

RELATÓRIO ANUAL 2024

OUVIDORIA E SIC

RELATÓRIO ANUAL DE 2024

DA OUVIDORIA E SIC

Janeiro a dezembro de 2024.

www.sistema.ouvidourias.gov.br

Reitor

Prof. Dr. Jacques Antônio de Miranda

Vice-Reitor

Prof. Dr. Antnio Oliveira de Souza

Chefe de Gabinete

Prof^a. Dr^a Marina Meirelles Paes.

Pró-Reitora de Administração

Jaqueleine Fritsch

Pró-Reitora de Extensão e Cultura

Prof^a. Dr^a Anderson Breno Souza

Pró-Reitor de Gestão de Pessoas

Prof. Dr. Clayton da Silva Barcelos

Pró-Reitora de Graduação

Prof^a. Dr^a Adma Kátia Lacerda Chaves

Pró-Reitora de Planejamento e Desenvolvimento Institucional

Prof^a. Dr^a 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^a. Dr^a Andrea Santana Leone de Souza

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	6
2 FUNCIONAMENTO, ACESSO E ESTRUTURA	6
3 EQUIPE GESTORA	7
4 DADOS SIC – PAINEL DE INFORMAÇÃO	8
4.1 EVOLUÇÃO ANUAL DE PEDIDOS	9
4.2 RECURSOS	11
4.3 ASSUNTOS E USUÁRIOS	12
4.4 TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA DOS SETORES	14
4.5 RAZÕES DA NEGATIVA DE ACESSO	14
4.6 SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	15
4.7 PROTEÇÃO DE IDENTIDADE	16
5 TRANSPARÊNCIA ATIVA	16
5.1 RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DO PLANO DE DADOS ABERTOS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DA BAHIA (VIGÊNCIA 2022 A 2024)	19
5.1.1 Sobre a Execução do PDA 2022-2024	19
5.1.2 Recomendações	22
5.2 ELABORAÇÃO E APROVAÇÃO DO PLANO DE DADOS ABERTOS PARA O BIÊNIO 2024-2026	23
6 OUVIDORIA	27
6.1 STATUS DAS MANIFESTAÇÕES	28
6.2 TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	29
6.3 IDENTIFICAÇÃO	30
6.4 ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES	30
6.5 PROVIDÊNCIA DAS DEMANDAS	31
6.6 DOS PRAZOS	31
6.7 SETORES MAIS DEMANDADOS	31
6.8 GARANTIAS DE PROTEÇÃO À IDENTIDADE	32

6.9 A OUVIDORIA EM AÇÃO	33
6.9.1 Implementação do WhatsApp da Ouvidoria	33
6.9.2 Projeto Escuta Itinerante	33
6.9.3 Ciclo de Diálogos	35
7 MATURIDADE	35
7.1 O DIAGNÓSTICO ATUAL DE MATURIDADE DA OUVIDORIA DA UFOB	37
7.2 O NÍVEL-ALVO DE MATURIDADE E AS AÇÕES PROPOSTAS	42
8 ANÁLISE DOS PROBLEMAS RECORRENTES E DAS SOLUÇÕES ADOTADAS	43
8.1 Problemas recorrentes:	43
8.2 Soluções adotadas:	43
9 AÇÕES EXITOSAS, DIFICULDADES, PROPOSTAS, RESPONSÁVEIS E PRAZOS	44
9.1 Ações consideradas exitosas:	44
9.2 Principais dificuldades:	44
9.3 Propostas de ações para superação:	45
10 INFORMAÇÕES SOBRE OS SERVIÇOS AVALIADOS: METODOLOGIA, RESULTADOS E MELHORIAS DECORRENTES	46
10.1 Serviços avaliados	46
10.2 Justificativa metodológica	47
10.2 Resultados das avaliações	47
10.3 Melhorias decorrentes	48
11 INFORMAÇÕES SOBRE A ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS DA UFOB	48
11.1 O que é a Carta de Serviços?	48
11.2 Carta de Serviços da UFOB:	49
11.3 Atualização da Carta de Serviços:	49
12 IMPLEMENTAÇÃO DO PLANO DE AÇÃO DE 2024 - ATUALIZAÇÕES	50
13 PLANO DE AÇÃO 2025	55
14 CONSIDERAÇÕES FINAIS	58

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 2024, 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, 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, que 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 2024.

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/ das 14h às 18h.

O atendimento pode ser presencial ou remotamente, e o agendamento é feito por e-mail ou WhatsApp, seguem contatos:

- E-mail: ouvidoria@ufob.edu.br/ 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 2024.

Mediante a isso, importa destacar o desenvolvimento do órgão no período entre 2014 e 2024. No início do uso da ferramenta E-sic, a UFOB ocupava em 2014 a posição 267º/301 no *ranking* de pedidos recebidos; em 2024, essa posição passou para **128º/320**, e, sobre o tempo médio de resposta, a posição passou de 265º/301 (638 dias) para **34º/320 (6,74 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, ver Quadro 1 ilustrativo com a comparativa a seguir:

Quadro 1 – Ranking de atendimento entre 2017 e 2023.

ANO	PEDIDOS RECEBIDOS	RANKING	TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA	RANKING
2017	143	161°/301	11,00 DIAS	82°/301
2018	169	141°/301	9,58 DIAS	56°/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
2024	184	128°/320	6,74 DIAS	34°/320

Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação (2024).

A partir do quadro acima, é possível verificar que, desde 2020, estamos garantindo o cumprimento do nosso prazo interno para resposta (7 dias), garantindo uma redução, ainda que pequena (6,9 dias para 6,74 dias), de 2023 para 2024. 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 será possível verificar no item 4.4 mais adiante.

4.2 RECURSOS

Em 2024, foi recebido um total de 38 recursos, gerando uma redução de 50% dos recursos de 2023, que totalizou 62 recursos, isso sugere respostas mais assertivas na satisfação dos demandantes. 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 adquiridas em 2024 – e o Quadro 3 – com o deferimento e o indeferimento de decisões em 2024.

Quadro 2 – Percentual de recursos e respostas em 2024.

RECURSOS				
1º INSTÂNCIA		2º INSTÂNCIA	3º INSTÂNCIA	4º INSTÂNCIA
CHEFE HIERÁRQUICO		AUTORIDADE MÁX O ÓRGÃO	CGU	CMRI
TOTAL	22	TOTAL	10	TOTAL
%	57,9%	%	26,3%	%
			15,8%	0
				0,0%

Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação (2024).

Quadro 3 –Deferimento e indeferimento de decisões em 2024.

DECISÃO	%
DEFERIDO	90,22%
INDEFERIDO	1,63%
INFORMAÇÃO INEXISTENTE	3,26%
PARCIALMENTE INDEFERIDO	1,09%

Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação (2024).

4.3 ASSUNTOS E USUÁRIOS

Em 2024, houve um total de 34 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 dos assuntos demandados em uma nuvem de palavras, exibida na Figura 1 a seguir:

Figura 1 – Nuvem de Palavras - Assuntos das manifestações.



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação (2024).

4.4 TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA DOS SETORES

Quadro 4 – Tempo médio de resposta por setor.

SETOR	TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA
SIDTR	9 a 20 dias
PROPLAN	2 a 10 dias
SA	7 a 15 dias
PROAE	2 a 10 dias
PROGRAD	5 a 13 dias
PROGEP	3 a 12 dias

Fonte: Planilha SIC (2024).

4.5 RAZÕES DA NEGATIVA DE ACESSO

Das razões da negativa de acesso: 1,09% foram justificados por se tratar de dados pessoais; 0,54%, de Informação Sigilosa; e 0,54%, o pedido exige tratamento adicional de dados. Os demais tipos e os respectivos percentuais seguem no Quadro 5 abaixo:

Quadro 5 – Tipos de decisões.

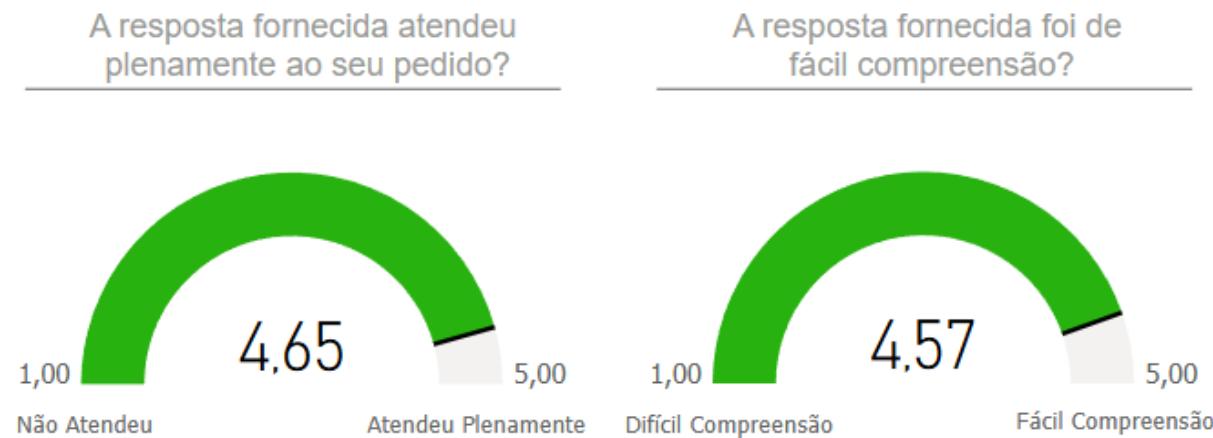
CLASSIFICAÇÃO DA DECISÃO	ÓRGÃO
DADOS PESSOAIS	1,09%
INFORMAÇÃO SIGILOSA CLASSIFICADA CONFORME A LEI Nº 12.527/2011	0,54%
INFORMAÇÃO SIGILOSA DE ACORDO COM LEGISLAÇÃO ESPECÍFICA	0,54%
PEDIDO EXIGE TRATAMENTO ADICIONAL DE DADOS	0,54%

Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação (2024).

4.6 SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

No que tange à satisfação do usuário, a nota média de resposta que “Atendeu plenamente” foi de 4,65, sendo a de “fácil compreensão”, 4,57. 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 (2024).

4.7 PROTEÇÃO DE IDENTIDADE

Por força da Lei nº 12.527/2011 [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, obtido 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.

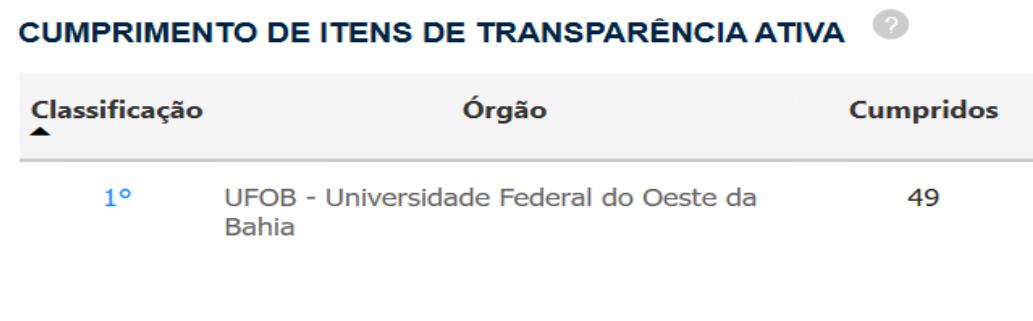




Fonte: Relatório Transparência Ativa (2024).

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 2024, a UFOB cumpriu os 49 itens, alcançando a 1^a/320 posição no ranking de transparência ativa no Painel Lei de Acesso à Informação da Controladoria Geral da União, conforme pode-se ver no Gráfico 3 abaixo:

Gráfico 3 – Relatório de avaliação da CGU.



Fonte: Relatório Transparência Ativa (2024).

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 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 seguinte endereço eletrônico: <https://ufob.edu.br/acesso-a-informacao/dados-abertos>.

O Plano encontra-se neste momento no final 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 2024, em conformidade com o cronograma aprovado, foram mantidos 59 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 - UFOB;
- 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 - Concursos realizados;
- XL - Estudantes PEC-G;
- XLI - Turmas abertas graduação e pós-graduação;
- XLII - Estudantes ingressantes;
- XLIII - Estudantes formados;
- XLIV - Grupos de pesquisa – UFOB;
- XLV - Convênios – UFOB;

- XLVI - Bolsas de mestrado;
- XLVII - Ingresso de estudantes por curso;
- XLVIII - Bolsistas e voluntários de Iniciação Científica;
- XLIX - Programa de Educação Tutorial – PET;
- L - Assistência estudantil – UFOB;
- LI - Servidores – UFOB;
- LII - Funções gratificadas e cargos de direção;
- LIII - Avaliação da efetividade dos auxílios estudantis;
- LIV - Execução orçamentária – UFOB;
- LV - Empenhos – UFOB;
- LVI - Diárias – UFOB.

Os dados foram atualizados conforme o encaminhamento da unidade responsável, seguindo, quando possível, a frequência de atualização disposta no PDA. Durante a execução do PDA 2022-2024, 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.

5.1.2 Recomendações

Utilizar bases provenientes do Sistema Integrado de Gestão (SIG) e avaliar o uso do CKAN¹ (*Comprehensive Knowledge Archive Network*) para otimizar o processo de publicação e evitar intercorrências.

5.2 ELABORAÇÃO E APROVAÇÃO DO PLANO DE DADOS ABERTOS PARA O BIÊNIO 2024-2026

Em 2024, a Comissão Permanente de Dados Abertos (CPDA) elaborou o Plano de Dados Abertos da UFOB (PDA/UFOB), biênio 2024 - 2026, aprovado em dezembro desse ano na Reunião Ordinária do Comitê Gestor de Tecnologia da Informação e Comunicação (CGTIC). Esse Plano tem como finalidade orientar as ações de promoção de dados em formato aberto da Universidade Federal do Oeste da Bahia. Elaborada por comissão interdisciplinar, essa comissão é formada por representantes da Ouvidoria, da Diretoria de Comunicação e das Pró-Reitorias de Tecnologia da Informação e Comunicação e Planejamento e Desenvolvimento Institucional levando em consideração os princípios da publicidade e transparência na gestão pública.

Para garantir o grau de relevância das bases de dados da UFOB para o cidadão, foi realizada uma consulta pública com duração de 46 dias, no período 6 de junho a 22 de julho de 2024, a fim de dispor os dados que, de fato, possuem relevância para a sociedade. Os itens selecionados para consulta pública foram indicados pela Ouvidoria da UFOB, atual gestora do sistema Fala.Br, que selecionou as demandas mais recorrentes dos cidadãos e das cidadãs. A consulta pública foi divulgada no *site* institucional, nos boletins informativos enviados por e-mail e nas redes sociais da UFOB.

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

Figura 2 – Plano de dados abertos – Consulta Pública 2024.



Fonte: Relatório Transparência Ativa (2024).

Foram registrados 51 acessos à consulta pública, distribuídos conforme detalhado no Quadro 6:

Quadro 6 - Resultado da consulta pública para o PDA 2024-2026.

RESULTADO DA CONSULTA PÚBLICA		
Dado	Descrição	Total de votos

Softwares da Universidade	Quais softwares a Universidade tem à disposição para a Comunidade Acadêmica	22
Contemplados no Edital de capacitação	Lista de servidores contemplados no Edital de capacitação da PROGEP	19
Servidores afastados para o exterior	Lista de servidores afastados para o exterior	19
Servidores afastados para interesse particular	Lista de servidores afastados para interesse particular	18
Fornecedores contratados que sofreram sanções	Lista de fornecedores contratados que sofreram sanções	24
Emenda parlamentar	Emenda parlamentar que a UFOB recebe	27
Ligas Acadêmicas	Lista das Ligas Acadêmicas	14

Fonte: Relatório Transparência Ativa (2024).

Utilizamos a matriz de priorização de abertura de dados para fundamentar e justificar os dados arrolados em consulta pública, conforme segue no Quadro 7 disposto abaixo. Por fim, após a catalogação dos dados da consulta pública, a área de Tecnologia da Informação e Comunicação foi consultada sobre a viabilidade e dificuldades operacionais para a abertura dessas bases.

Quadro 7 - Matriz de priorização de abertura de dados.

Emenda parlamentar	3	2	3	3	1	2	2	2	2	2	80	1ª base a ser aberta
Ligas Acadêmicas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	36	7ª base a ser aberta
Valor do critério												
Não se aplica					0							
Baixo						1						
Médio						2						
Alto						3						

Fonte: Relatório Transparência Ativa (2024).

A respeito do item “Emenda parlamentar”, o CGTIC entendeu pela sua retirada, considerando que é uma informação apresentada anualmente no Relatório de Gestão do TCU, publicada a cada mês de março, e que a recente publicação da lei complementar nº 210, de 25 de novembro de 2024, prevê critérios de transparências por meio de sistemas governamentais, conforme se pode verificar no endereço eletrônico a seguir: <https://portaldatransparencia.gov.br/emendas>. A CPDA atuou também no acompanhamento e monitoramento dos dados da UFOB publicados no Portal Brasileiro de Dados Abertos.

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 dessa 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 8, tomando como referência o tempo médio de respostas.

Quadro 8 – Quantidade de manifestações.

MANIFESTAÇÕES EM 2022	
QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES	125

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTAS	28 DIAS
--------------------------	---------

Fonte: Painel Resolveu? (2024).

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 no aprimoramento da gestão de políticas e de serviços, bem como no combate à 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 com funcionamento de 24 horas na *Internet* no endereço eletrônico: <https://falabr.cgu.gov.br>.

Quadro 9 – Tipos de manifestações.

TIPO DE MANIFESTAÇÕES	
TIPO	QUANTIDADE
SIMPLIFIQUE	0
DENÚNCIAS	37
ELOGIO	12
RECLAMAÇÃO	46

TIPO DE MANIFESTAÇÕES	
TIPO	QUANTIDADE
SOLICITAÇÃO	20
SUGESTÃO	4

Fonte: Painel Resolveu? (2024).

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 10 onde estão listados os oito principais assuntos.

Quadro 10 – Assunto das manifestações.

ASSUNTOS
DIFÍCULDADE DE RESPOSTAS DOS

SETORES
ASSÉDIO MORAL
RELAÇÃO DOCENTE X TÉCNICO
CONDUTA ÉTICA
SISU
RELAÇÃO PROFESSOR X ALUNO
DENUNCIA SOBRE OCUPAÇÃO IRREGULAR -COTAS

Fonte: Planilha Ouvidoria (2024).

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, no sentido de boas práticas, destacam-se três importantes encaminhamentos, 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 a escuta itinerante de 2024 que teve como tema “Autocuidado e Fortalecimento de equipe”.

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 SETORES MAIS DEMANDADOS

Quadro 11 – Setores mais demandados.

SETOR
PROPLAN
COORDENAÇÃO DO CURSO DE DIREITO
CAMPUS BARRA
CEHU
CCBS
GABINETE DA REITORIA
CAMPUS LEM
COORDENAÇÃO DO CURSO DE MEDICINA VETERINÁRIA
PROGEP
SACRES

Fonte: Planilha Ouvidoria (2024).

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 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 a sexta-feira. Em 2023, foram 134 demandas recebidas e encaminhadas por mensagem.

6.9.2 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 se consistiu em atendimentos presenciais às comunidades acadêmicas dos Centros fora da Sede, conduzidos pela Profª Drª 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, que já está na 4^a edição, em 2024, considerando as demandas de manifestações que versavam sobre as relações interpessoais no trabalho, foi remodelada, passando a denominar-se “Café com escuta”, encontro em que foi trabalhado o tema “Autocuidado e Fortalecimento de equipe”, a partir da metodologia da Construção de Círculo de Paz.

Figura 3 e 4 – Registros fotográficos da ação “Café com escuta”.



Fonte: Ouvidoria (2024).

Além da atividade coletiva, ficamos à disposição da comunidade para atendimentos 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.

6.9.3 Ciclo de Diálogos

Em parceria com a PROGEP e o projeto de extensão “Diálogos Restaurativos”, foi desenvolvida a ação “Ciclo de Diálogos” no dia 05 de dezembro de 2024, das 9 às 12 horas com transmissão para os campi, ocasião em que foram discutidas as seguintes temáticas: Dinâmicas Relacionais; Comunicação Não Violenta; Ética no Serviço Público.

Figura 5 e 6– Registros fotográficos da ação “Ciclo de Diálogos”.



Fonte: Ouvidoria (2024).

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 (quatro) dimensões, expostas na Figura 7 a seguir:

Figura 7 – Dimensões do MMOuP.



Fonte: Ouvidoria (2024).

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

Figura 8 – 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: Ouvidoria (2024).

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 12 - Dimensão Estruturante.

DIMENSÃO	OBJETIVO	ELEMENTO	nE	nO	nD	
ESTRUTURANTE	1.1 INSTITUCIONALIDADE	1.1.1 Relevância Institucional	3	3	3,15	
		1.1.2 <i>Locus</i> organizacional	4			
	1.2 CAPACIDADES E GARANTIAS DA EQUIPE	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			
	1.3 CAPACIDADES E GARANTIAS DO TITULAR	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	3,15		
	1.4 PLANEJAMENTO E GESTÃO EFICIENTE	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			
	1.5 INFRAESTRUTURA E ACESSIBILIDADE	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: Ouvidoria (2024).

Quadro 13 - Dimensão Essencial.

DIMENSÃO	OBJETIVO	ELEMENTO	nE	nO	nD
ESSENCIAL	<u>2.1 GOVERNANÇA DE SERVIÇOS</u>	2.1.1 Mapeamento de serviços	4		
		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		3,11 5
		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	4		
		2.4.2 Perfil dos manifestantes	3	3,25	
		2.4.3 Análise de dados	3		
		2.4.4 Produção de informações estratégicas	3		

Fonte: Ouvidoria (2024).

Quadro 14 - 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			
		3.3.2 Articulação interinstitucional específica	4			

Fonte: Ouvidoria (2024).

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

Quadro 15 – Maturidade da Unidade.

MATURIDADE DA UNIDADE (nMMOuP)*	3,106111	
--	----------	--

Fonte: Arquivo próprio.

Quadro 16 – 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: Ouvidoria (2024).

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, quando se realizou 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 ANÁLISE DOS PROBLEMAS RECORRENTES E DAS SOLUÇÕES ADOTADAS

No exercício de 2024, a Ouvidoria da UFOB identificou um conjunto de problemas recorrentes, que impactaram o fluxo e a eficiência dos atendimentos, a saber:

8.1 Problemas recorrentes:

- Mora na resposta de setores internos, especialmente em manifestações que envolvem múltiplas unidades administrativas ou análises complexas.
- Fragilidades na comunicação institucional, resultando em manifestações relativas a assédio moral, conflitos interpessoais e questões éticas.
- Dificuldades na tramitação eficiente das denúncias via Fala.BR, sobretudo na articulação entre setores e na segurança das informações.

8.2 Soluções adotadas:

- Sensibilização e orientação permanente dos setores mais demandados sobre a importância do cumprimento dos prazos legais e internos, com atuação direta da Ouvidoria no monitoramento e acompanhamento das respostas.
- Criação e execução de ações institucionais, como o “Ciclo de Diálogos” e o “Café com Escuta”, que abordaram temáticas como comunicação não violenta, acolhimento e fortalecimento das equipes.
- Articulação com a Corregedoria e outros setores estratégicos, para o correto encaminhamento das denúncias e para a implantação de metodologias restaurativas, como o Círculo de Paz, no tratamento de conflitos.

9 AÇÕES EXITOSAS, DIFICULDADES, PROPOSTAS, RESPONSÁVEIS E PRAZOS

9.1 Ações consideradas exitosas:

- Projeto Escuta Itinerante e Café com Escuta: fortaleceram o diálogo entre gestão e comunidade, ampliando a cultura participativa e a humanização nas relações institucionais.
- Criação do canal de atendimento via WhatsApp, promovendo maior celeridade e acessibilidade ao serviço de Ouvidoria.
- Melhoria nos indicadores de tempo de resposta: atingimos média inferior a 7 dias, compatível com o padrão estabelecido pela Ouvidoria Geral da União (OGU).

9.2 Principais dificuldades:

- Resistência de alguns setores na tramitação das manifestações exclusivamente pelo sistema Fala.BR, prejudicando a centralização e a gestão das informações.
- Insuficiência de equipe técnica, dificultando o atendimento especializado e a execução de projetos de aprimoramento institucional.
- Ausência de regulamentação interna, comprometendo a padronização e a segurança dos fluxos processuais.

9.3 Propostas de ações para superação:

Ação	Objetivo	Responsáveis	Prazo
Aprovar e implementar o Regulamento Interno da Ouvidoria	Formalizar rotinas e assegurar segurança jurídica e eficiência	Ouvidoria / Gabinete da Reitoria / Câmara competente	Até agosto/2025

Ampliar a equipe com servidor de área distinta	Fortalecer a equipe e assegurar diversidade de competências	Ouvidoria / Reitoria / PROGEP	Até junho/2025
Finalizar e divulgar o Manual de Rotinas e Mapeamento das Manifestações	Padronizar procedimentos e promover transparência	Ouvidoria	Até junho/2025
Instituir a Câmara de Mediação e Justiça Restaurativa	Implementar métodos adequados de resolução de conflitos	Ouvidoria / Reitoria / PROGEP / Instituto Laços	Formalização até novembro/2025; pleno funcionamento até março/2026
Promover capacitação continuada da equipe	Suprir lacunas de competências e qualificar os atendimentos	Ouvidoria / PROGEP	Primeira capacitação até outubro/2025

Reforçamos o compromisso da Ouvidoria da UFOB com a transparência, eficiência, acolhimento e resolutividade no atendimento às manifestações da sociedade.

10 INFORMAÇÕES SOBRE OS SERVIÇOS AVALIADOS: METODOLOGIA, RESULTADOS E MELHORIAS DECORRENTES

10.1 Serviços avaliados

Em 2024, a Universidade Federal do Oeste da Bahia (UFOB) disponibilizou no portal Gov.br a avaliação de diversos serviços públicos prestados à comunidade acadêmica e ao público em geral. Entre os serviços com maior volume de avaliações registradas destacam-se:

- **Matrícula em ações de extensão (curso, evento, projeto ou programa):** 201 avaliações, com média de **4,6** estrelas;
- **Matrícula em curso de graduação:** 215 avaliações, com média de **4,6** estrelas;
- **Participação em processo seletivo para curso de pós-graduação stricto sensu:** 189 avaliações, com média de **4,7** estrelas;
- **Solicitação de emissão de certificado de participação em curso ou evento de extensão:** 187 avaliações, com média de **4,7** estrelas.

Outros serviços disponibilizados, como obtenção de diplomas de graduação e pós-graduação, embora acessíveis, ainda não possuem volume significativo de avaliações espontâneas registradas.

10.2 Justificativa metodológica

A metodologia adotada para a avaliação dos serviços da UFOB é baseada na **coleta de feedback espontâneo dos usuários**, por meio da funcionalidade de avaliação por estrelas disponível no **portal Gov.br** e integrada ao sistema **Fala.BR**.

Optou-se por essa metodologia considerando:

- **Eficiência e baixo custo:** trata-se de um sistema automatizado, padronizado nacionalmente, que dispensa a necessidade de pesquisas adicionais custosas ou complexas;

- **Imparcialidade:** garante que todas as pessoas usuárias possam, ao final do uso do serviço, manifestar livremente sua percepção, evitando viés de seleção;
- **Aderência às diretrizes da Ouvidoria-Geral da União (OGU),** que recomenda e disponibiliza este modelo de avaliação como instrumento oficial de monitoramento da qualidade dos serviços públicos.

Além disso, a utilização dessa ferramenta proporciona uma **mensuração objetiva** do grau de satisfação dos usuários, refletindo diretamente na gestão dos processos de melhoria contínua.

Em 2024, **um total de 201 pessoas participaram da avaliação do serviço de matrícula em ações de extensão**, 215 avaliaram a matrícula em cursos de graduação e outros serviços obtiveram também expressivos índices de participação. Este volume evidencia o engajamento da comunidade e valida a robustez da metodologia adotada.

10.2 Resultados das avaliações

Os serviços avaliados apresentaram médias de satisfação **superiores a 4,5 estrelas**, em uma escala de 1 a 5, demonstrando **alto grau de aprovação** por parte dos usuários.

Este resultado reafirma o compromisso da UFOB com a eficiência, clareza e tempestividade no atendimento prestado.

10.3 Melhorias decorrentes

As avaliações recebidas orientaram a adoção de diversas melhorias institucionais, entre as quais destacam-se:

- **Ampliação dos canais de atendimento**, com a implantação do **WhatsApp da Ouvidoria**, oferecendo maior celeridade e facilidade no contato com o público;
- **Fortalecimento das ações de escuta ativa**, como o “**Café com Escuta**” e o “**Escuta Itinerante**”, iniciativas que buscam, além da resolução de demandas, a antecipação de necessidades institucionais;
- **Revisão e otimização dos fluxos de tramitação interna**, reduzindo o tempo médio de resposta das manifestações para **menos de 7 dias**, conforme parâmetro de qualidade estabelecido internamente.

11 INFORMAÇÕES SOBRE A ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS DA UFOB

11.1 O que é a Carta de Serviços?

A Carta de Serviços ao Usuário é um instrumento de transparência e cidadania que visa informar a sociedade sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade pública, as formas de acesso, os padrões de qualidade de atendimento e os respectivos compromissos institucionais.

A partir da Portaria nº 117/2022 e da Lei nº 13.460/2017, a disponibilização e atualização periódica da Carta de Serviços passou a ser uma obrigação legal, reforçada pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024, com foco no fortalecimento da governança e da integridade no setor público.

11.2 Carta de Serviços da UFOB:

A Universidade Federal do Oeste da Bahia – UFOB mantém sua Carta de Serviços digitalizada e amplamente acessível, no endereço:
<https://www.gov.br/pt-br/orgaos/universidade-federal-do-oeste-da-bahia>.

Este espaço reúne informações detalhadas sobre os serviços acadêmicos, administrativos e sociais ofertados pela instituição, incluindo orientações sobre:

- Procedimentos para solicitação de serviços;
- Prazos de atendimento;
- Canais de comunicação e contato;
- Compromissos de qualidade assumidos pela instituição.

11.3 Atualização da Carta de Serviços:

A Ouvidoria, em articulação com os setores responsáveis, realizou a última atualização da Carta de Serviços em 2025, garantindo que todas as informações estejam adequadas à atual estrutura e funcionamento da Universidade, bem como aos serviços disponibilizados aos usuários.

A manutenção e revisão da Carta de Serviços são ações contínuas, integradas à estratégia de melhoria da qualidade do atendimento e ao fortalecimento da cultura de transparência na UFOB.

12 IMPLEMENTAÇÃO DO PLANO DE AÇÃO DE 2024 - ATUALIZAÇÕES

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	Situação Atual
1-Aumentar a força de trabalho com novo	Garantir heterogeneidade da equipe, bem como	1ª - Elaboração de relatório explicando a	1º Março de 2023.	x	x	Ouvidoria Reitoria PROGEP	Andréa Leone	Ainda aguardando a liberação pela Chefia

<p>integrante da equipe, tendo formação em área distinta à do titular.</p>	<p>aumentar a equipe para viabilizar ações mais robustas.</p>	<p>importância direcionado à Reitoria - OK</p> <p>2^a - Reunião com a Reitoria para viabilizar o aumento da equipe - OK</p> <p>3^a 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>2º Março de 2023.</p>	<p>3º Até novembro de 2023.</p>	<p>Projeção até Junho de 2024.</p>	<p>Jacques Anotnio Miranda</p>	
<p>2- Elaborar e instituir de regulamento interno da ouvidoria; as orientações necessárias sobre as condutas desejáveis e vedadas à equipe da unidade.</p>	<p>Garantir à Ouvidoria instrumento formal institucionalizado que defina, rotina 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.</p>	<p>1^a Minuta do regimento interno da Ouvidoria.</p> <p>2^a Encaminhar para aprovação nos órgãos superiores.</p> <p>3^a Aprovação.</p> <p>4^a Execução do regimento.</p> <p>*Essa medida vai garantir que o</p>	<p>1º Junho a novembro de 2023.</p> <p>2º Dezembro de 2023.</p> <p>3º Janeiro a março de 2024.</p> <p>4º Início do novo regimento.</p>	<p>x</p>	<p>x</p> <p>Ouvidoria Reitoria</p>	<p>Andréa Leone</p>	<p>Em 25.02.25, o Gabinete encaminhou o regimento com sugestões de alteração para posterior encaminhamento à Câmara responsável pela aprovação.</p>

		<p>quesito 1.2.5 “condutas”, que está no nível 2, passe para 4.</p> <p>*E sobre o quesito 1.4.2 “formação de competência”, que está no nível 2, passe para 3.</p> <p>E, ainda, sobre o quesito 1.1.1 “relevância institucional”, que está no nível 2, passe para o 3.</p>					
3- Elaborar Plano de Capacitação.	<p>A partir da lista de competência definida no Regimento Interno a ser aprovado, identificar as lacunas que deverão ser preenchidas por meio de capacitação, resultando no plano de capacitação.</p>	<p>1^a Minuta do regimento interno da Ouvidoria.</p> <p>2^a Encaminhar para aprovação nos órgãos superiores.</p> <p>3^a Aprovação.</p> <p>4^a Análise das lacunas da equipe que podem ser preenchidas por meio de capacitação.</p> <p>5^a Elaboração do Plano de</p>	<p>1º Março a maio de 2024.</p> <p>2º Junho de 2024.</p> <p>3º de Junho a Agosto de 2034</p> <p>4º Agosto a setembro de 2024.</p> <p>5º Outubro de 2024.</p>	x	<p>Nesse caso, diante do extrato sobre os valores os cursos necessários, inicialmente, buscaremos cursos oferecidos de forma gratuita, em não havendo, será solicitado o valor referente ao curso.</p>	<p>Ouvidoria Reitoria PROGEP</p>	<p>Andréa Leone</p> <p>Com a ausência de aprovação do regimento interno esta meta ficou prejudicada.</p>

		Capacitação. *Essa medida vai garantir que o quesito 1.4.2 “formação de competência”, que está no nível 2, passe para 3.						
4- Elaborar manual de rotinas e mapeamento das manifestações.	Elaborar roteiros e orientações para atendimento, que sejam revisados periodicamente a fim de garantir ajustes necessários, bem como mapear rotinas que possibilitem rastreabilidade das medidas adotadas a partir da manifestação recebida.	1ª Elaboração da Minuta do Manual 2ª Divulgação do Manual. *Essa medida vai garantir que o quesito 2.3.3 “atendimento”, que está no nível 3, passe para 4. *E sobre o quesito 2.3.9 “acompanhamento efetivo de manifestações”, que está no nível 2, passe para 3.	1º Agosto de 2024 a Outubro de 2024. 2º Novembro de 2024.	x	x	Ouvidoria	Andréa Leone	Com a chegada da Corregedoria iniciamos as tratativas intersetoriais para definição dos fluxos, que será finalizado para 2025
5- Implementação da Câmara de mediação e conciliação de conflitos.	Promover a adoção de mediação e de conciliação entre o(a) usuário(a) e a área/unidade acadêmica ou	1ª Capacitação da equipe. 2ª Reunião com os setores diretamente	1º março a agosto de 2024. 2º Setembro	x	Curso de capacitação para mediador R\$ 2.500,00	Ouvidoria PROGEP Reitoria Instituto Laços	Andréa Leone	A Ouvidoria fechou acordo de cooperação com o Projeto de Extensão Laços, garantindo a implementação da

	administrativa da UFOB ou entre as partes envolvidas nos processos.	vinculados (Reitoria e PROGEP), buscando articular e viabilizar a Câmara. 3ª Reunião com o Projeto de Extensão Laços para viabilizar possível parceira. 4ª Elaborar Minuta da Instituição do Funcionamento da Câmara de Mediação. 5ª Encaminhar Minuta para aprovação. 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.	de 2025. 3º Setembro de 2025. 4º Outubro a Novembro 2025. 5º Novembro de 2025. 6º Março de 2026.					mediação nos casos consensuais. Inclusive, em 2024, tivemos 2 casos em que as partes aceitaram participar da mediação, e com 1 mediação exitosa. Em paralelo, a Ouvidoria fez capacitação em Construção de Círculo de Paz, Metodologia utilizada pelo CNJ para a resolução adequada de conflitos, visando incluir essa ferramenta nos encaminhamentos das demandas a partir de 2025.
6- Aplicar tramitação das denúncias pelo	Garantir a segurança dos dados e dos	1ª Marcar reunião com a CGU para capacitação sobre a	1º março de 2023.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Ouvidoria	Andréa Leone	Fizemos a reunião de capacitação. Iniciamos as

Fala.BR para acompanhamento por parte da ouvidoria.	documentos na tramitação das manifestações recebidas.	plataforma. 2ª Rodar projeto Piloto com 3 setores PROTIC, PROGEP e Reitoria para treinamento do uso da plataforma. 3ª Convidar mais 3 setores para agregar ao projeto piloto. 4ª Iniciar a vinculação dos setores para tramitação dos projetos pelo Fala.BR.	2º abril a agosto de 2023. 3º Agosto a Outubro de 2023. 4º Dezembro 2023 a fevereiro de 2024.					tramitações das denúncias pelo Fala.BR, mas tivemos muitos problemas com o sistema, o que dificultou a fluidez do procedimentos, mas entendemos que foi um importante começo. Inclusive, considerando que passamos também a tramar para a Corregedoria diretamente para o E-PAD.
---	---	---	---	--	--	--	--	--

13 PLANO DE AÇÃO 2025

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
1-Aumentar a força de trabalho com novo integrante na equipe, bem como aumentar a equipe para viabilizar ações mais robustas.	Garantir heterogeneidade na equipe, bem como aumentar a equipe para viabilizar ações mais robustas.	1ª Liberação de servidor pela Chefia. *Essa medida vai garantir que o quesito 1.2.4 “heterogeneidade	Projeção até junho de 2025	x	x	Ouvidoria Reitoria PROGEP	Andréa Leone Jacques Anotnio Miranda

		da equipe”, que está no nível 1, passe para 2.					
2- Elaborar e instituir de regulamento interno da ouvidoria; as orientações sobre as condutas desejáveis e vedadas à equipe da unidade.	Garantir à Ouvidoria instrumento formal institucionalizado que defina a rotina dos procedimentos, as competências da equipe, bem como garanta à equipe e às pessoas que estão acessando o serviço de segurança sobre as condutas que são desejáveis e as vedadas.	<p>1^a Acolher as sugestões da Reitoria.</p> <p>2^a Encaminhar para aprovação nos órgãos superiores</p> <p>3^a Aprovação</p> <p>4^a Execução do regimento</p> <p>*Essa medida vai garantir que o quesito 1.2.5 “condutas”, que está no nível 2, passe para 4.</p> <p>*E sobre o quesito 1.4.2 “formação de competência”, que está no nível 2, passe para 3.</p> <p>*E, ainda, sobre o quesito 1.1.1 “relevância institucional”, que está no nível 2, passe para o 3.</p>	<p>1º março a abril de 2025.</p> <p>2º Maio de 2025.</p> <p>3º Julhode 2025.</p> <p>4º Agosto de 2025 - Início do novo regimento.</p>	x	x	Ouvidoria Reitoria	Andréa Leone
3- Elaborar Plano de Capacitação.	A partir da lista de competência definida no	1 ^a A partir da aprovação do	1º Agosto 2025.	x	Nesse caso, diante do extrato sobre os	Ouvidoria Reitoria	Andréa Leone

	Regimento Interno a ser aprovado, identificar as lacunas que deverão ser preenchidas por meio de capacitação, resultando no plano de capacitação	Regimento Interno. 2 ^a Análise das lacunas da equipe que podem ser preenchidas por meio de capacitação. 3 ^a Elaboração do Plano de Capacitação. *Essa medida vai garantir que o quesito 1.4.2 “formação de competência”, que está no nível 2, passe para o 3.	2º Setembro de 2025. 3º Outubro de 2025.		valores os cursos necessários, inicialmente, buscaremos cursos oferecidos de forma gratuita, em não havendo, será solicitado o valor referente ao curso.	PROGEP	
4- Elaborar manual de rotinas e mapeamento das manifestações.	Elaborar roteiros e orientações para atendimento, que sejam revisados periodicamente, a fim de garantir os ajustes necessários, bem como mapear rotinas que possibilitem rastreabilidade das medidas adotadas a partir da manifestação recebida.	1 ^a Elaboração da Minuta do Manual. 2 ^a Divulgação do Manual. *Essa medida vai garantir que o quesito 2.3.3 “atendimento”, que está no nível 3, passe para o 4. *E sobre o quesito 2.3.9 “acompanhamento efetivo de manifestações”, que está no nível 2, passe para o 3.	1º abril de 2025. 2º Junho de 2025.	x	x	Ouvidoria	Andréa Leone

5- Implementação da Câmara de mediação e Justiça Restaurativa.	Promover a adoção de mediação e Justiça Restaurativa entre o(a) usuário(a) e a área/unidade acadêmica ou administrativa da UFOB ou entre as partes envolvidas nos processos.	<p>1^a Reunião com os setores diretamente vinculados (Reitoria e PROGEP), buscando articular e viabilizar a Câmara.</p> <p>2^a Reunião com o Projeto de Extensão Laços para viabilizar possível parceira.</p> <p>3^a Elaborar Minuta da Insituição do Funcionamento da Câmara de Mediação e Justiça Restaurativa.</p> <p>4^a Ecaminhar Minuta para aprovação.</p> <p>5^a Instituição formal da Câmara de Mediação</p> <p>*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 o 3.</p>	<p>1º março a agosto de 2025.</p> <p>2º Abril a agosto 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	<p>Curso de capacitação para mediador R\$ 2.500,00</p>	<p>Ouvidoria PROGEP Reitoria Instituto Laços</p>	<p>Andréa Leone</p>

--	--	--	--	--	--	--	--

14 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, responsabilidades provenientes da LAI e a própria lei nº 13.460/2017, a exemplo do Conselho de Usuários e de outros tantos.

Nesse panorama, desde 2022, estamos trabalhando na retomada das atividades presenciais e de readaptação da relação com o mundo virtual, buscando atender de forma adequada àqueles que buscam os serviços da universidade. Nesse ponto, foram alcançadas as seguintes conquistas: a estabilização do *Instagram*; a consolidação do *WhatsApp Bussiness* para atendimento; o atendimento remoto; a iniciativa da escuta itinerante – que leva a Ouvidoria a todos os *campi* da universidade; e, agora, a busca pela implementação dos meios adequados de resolução de conflitos, 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

