentido de boas práticas, quais sejam: campanha sobre assédio moral e sexual; a ação “A Universidade que queremos”, que possui três grandes frentes: formação docente, inclusão na Universidade e Assédio e encaminhamento à Auditoria para verificação das obras da reitoria.

## 6.6 DOS PRAZOS

O prazo para resposta às solicitações é de 30 (trinta) dias, prorrogável por mais 30 (trinta) dias, mediante justificativa.

## 6.7 TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA POR SETOR

Quadro 10 – Tempo médio de resposta por setor.

SETOR	TEMPO MÉDIO DE RESPOSTAS
PROPLAN	40 a 60 dias
PROPGP	14 a 60 dias
CCET	13 a 60 dias
CEHU	12 a 60 dias
CCBS	11 a 60 dias
GABINETE DA REITORIA	9 a 50 dias
BARRA	6 a 40 dias
PROAD	16 a 30 dias
PROGEP	8 a 20 dias
SACRES	15 a 18 dias

*Fonte: Planilha Ouvidoria (2023).*

## 6.8 GARANTIAS DE PROTEÇÃO À IDENTIDADE

Por força da Lei nº 12.527/11 (Lei de Acesso à Informação) e da Lei nº 13.460/2017 (Código de defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos), os órgãos e as entidades públicas devem proteger suas informações pessoais, restringindo o acesso a quaisquer dados relativos à intimidade, à vida privada, à honra e à imagem, a não ser que seja autorizado expressamente o acesso a essas informações.

## 6.9 A OUVIDORIA EM AÇÃO

### 6.9.1 Participação como ouvinte do II Fórum de Ações Afirmativas e Assuntos Estudantis da PROAE

O Fórum de Ações Afirmativas e Assuntos Estudantis (FORPRAE) é um evento de caráter periódico, formativo, dialógico e propositivo, coordenado pela Pró-Reitoria de Ações Afirmativas e Assuntos Estudantis (PROAE) e direcionado às pessoas servidoras da Assistência Estudantil e das Ações Afirmativas e demais interessadas, com o objetivo de debater e de fortalecer suas políticas e programas institucionais.

A programação proposta em cada edição do Fórum é planejada a partir de temas articulados aos objetivos das Políticas de Assistência Estudantil e Ações Afirmativas da UFOB, considerando os desafios e as demandas levantadas pela comunidade universitária.

### 6.9.2 Participação no VIII Encontro de coordenadores da UFOB, nos dias 21 e 22 de novembro de 2023

A participação foi um dos resultados da ação contínua “A UNIVERSIDADE QUE QUEREMOS” que permitiu o encontro com os coordenadores de todos os cursos para uma conversa sobre os temas mais frequentes na Ouvidoria, bem como a composição de proposições para a melhoria das questões.

### 6.9.3 Implementação do *WhatsApp* da Ouvidoria

Desde setembro de 2022, a Ouvidoria passou a contar com mais um canal de comunicação, o *WhatsApp*, garantindo acesso direto e imediato do cidadão ao órgão em horário administrativo, das 8 às 18h, de segunda-feira a sexta-feira. Em 2023, foram 134 demandas recebidas e encaminhadas por mensagem.

### 6.10 PROJETO ESCUTA ITINERANTE

Visando à construção de uma Universidade ainda melhor e mais acolhedora para os públicos discente, docente e técnicos, a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEP) e a Ouvidoria da UFOB lançaram, em junho de 2022, o projeto “Escuta Itinerante”. A ação consistiu em atendimentos presenciais às comunidades acadêmicas dos Centros fora da Sede, conduzidos pela Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Andrea Leone, na condição de Ouvidora e/ou pelo Pró-Reitor de Gestão de Pessoas, Clayton Barcelos, a depender da natureza da questão apresentada.

O propósito da iniciativa foi facilitar o acesso aos mencionados órgãos e possibilitar o registro de denúncias, reclamações, sugestões e elogios, além de viabilizar o esclarecimento de eventuais dúvidas. Cada visita foi dividida em dois momentos: o primeiro, de acolhimento e diálogo ampliado, para apresentações dos órgãos e compartilhamento de percepções, por parte de servidores e discentes; e o segundo, para atendimentos individualizados.

Essa Ação já está na 3ª edição e no semestre corrente agregou à ação a Pró-Reitoria de Ações Afirmativas, considerando as demandas dos estudantes e buscando maior efetividade na resolução das questões apresentadas por eles. Destaque-se que, neste semestre, estamos trabalhando o tema “Assédio Moral e Sexual”, que integra a campanha “Diga Não ao assédio moral e sexual no ambiente universitário”.

Além das questões individuais, a escuta sequencial de toda a comunidade possibilita a percepção macro de demandas que, em um primeiro momento, pareceriam isoladas, contribuindo para a consolidação de mudanças apontadas como necessárias pela comunidade.

### **6.10.1 Ação a “Universidade que queremos”**

A ação é um esforço coletivo que reúne os Centros, a representação docente, a representação discente, PROGEP, PROGRAD, PROAE, a Auditoria, além da Ouvidoria, com o objetivo de fortalecer e aprimorar nossa Universidade, com foco nas temáticas: assédio, inclusão e a relação professor x estudante. Nesse evento inaugural, ocorrido em 24 de agosto de 2023, seguiu-se a programação:

- Painel I - Sala de aula contemporânea e formação docente: desafios e possibilidades (19h às 20h)

Nossa primeira palestrante foi Dra. Edileuza Fernandes, uma renomada Doutora em Educação e Professora da Área de Didática, Currículo e Avaliação, bem como de Organização do Trabalho Pedagógico da Faculdade de Educação da Universidade de Brasília, além de ser

Coordenadora do Observatório de Educação Básica da FE-UnB. Sua experiência enriqueceu nossa compreensão sobre os desafios e as oportunidades na formação docente em um contexto de sala de aula contemporânea.

- Painel II - Saberes Inclusivos (20h às 20h50)

Em seguida, tivemos a honra de ouvir a Ma. Mariam Jalal, Mestra em Educação e Diversidade pela UFBA e Gestora do Núcleo de Acessibilidade e Inclusão da UFOB. Ela compartilhou sua expertise sobre saberes inclusivos, uma temática essencial para uma universidade que valoriza a diversidade e a igualdade.

- Painel III - Assédio na Universidade: o papel da Ouvidoria (20h50 às 21h30)

Encerrando o evento, contamos com a participação de duas especialistas, Dra. Carliane Carvalho, Procuradora Federal Chefe - PF/IFPR, Doutora e Mestre em Direito Público pela Universidade Federal da Bahia, e Dra. Andréa Leone, Ouvidora e Professora de Direito Civil da UFOB, Doutora em Relações Sociais e Novos Direitos pela UFBA. Elas trouxeram uma discussão crucial sobre o papel da Ouvidoria na luta contra o assédio na Universidade. Essa foi apenas a primeira de uma série de ações planejadas, todas em busca da construção de uma Universidade mais inclusiva, respeitosa e comprometida com a excelência acadêmica. Sua presença e participação foram essenciais para o alcance dos objetivos ora traçados.

## 6.10.2 Campanhas

Pacífico é o entendimento da importância do papel pedagógico propositivo das Ouvidorias no ano de 2022, de modo que algumas campanhas foram priorizadas, sendo elas:

- a) Conheça nossa Ouvidoria – Campanha de divulgação sobre o funcionamento, a competência e as atribuições da Ouvidoria, composta de peças para *e-mail*, *marketing*, *posts* e *stories* para os perfis da Universidade no *Instagram*, e matéria informativa publicidade no *site* da Ouvidoria;
- b) Conheça nossa Carta de Serviço – A Carta de Serviços está prevista no disposto da Lei nº 12.527/2011 em consonância com o Decreto nº 9.094/2017. É um meio que possibilita a sociedade ter acesso às informações de forma clara, simplificada e efetiva. Seu objetivo foi disseminar informação sobre a carta de serviço, composta de peças para *e-mail marketing*, *posts* e *stories* para os perfis da Universidade no *Instagram*, e matéria informativa publicidade no *site* da Ouvidoria;
- c) “Diga não ao assédio moral e sexual no ambiente Universitário”: essa campanha foi articulada dentro da Ação “Escuta itinerante” em parceria com a PROAE e PROGEP, contou com palestras sobre o tema nos Centros da multicampia, confecção de card, bem como cartilha para divulgação a toda comunidade interna e externa.



## 7 MATURIDADE

Implantado por meio da Portaria nº 581/2021, o Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP), desenvolvido pela Controladoria-Geral da União, é um instrumento de referência para os gestores de Ouvidoria no processo de otimização dos objetivos, da estrutura e dos processos desse órgão. De caráter obrigatório para as unidades de ouvidoria do SisOuv, o MMOuP é estruturado em 4 dimensões, expostas na Figura 1 a seguir:

**Figura 1** – Dimensões do MMOuP.



Fonte: Arquivo próprio.

O 1º Ciclo do MMOuP contempla o biênio de 2021-2023, conforme cronograma abaixo:

**Figura 2** – Cronograma de Implementação SisOuv.

Cronograma de Implementação SisOuv	
1º Ciclo Integral de Avaliação de Maturidade do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal	
Vigência 16/03/2021 a 15/03/2023	
Macro etapas	Prazo limite
Preenchimento e envio do formulário de autodiagnóstico para a CGU por meio do sistema e-Aud	15/09/2021
Comunicação do nível alvo para a CGU por meio do sistema e-Aud	15/12/2021
Publicação do Plano de Ação pela unidade de ouvidoria	15/03/2022
Cumprimento das metas do Plano de Ação	15/03/2023

*Fonte:* Arquivo próprio.

## 7.1 O DIAGNÓSTICO ATUAL DE MATURIDADE DA OUVIDORIA DA UFOB

Em setembro de 2021, foi realizado o autodiagnóstico da maturidade da unidade de Ouvidoria da UFOB, em que foram respondidas 47 questões propostas pelo MMOuP, as quais contemplam os temas abaixo, além do levantamento de evidências:

Quadro 11 - Dimensão Estruturante.

DIMENSÃO	OBJETIVO	ELEMENTO	nE	nO	nD
ESTRURURANTE	<u>1.1 INSTITUCIONALIDADE</u>	1.1.1 Relevância Institucional	3	3	3,15
		1.1.2 <i>Locus</i> organizacional	4		
	<u>1.2 CAPACIDADES E GARANTIAS DA EQUIPE</u>	1.2.1 Rotatividade da equipe	4	3	
		1.2.2 Estabilidade da equipe	4		
		1.2.3 Escolaridade da equipe	4		
		1.2.4 Heterogeneidade da equipe	2		
		1.2.5 Condutas	4		
	<u>1.3 CAPACIDADES E GARANTIAS DO TITULAR</u>	1.3.1 Escolaridade do titular	4	3,75	
		1.3.2 Garantias do titular	4		
		1.3.3 Critérios de nomeação do titular	3		
		1.3.4 Acesso ao nível estratégico	4		
	<u>1.4 PLANEJAMENTO E GESTÃO EFICIENTE</u>	1.4.1 Planejamento operacional	3	2,4	
		1.4.2 Formação de competências	3		
		1.4.3 Eficiência de alocação de recursos	3		
		1.4.4 Segurança da Informação	3		
		1.4.5 Planejamento e execução orçamentária	2		
	<u>1.5 INFRAESTRUTURA E ACESSIBILIDADE</u>	1.5.1 Infraestrutura tecnológica	4	3,6	

	1.5.2 Infraestrutura de base de dados	3		
	1.5.3 Infraestrutura física	4		
	1.5.4 Acessibilidade tecnológica	4		
	1.5.5 Experiência do usuário	3		

Fonte: Arquivo próprio.

**Quadro 12 - Dimensão Essencial.**

DIMENSÃO	OBJETIVO	ELEMENTO	nE	nO	nD
ESSENCIAL	<u>2.1 GOVERNANÇA DE SERVIÇOS</u>	2.1.1 Mapeamento de serviços	4	3,33	3,115
		2.1.2 Monitoramento da Carta de Serviços ao Usuário	4		
		2.1.3 Qualidade da informação	3		
	<u>2.2 TRANSPARÊNCIA E PRESTAÇÃO DE CONTAS</u>	2.2.1 Controle social	4	3	
		2.2.2 Transparência de desempenho	4		
		2.2.3 Contabilização de benefícios	2		
	<u>2.3 PROCESSOS ESSENCIAIS</u>	2.3.1 Processo de tratamento de manifestações	3	2,88	

		2.3.2 Processo de tratamento de ouvidoria interna	3		
		2.3.3 Atendimento	4		
		2.3.4 Proteção ao denunciante	4		
		2.3.5 Processo de realização de resolução pacífica de conflitos	1		
		2.3.6 Análise preliminar	3		
		2.3.7 Linguagem e adequação de respostas	4		
		2.3.8 Acompanhamento da conclusão de denúncias	3		
		2.3.9 Acompanhamento efetivo de manifestações.	2		
		<u>2.4 GESTÃO ESTRATÉGICA DE INFORMAÇÕES</u>	2.4.1 Armazenamento de informações		
	2.4.2 Perfil dos manifestantes		3		
	2.4.3 Análise de dados		3		
	2.4.4 Produção de informações estratégicas		3		

Fonte: Arquivo próprio.

Quadro 13 - Dimensão Prospectiva.

DIMENSÃO	OBJETIVO	ELEMENTO	nE	nO	nD
PROSPECTIVA	<u>3.1 BUSCA ATIVA DE INFORMAÇÕES</u>	3.1.1 Capacidades para pesquisa	3	3	3,053333
		3.1.2 Mobilização ativa junto aos usuários	3		
	<u>3.2 CONSELHO DE USUÁRIOS</u>	3.2.1 Relacionamento com os Conselhos de usuários	4	3,66	
		3.2.2 Engajamento de conselheiros	4		
		3.2.3 Utilidade da relação	3		
	<u>3.3 ARTICULAÇÃO INTERINSTITUCIONAL</u>	3.3.1 Articulação interinstitucional ampla	1	2,5	
		3.3.2 Articulação interinstitucional específica	4		

Fonte: Arquivo próprio.

Após a aplicação da metodologia proposta pelo MMOuP, foi diagnosticada a **maturidade sustentada** da Ouvidoria, conforme informações a seguir:

Quadro 14 – Maturidade da Unidade.

<b>MATURIDADE DA UNIDADE</b> (nMMOuP)*	3,106111
---	----------

Fonte: Arquivo próprio.

**Quadro 15** – Tabela de equivalências.

TABELA DE EQUIVALÊNCIAS	
<i>Otimizado</i>	$nMMOuP = 4$
<i>Sustentado</i>	$3 \leq nMMOuP < 4$
<i>Básico</i>	$2 \leq nMMOuP < 3$
<i>Limitado</i>	$nMMOuP < 2$

Fonte: Arquivo próprio.

## 7.2 O NÍVEL ALVO DE MATURIDADE E AS AÇÕES PROPOSTAS

Em dezembro de 2021, iniciou-se a avaliação de maturidade pela CGU, e o ciclo foi fechado em março de 2023, realizou-se, então, a projeção do nível alvo de maturidade a ser alcançado pela Ouvidoria, por meio das seguintes ações propostas:

- Inserir a ouvidoria nas unidades de governança e integridade da instituição;
- Aumentar a força de trabalho em, no mínimo, 100%, com novo integrante da equipe, tendo formação em área distinta à do titular;
- Criar documento formal com as orientações necessárias sobre as condutas desejáveis e vedadas à equipe da unidade;
- Elaborar e instituir regulamento interno da Ouvidoria;
- Elaborar e implantar Plano de ação do MMOuP;
- Institucionalizar planejamento anual das ações de ouvidoria, considerando os recursos humanos, orçamentários e logísticos

disponíveis, consolidado em um documento com validação pelo nível estratégico do órgão ou da entidade a que a ouvidoria está vinculada;

- Alinhar o Plano de integridade e mapear os riscos dos processos;
- Fazer o levantamento do perfil dos usuários por meio do conselho de usuários;
- Realizar o mapeamento dos processos;
- Institucionalizar o processo de avaliação dos serviços;
- Capacitar a equipe;
- Aplicar tramitação das denúncias pelo Fala BR para acompanhamento por parte da ouvidoria;
- Emitir relatório e/ou realizar reunião anual com os gestores dos serviços.

A partir da aplicação das ações supracitadas, há uma projeção do alcance da **pontuação global de 3,476667**, o equivalente a uma **maturidade sustentada**, meta não muito ousada, mas que vai garantir maior robustez à Ouvidoria, sendo esse o nível alvo pretendido de ser alcançado.



## 8 O PLANO DE AÇÃO PARA 2024

PLANO DE AÇÃO								
Ação	Objetivo da Ação	Descrição das etapas de realização das ações	Período da realização das ações	Recursos necessários	Orçamento necessário, quando for o caso	Áreas envolvidas	Responsável pela execução	Nível Alvo de Maturidade
1-Aumentar a força de trabalho com novo integrante da equipe, tendo formação em área distinta à do titular	Garantir heterogeneidade da equipe, bem como aumentar a equipe para viabilizar ações mais robustas.	<p>1ª - Elaboração de relatório explicando a importância direcionado à Reitoria - OK</p> <p>2ª - Reunião com a Reitoria para viabilizar o aumento da equipe - Ok</p> <p>3ª Liberação de servidor pela Chefia</p> <p>Essa medida vai garantir que o quesito 1.2.4 “heterogeneidade da equipe”, que está no nível 1, passe para 2.</p>	<p>1º Março de 2023</p> <p>2º Março de 2023</p> <p>3º Até novembro de 2023</p> <p>Projeção até Junho de 2024</p>	x	x	Ouvidoria Reitoria PROGEP	Andréa Leone Jacques Anotnio Miranda	3,476667
2- Elaborar e instituir de regulamento interno da ouvidoria; as	Garantir à Ouvidoria instrumento formal institucionalizado que defina, rotina	<p>1ª Minuta do regimento interno da Ouvidoria</p> <p>2ª Encaminhar para</p>	<p>1º Junho a novembro de 2023</p> <p>2º</p>	x	x	Ouvidoria Reitoria	Andréa Leone	

orientações necessárias sobre as condutas desejáveis e vedadas à equipe da unidade;	dos procedimentos, competências da equipe, bem como garanta à equipe e às pessoas que estão acessando o serviço segurança sobre as condutas que são desejáveis, bem como as vedadas.	aprovação nos órgãos superiores  3ª Aprovação  4ª Execução do regimento  Essa medida vai garantir que o quesito 1.2.5 “condutas”, que está no nível 2, passe para 4.  E sobre o quesito 1.4.2 “formação de competência”, que está no nível 2, passe para 3. E, ainda, sobre o quesito 1.1.1 “relevância institucional”, que está no nível 2, passe para o 3.	Dezembro de 2023  3º Janeiro a março de 2024  4º Início do novo regimento					
3- Elaborar Plano de Capacitação	Apartir da lista de competência definida no Regimento Interno a ser aprovado, identificar as lacunas que deverão ser preenchidas por meio de	1ª Minuta do regimento interno da Ouvidoria  2ª Encaminhar para aprovação nos órgãos superiores  3ª Aprovação	1º Março a maio de 2024  2º Junho de 2024  3º de Junho a Agosto de 2034	x	Nesse caso, diante do extrato sobre os valores os cursos necessários, inicialmente, buscaremos cursos oferecidos de	Ouvidoria Reitoria PROGEP	Andréa Leone	

	capacitação, resultando no plano de capacitação	<p>4ª Análise das lacunas da equipe que podem ser preenchidas por meio de capacitação</p> <p>5ª Elaboração do Plano de Capacitação</p> <p>Essa medida vai garantir que o quesito 1.4.2 “formação de competência”, que está no nível 2, passe para 3.</p>	<p>4º Agosto a setembro de 2024</p> <p>5º Outubro de 2024</p>		forma gratuita, em não havendo, será solicitado o valor referente ao curso.			
7- Elaborar manual de rotinas e mapeamento das manifestações	Elaborar roteiros e orientações para atendimento, que sejam revisado,s periodicamente a fim de garantir ajustes necessários, bem como mapear rotinas que possibilitem rastreabilidade das medidas adotadas a partir da manifestação recebida.	<p>1ª Elaboração da Minuta do Manual</p> <p>2ª Divulgação do Manual</p> <p>Essa medida vai garantir que o quesito 2.3.3 “atendimento”, que está no nível 3, passe para 4.</p> <p>E sobre o quesito 2.3.9 “acompanhamento efetivo de manifestações”, que está no nível 2, passe para 3.</p>	<p>1º Agosto de 2024 a Outubro de 2024</p> <p>2º Novembro de 2024</p>	x	x	Ouvidoria	Andréa Leone	

8- Implementação da Câmara de mediação e conciliação de conflitos	Promover a adoção de mediação e conciliação entre o(a) usuário(a) e a área/unidade acadêmica ou administrativa da UFOB ou entre as partes envolvidas nos processos	<p>1ª Capacitação da equipe</p> <p>2ª Reunião com os setores diretamente vinculados (Reitoria e PROGEP), buscando articular e viabilizar a Câmara.</p> <p>3ª Reunião com o Projeto de Extensão Laços para viabilizar possível parceira.</p> <p>4ª Elaborar Minuta da Insituição do Funcionamento da Câmara de Mediação.</p> <p>5ª Ecaminhar Minuta para aprovação</p> <p>6ª Instituição formal da Câmara de Mediação Essa medida vai garantir que o quesito 2.3.5 “processo de realização de resolução pacífica de conflitos”, que está no nível 1, passe para 3.</p>	<p>1º março a agosto de 2024</p> <p>2º Setembro de 2025</p> <p>3º Setembro de 2025</p> <p>4º Outubro a Novembro 2025</p> <p>5º Novembro de 2025</p> <p>6º Março de 2026</p>	x	Curso de capacitação para mediador R\$ 2.500,00	Ouvidoria PROGEP Reitoria Instituto Laços	Andréa Leone	
---	--	---	---	---	---	--	--------------	--

12- Aplicar tramitação das denúncias pelo Fala BR para acompanhamento por parte da ouvidoria	Garantir a segurança dos dados e dos documentos na tramitação das manifestações recebidas.	<p>1ª Marcar reunião com a CGU para capacitação sobre a plataforma.</p> <p>2ª Rodar projeto Piloto com 3 setores PROTIC, PROGEP e Reitoria para treinamento do uso da plataforma</p> <p>3ª Convidar mais 3 setores para agregar ao projeto piloto</p> <p>4ª Iniciar a vinculação dos setores para tramitação dos projetos pelo Falabr</p>	<p>1º março de 2023</p> <p>2º abril a agosto de 2023</p> <p>3º Agosto a Outubro de 2023</p> <p>4º Dezembro 2023 a fevereiro de 2024</p>	x	x	Ouvidoria	Andréa Leone	
--	--	---	---	---	---	-----------	--------------	--

## 9 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria tem sido cada vez mais demandada nos mais diversos âmbitos, tanto do ponto de vista do SIC quanto da própria área. Vários são os assuntos e os tópicos que estão engendrados à sua área de atuação, como: transparência ativa, dados abertos, LGPD e as responsabilidades provenientes da LAI e a própria lei nº 13.460/2017, a exemplo do Conselho de Usuários e de outros tantos.

Nesse panorama, 2022 foi um ano de retomada das atividades presenciais e de readaptação, buscando atender de forma adequada àqueles que buscam os serviços da universidade. Nesse ponto, foram alcançadas as seguintes conquistas: a consolidação do *Instagram*, com campanhas virtuais de informação; a segunda edição do curso de capacitação sobre PAD; a escuta itinerante que levou a Ouvidoria a todos os *campi* da universidade; mecanismos esses pensados para garantir eficácia no cumprimento das atividades.

Mostra-se importante a contratação de, pelo menos, mais uma pessoa para compor a equipe, com área de formação diversa, inclusive para fins de maturidade, conforme determinação da CGU. Além disso, também se faz imprescindível investir na capacitação da equipe da Ouvidoria, a fim de dar continuidade à atuação efetiva, mediante uma escuta profunda. Isso acaba por reverberar na execução de ações cada vez mais precisas no campo da mediação e da conciliação, como forma de valorização da sociedade civil e de padrões éticos.

Por fim, a Ouvidoria busca cumprir seu papel dentro de todas as premissas legais às quais se encontra situada, com o fito de elaborar e executar ações, construir mecanismos coerentes e harmônicos que incentivem o exercício e a ampliação da cidadania, tanto quanto a fomentação dos valores democráticos.







 (77) 3614 - 3509

 ouvidoria@ufob.edu.br

 [www.sistema.ouvidorias.gov.br](http://www.sistema.ouvidorias.gov.br)



| OUVIDORIA

 **OUVIDORIA**

UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DA BAHIA

[www.sistema.ouvidorias.gov.br](http://www.sistema.ouvidorias.gov.br)



| OUVIDORIA