

OUVIDORIA DA UFOB Relatório anual 2021

RELATÓRIO ANUAL DE 2021 DA OUVIDORIA

Janeiro a Dezembro de 2021

www.sistema.ouvidorias.gov.br



Reitor

Prof. Dr. Jacques Antonio de Miranda

Vice-Reitor

Prof. Dr. Antonio Oliveira de Souza

Chefe de Gabinete

Prof^a. Dr^a Ana Maria Mapeli

Pró-Reitora de Administração

Jaqueline Fritsch

Pró-Reitora de Extensão e Cultura

Prof^a. Dr^a Daniela Cristina Calado

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. Cláudio Reichert do Nascimento

Pró-Reitora de Tecnologia de Informação e Comunicação

Vanessa Godoy Kinoshita

Secretária Acadêmica

Leila Oliveira dos Anjos

Secretário de Assuntos Estudantis

Adriano Rodrigues Brandão Correia

**Diretor de Governança Riscos e Conformidade / Unidade
de Gestão da Integridade**

Prof. Dr. Ângelo Marconi Maniero

**Superintendente de Inovação e Tecnologia para o
Desenvolvimento Regional**

Prof. Dr. Erick Samuel Rojas Cajavilca

**Superintendente Administrativa do campus Reitor Edgard
Santos**

Prof^a. Dr^a Adriana Migliorini Kieckhöfer

Ouidora, Autoridade LAI e Gestora SIC

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

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	6
2	FUNCIONAMENTO, ACESSO E ESTRUTURA	7
3	EQUIPE	9
4	DADOS SIC – PAINEL DE INFORMAÇÃO	10
4.1	EVOLUÇÃO ANUAL DE PEDIDOS	10
4.2	RECURSOS.....	11
4.3	PERFIL DOS SOLICITANTES.....	11
4.4	LOCALIZAÇÃO DOS SOLICITANTES.....	13
4.5	ASSUNTOS E USUÁRIOS.....	13
4.6	TIPO DE RESPOSTA AOS PEDIDOS	14
4.7	RAZÕES DA NEGATIVA DE ACESSO	15
4.8	SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	15
4.9	PROTEÇÃO DE IDENTIDADE	16
5	TRANSPARÊNCIA ATIVA	17
5.1	MONITORAMENTO DE DADOS ABERTOS	18
5.2	ESTRATÉGIA PARA ABERTURA DOS DADOS ABERTOS	20
6	CONSELHO DE USUÁRIOS	22
6.1	O QUE SÃO OS CONSELHOS DE USUÁRIOS	22
6.2	A PARTICIPAÇÃO DOS SETORES DA UFOB NESSE PROCESSO	23
6.3	AÇÕES PARA A IMPLEMENTAÇÃO DO CONSELHO DE USUÁRIOS EM 2021	23
6.4	OS SERVIÇOS E O INÍCIO DAS AVALIAÇÕES	24
7	OUVIDORIA	25
7.1	<i>STATUS</i> DAS MANIFESTAÇÕES	25
7.2	TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	26
7.3	IDENTIFICAÇÃO	27
7.4	ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES	27
7.5	PROVIDÊNCIA DAS DEMANDAS	27
7.6	CANAIS DE ENTRADA DAS DEMANDAS.....	29
7.7	DOS PRAZOS	29
7.8	GARANTIA DE PROTEÇÃO À IDENTIDADE	29
7.9	DAS ATIVIDADES DESEMPENHADAS PELA OUVIDORIA	30

7.9.1	Participação no Comitê de Implementação da Lei Geral de Proteção de Dados	30
7.9.2	Apresentação de Relato de Experiência no Seminário SIC	31
7.9.3	Reunião com o Instituto Laços	31
7.10	A OUVIDORIA EM AÇÃO	32
7.10.1	Proposição da Mesa “Conhecendo os órgãos de controle da UFOB”, No I Congresso Da UFOB	32
7.10.2	Curso de capacitação para gestores em parceria com o PROGEP..	32
7.10.3	Organização da palestra “As Inovações Tecnológicas e o Assédio Moral Organizacional”	33
7.10.4	Criação de <i>Instagram</i>	34
7.10.5	Campanhas	34
8	MATURIDADE	36
8.1	O DIAGNÓSTICO ATUAL DE MATURIDADE DA OUVIDORIA DA UFOB	37
8.2	O NÍVEL ALVO DE MATURIDADE E AS AÇÕES PROPOSTAS ..	39
9	CONSIDERAÇÕES FINAIS	42

1 INTRODUÇÃO

O presente relatório traz informações das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Universidade Federal do Oeste da Bahia concernentes ao ano de 2021, bem como divulga os dados estatísticos referentes às manifestações recepcionadas e às providências adotadas nesse período. Além disso, evidencia 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 2021. Importante destacar que, nesse período, foram registradas 164 solicitações, recebidas pelo sistema Fala.br e devidamente concluídas.

2 FUNCIONAMENTO, ACESSO E ESTRUTURA

A ouvidoria possui sede na estrutura da Reitoria da UFOB, localizada no seguinte endereço:

Reitoria

Rua Professor José Seabra de Lemos, 316

Recanto dos Pássaros

CEP: 47808-021

Barreiras/BA

HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

Segunda a Sexta: das 09h às 12h.

O atendimento presencial em outros horários ocorre mediante solicitação de agendamento via telefone ou e-mail.

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://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2fPainelServidor%2fPrincipal.aspx>

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.

Destaque-se que a pandemia do Novo Coronavírus fez surgir a necessidade de suspensão das atividades presenciais acadêmicas e administrativas, dessa forma, no ano de 2021, os atendimentos foram realizados via *Google Meet*, agendados por e-mail ou telefone, quando necessários.

Informamos que a UFOB instituiu com a Portaria nº 068/2020 o Grupo de Trabalho da UFOB sobre o Novo Coronavírus e tem-se dedicado ao tema com responsabilidade, estudo técnico e muito cuidado. Esse Grupo de Trabalho foi responsável pela elaboração do “Plano de Retomada” que está em debate no CONSUNI.

Esse plano atende ao Parecer CNE 06/2021 e à Resolução CNE 02/2021 que ratificam o retorno gradual das atividades acadêmicas presenciais, a Lei nº 14.040/2020 e a Lei nº 14.218/2021, que orientam tal retorno com vistas à prevenção e à redução de riscos de contaminação da comunidade acadêmica e a continuidade do processo ensino-aprendizagem, com ajustes de acordo com as fases da pandemia.

Assim, esse plano apresenta as diretrizes e orientações para a retomada das atividades acadêmicas, visando assegurar de forma gradual o funcionamento institucional presencial. Para tal, são estabelecidas Fases de Retorno, que estão condicionadas ao cenário da pandemia, deflagrada pelo Novo coronavírus, nos municípios-sede dos *campi* da UFOB e na macrorregião de saúde Oeste da Bahia.

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, solicitação de manifestações em atraso;
- Assessoramento para o gestor ou respondente quanto ao conteúdo da resposta;
- Análise da resposta – se atende às expectativas do cidadão, se está clara e objetiva e se não contém nenhuma informação pessoal e/ou pessoal sensível;
- Encaminhamento da resposta ao cidadão;
- Mediadora e/ou conciliadora, quando necessário, entre o cidadão e o IFC, gerando relatórios com dados que podem 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 2021.

Mediante a isso, importa destacar o desenvolvimento do órgão no período entre 2014 e 2021. No início do uso da ferramenta E-sic, a UFOB ocupava, em 2014, a posição 267º/301 no *ranking* de pedidos recebidos. Em 2021, essa posição passou para 115º/306, e, sobre o tempo médio de resposta, a posição passou de 265º/301 (638 dias) para 6º/306 (4,32dias), constatando-se uma real melhoria e eficácia desse setor.

É interessante destacar que apesar dessa significativa melhoria, existiu um aumento no tempo médio de resposta considerando o ano de 2020, que era de 1,55 dias. Esse aumento pode ser justificado pela sobrecarga dos setores para formular as repostas considerando o cenário pandêmico

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. Esta 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, abaixo Quadro 1 ilustrativo com a comparativa:

Quadro 1 – *Ranking* de atendimento entre 2014 e 2021.

ANO	PEDIDOS RECEBIDOS	RANKING	TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA	RANKING
2014	1	267º/301	638,00 DIAS	265º/301
2015	14	254º/301	11,64 DIAS	82º/301
2016	84	189º/301	16,60 DIAS	162º/301
2017	143	161º/301	11,00 DIAS	82º/301
2018	169	141º/301	9,58 DIAS	56º/301
2019	183	129º/301	10,30 DIAS	84º/301
2020	206	121º/301	1,55 DIAS	2º/301
2021	164	115º/306	4,32 DIAS	6º/306

Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação (2021)

4.2 RECURSOS

Foram recebidos em 2021 um total de 46 recursos. Além disso, cabe destacar que não há recursos em tramitação ou que não foram respondidos. Para mais, ressalta-se que os recursos respondidos no que tange ao órgão teve o tempo médio de 3,89 dias.

Quadro 2 – Percentual de recursos e respostas em 2021.

RECURSOS							
1ª INSTÂNCIA		2ª INSTÂNCIA		3ª INSTÂNCIA		4ª INSTÂNCIA	
CHEFE HIERÁRQUICO		AUTORIDADE MÁX. DO ÓRGÃO		CGU		CMRI	
TOTAL	26	TOTAL	14	TOTAL	6	TOTAL	0
%	56,50%	%	30,40%	%	13,00%	%	0,00%
TOTAL DE RECURSOS	46						

Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação (2021).

Quadro 3 – Deferimento e indeferimento de decisões em 2021.

DECISÕES	
DECISÃO	%
DEFERIDO	32,61%
INDEFERIDO	50%
NÃO CONHECIMENTO	8,70%
PARCIALMENTE DEFERIDO	6,52%

Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação (2021).

Quadro 4 – Motivos de decisões iniciais em 2021.

RECURSOS POR DECISÃO INICIAL	
MOTIVO	PORCENTAGEM
INFORMAÇÃO INCOMPLETA	30,43%
INFORMAÇÃO RECEBIDA NÃO CORRESPONDE A SOLICITADA	6,52%
AUSÊNCIA DE JUSTIFICATIVA LEGAL PARA CLASSIFICAÇÃO	2,17%
OUTROS	60,87%

Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação (2021).

4.3 PERFIL DOS SOLICITANTES

Inicialmente, ressalta-se que existem dois tipos de solicitantes: Pessoa Física e Pessoa Jurídica. No ano a que se refere este relatório, quanto à Pessoa Física, no quesito Governo Federal, 97,41% dos solicitantes; na categoria, 97,41% e, no órgão, 97,41%.

Para mais, no perfil Pessoa Jurídica 2,59% estão enquadrados no Governo Federal; 2,59% na categoria e 2,59% no órgão.

Em 2021, houve um total de 108 solicitantes, sendo a média de 1,5 pedidos por solicitante, contudo, destaca-se que o gênero masculino foi o mais demandante,

correspondendo a 24,07%, enquanto o feminino somou 23,15%. Aqueles que não informaram o gênero no momento do preenchimento do formulário totalizaram 52,78%.

Quanto à faixa etária, os cidadãos que mais solicitaram estavam entre 31 e 40 anos, representando 9,53%; em seguida, os que estão entre 21 e 30 anos, com 8,57%; logo após, os com 41 e 50 anos, com o total de 6,26%; e, por fim, aqueles com até 20 anos de idade, correspondendo a 1,53%.

Para melhor exploração desses dados, segue abaixo a tabela contendo os dados compilados:

Quadro 5 – Perfil dos solicitantes – Faixa-etária.

FAIXA ETÁRIA	GOVERNO FEDERAL	CATEGORIA	ÓRGÃO
Até 20 Anos	887 (1,53%)	99(1,53%)	-1,53%
21 a 30 Anos	4.971 (8,57%)	706 (8,57%)	9 (8,57%)
31 a 40 Anos	5.528 (8,53%)	960 (8,53%)	18 (8,53%)
41 a 50 Anos	3.635 (6,26%)	475(6,26%)	8 (6,26%)
51 a 60 Anos	2.296 (3,96%)	266 (3,96%)	4 (3,96%)
+ 60 Anos	1.421 (2,45%)	174 (2,45%)	1 (2,45%)
Não Informado	39.288 (67,71%)	5.557(67,71%)	67(67,71%)

Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação (2021).

A partir do Quadro 6, pode-se notar que a participação dos estudantes de ensino médio e outros (até 20 anos) mostra-se reduzida, o que sugere a necessidade políticas públicas voltadas à ampliação do acesso à informação, visando à construção de uma sociedade mais afirmativa no que se refere à formação dos sujeitos mais críticos e proativos. Abaixo o perfil das pessoas físicas:

Quadro 6 – Perfil dos solicitantes – Formação/ocupação.

PERFIL DAS PESSOAS FÍSICAS	
NÃO INFORMADO	64,94%
OUTROS	9,86%
ESTUDANTE	4,33%
EMPREGADO	3,88%
SERVIDOR PÚBLICO FEDERAL	2,96%
PROF. LIBERAL/AUTÔNOMO	2,69%
PROFESSOR	1,52%
EMPRESÁRIO	1,41%
SERVIDOR PÚBLICO ESTADUAL	1,26%

PERFIL DAS PESSOAS FÍSICAS	
SERVIDOR PÚBLICO MUNICIPAL	1,14%
PESQUISADOR	1,09%
JORNALISTA	0,81%
MEMBRO DE ONG INTERNACIONAL	0,02%
MEMBRO DE ONG NACIONAL	0,09%
REPRESENTANTE DE SINDICATO	0,01%
MEMBRO DE PARTIDO PLÍTICO	0,01%

Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação (2021).

4.4 LOCALIZAÇÃO DOS SOLICITANTES

Dentre as localizações mais registradas, podemos indicar os estados da Bahia, Minas Gerais e Paraná. Para melhor esclarecimento, houve compilação de dados no Quadro 7, estabelecidos em top 10:

Quadro 7 – Localização dos solicitantes – por estado.

ESTADO	SOLICITANTES
NÃO INFORMADO	65
BA	6
MG	5
PR	5
CE	3
RO	3
SP	3
RS	3
MS	2
MT	2

Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação (2021).

4.5 ASSUNTOS E USUÁRIOS

Em 2021, houve um total de 164 assuntos demandados. Nessa perspectiva, os assuntos mais demandados se encontram a seguir, por meio de uma nuvem ilustrativa:

Figura 1 – Nuvem de assuntos.



Dentre os assuntos mais demandados, poderemos indicar: acesso à informação; Educação Superior; Concurso; Universidades e Institutos; e Cotas. Para melhor esclarecimento, houve compilação de dados em Quadro 8 estabelecidos em top 10:

Quadro 8 – Assuntos das manifestações.

ASSUNTO DA MANIFESTAÇÃO	Nº DE SOLICITAÇÕES
Acesso à informação	93
Educação Superior	11
Concurso	8
Universidades e Institutos	7
Cotas	5
Auditoria	4
Coronavírus COVID19	3
Corrupção	2
Compras Governamentais	2
Combate a Desigualdade	1

Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação (2021).

4.6 TIPO DE RESPOSTA AOS PEDIDOS

Dos pedidos de Acesso à informação, é possível identificar que, no quesito Governo Federal, 68,37% do acesso foi concedido; no quesito categoria, 77%; e, no

órgão, 79,88%. Os demais tipos e os respectivos percentuais seguem no Quadro 9 abaixo:

Quadro 9 – Tipos de resposta.

DECISÃO DA MANIFESTAÇÃO	GOVERNO FEDERAL (MÉDIA)	CATEGORIA (MÉDIA)	ÓRGÃO
Acesso Concedido	68,37% (131)	77% (15.570)	79,88% (131)
Acesso Negado	7,22% (2)	4,78% (965)	1,22% (2)
Acesso Parcialmente Concedido	6,05% (1)	4,91% (993)	0,61% (1)
Informação Inexistente	3,85% (4)	5,01% (1.013)	2,44% (4)
Não se trata de solicitação de informação	10,48% (18)	4,55% (920)	10,98% (18)
Órgão não tem competência para responder sobre o assunto	0% (0)	0% (0)	0% (0)
Pergunta Duplicada/Repetida	1,73% (8)	2,29% (463)	4,88% (8)

Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação (2021).

4.7 RAZÕES DA NEGATIVA DE ACESSO

Das Razões da negativa de acesso no quesito Governo Federal, 1,38% foi justificado por se tratar de dados pessoais; 0,78% Informação Sigilosa; e 0,61% Pedido desarrazoado ou desproporcional. Os demais tipos e os respectivos percentuais seguem no Quadro 10 abaixo:

Quadro 10 – Tipos de decisões.

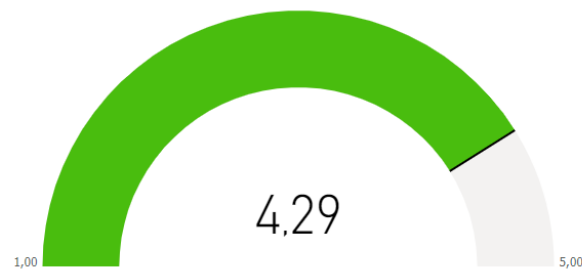
CLASSIFICAÇÃO DA DECISÃO	GOVERNO FEDERAL	CATEGORIA	ÓRGÃO
Dados pessoais	1,38%	1,22%	,95%
Informação sigilosa classificada conforme a Lei 12.527/2011	0,78%	0,00%	0,00%
Informação sigilosa de acordo com legislação específica	1,33%	0,00%	0,00%
Pedido desproporcional ou desarrazoado	0,61%	0,00%	0,00%
Pedido exige tratamento adicional de dados	0,57%	0,00%	0,00%
Pedido genérico	1,36%	0,00%	0,00%
Pedido incompreensível	0,58%	0,00%	0,00%
Processo decisório em curso	0,79%	0,00%	0,00%
Parte da informação contém dados pessoais	0,46%	0,61%	0,58%
Parte da informação demandará mais tempo	0,58%	0,00%	0,00%

Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação (2021).

4.8 SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

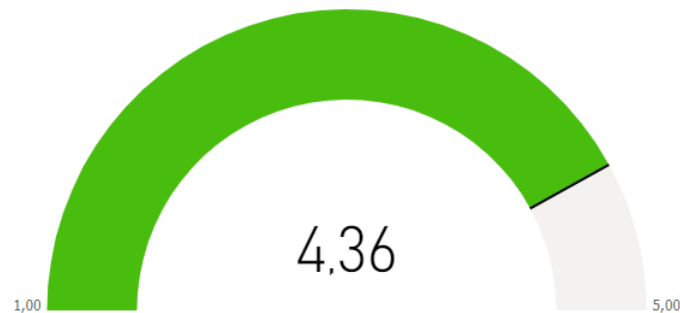
No que tange à satisfação do usuário, a nota média de resposta que atendeu plenamente foi de 4,29, sendo a de fácil compreensão, 4,36. Seguem os percentuais nos Gráficos 1 e 2 a seguir.

Gráfico 1 - Resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação (2021).

Gráfico 2 - A resposta fornecida foi e fácil compreensão?



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação (2021).

4.9 PROTEÇÃO DE 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), a UFOB tem como uma das principais preocupações a proteção das informações pessoais, restringindo o acesso a quaisquer dados relativos à intimidade, vida privada, honra e imagem, a não ser que o demandante autorize expressamente o acesso a estas informações.

5 TRANSPARÊNCIA ATIVA

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

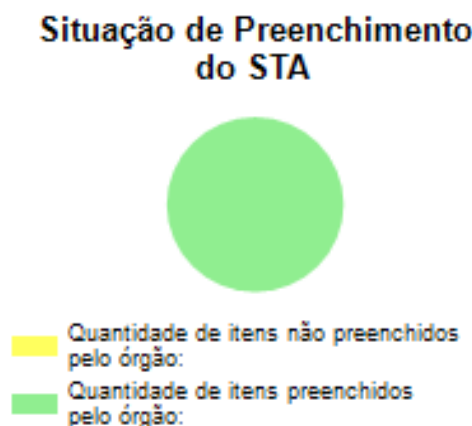
A relação mínima é de 12 (doze) itens, seria a indicação de assuntos, ou seja, os títulos, que, quando acionados, abrem informações pertinentes àquele tema.

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 49 itens, atingindo assim 100% do planejamento anual, conforme é representado no Gráfico 3 a seguir:

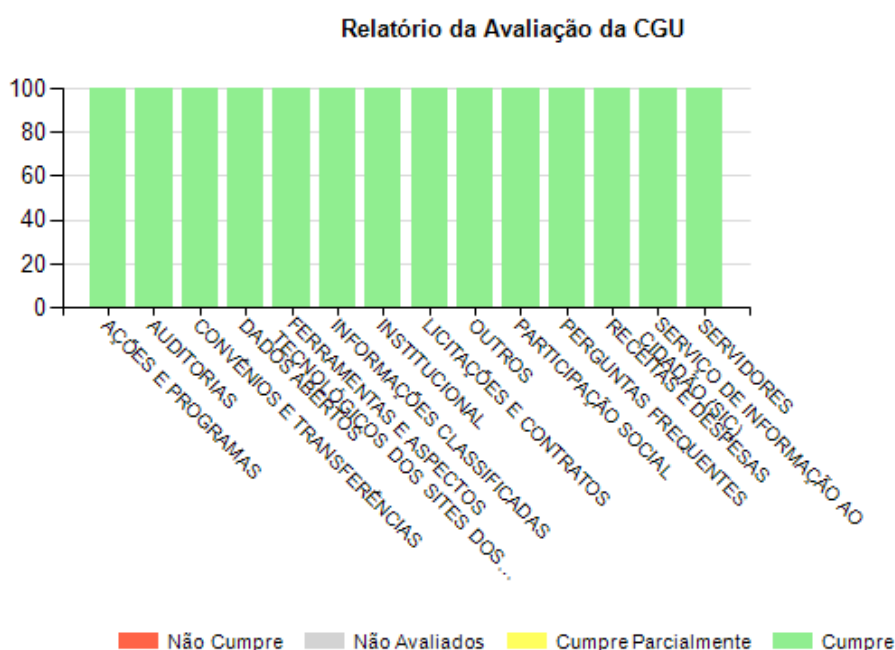
Gráfico 3 – Situação de Preenchimento do STA.



Fonte: Relatório Transparência Ativa (2021).

Dos itens preenchidos pela UFOB, 38 representam os que contêm a resposta “sim”, apontado com 78%. Além disso, a quantidade que contém a resposta “não” chega a 0%, contudo, há os que não se aplicam, com o total de 11 (22%). Assim sendo, de acordo a avaliação da CGU, em 2021, a UFOB cumpriu com os 49 itens, alcançando o 1ª/306 posição no *ranking* de transparência ativa no Painel Lei de Acesso à informação da Controladoria – Geral da União. Conforme se vê no Gráfico 4, em 2021, a CGU avaliou com 100% de cumprimento.

Gráfico 4 – Relatório de avaliação da CGU.



Fonte: Relatório Transparência Ativa (2021).

5.1 MONITORAMENTO DADOS ABERTOS

Os Dados Abertos são mantidos e atualizados pela Comissão Permanente do Plano de Dados Abertos (PDA) da UFOB, que foi instituída por meio da Portaria nº 135/2020, de 21 de julho de 2020. O Plano de Dados Abertos da UFOB possui periodicidade bienal, podendo haver revisões em qualquer tempo, objetivando disponibilizar para a sociedade ações e estratégias adotadas pela instituição na melhoria de dados abertos e buscando atender de forma eficaz ao cidadão que está à procura de informação. Assim sendo, esse plano organiza a implementação da abertura de dados de maneira sistemática.

A comissão do biênio 2020-2022 foi composta por uma equipe interdisciplinar, tendo servidores lotados na Ouvidoria, Vice-Reitoria, Pró-Reitoria de Extensão e Cultura, Pró-Reitoria de Planejamento Institucional, Pró-Reitoria de Tecnologia da Informação, Diretoria de Governança, Riscos e Conformidade e Serviço de Informação ao Cidadão (SIC). Esse documento foi publicizado à sociedade no Portal da Universidade (<http://ufob.edu.br>).

Para tanto, consideraram-se o Planejamento Estratégico Institucional, o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) e o Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTIC). O Plano de Desenvolvimento Institucional 2020-2022 (PDI) – As orientações para sua elaboração são objeto do Sistema Nacional de Avaliação Superior, o SINAES, instituído desde 2004; esse plano propõe um período mínimo de cinco anos e versa sobre as grandes temáticas institucionais. Para o escopo das universidades, no intuito de convergir para o processo de desenvolvimento institucional com excelência acadêmica, é possível exemplificar as seguintes abordagens temáticas: projeto pedagógico; infraestrutura física e de pessoal técnico e docente; a interação com a sociedade; as questões de tecnologia de informação e comunicação e avaliação institucional.

O Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação 2020-2022 (PDTIC) constitui-se em instrumento que permite orientar e acompanhar a atuação da área de TIC, definindo metas e o plano de ações para implantá-las. No cenário atual, o PDTIC é uma importante ferramenta de apoio à tomada de decisão, permitindo a ação proativa por parte dos gestores, contra as ameaças e em favor das oportunidades.

O PDTIC representa um instrumento de gestão para a execução das ações de TIC na organização, possibilitando justificar os recursos aplicados, minimizar desperdícios e otimizar os investimentos públicos e os serviços prestados aos cidadãos. A elaboração desse documento teve como principal agente o Comitê Gestor de Tecnologia da Informação e Comunicação (CGTIC), alinhado às suas diretrizes institucionais. O PDTIC, biênio 2020/2022, foi aprovado em junho de 2020 e pode ser revisto com a frequência necessária para a manutenção das atividades ligadas à TIC da universidade.

Ao longo de 2021, a comissão publicou 45 conjuntos de dados, acadêmicos e administrativos, no repositório de Dados Abertos do Governo Federal. A publicação dos dados amplia as ferramentas de transparência ativa e participação social, reforçando, assim, os princípios da publicidade, *accountability* e eficiência na Administração Pública. Cabe destacar que, em 2021, a UFOB alcançou o primeiro lugar na

classificação de desempenho em transparência ativa da Controladoria-Geral da União (CGU). O cumprimento de 100% dos itens de transparência ativa é o resultado do trabalho coletivo desenvolvido pelas unidades da UFOB, juntamente com a Comissão Permanente do Plano de Dados Abertos e a Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação (LAI).

5.2 ESTRATÉGIA PARA ABERTURA DOS DADOS ABERTOS

Estratégias para abertura:

1. Definição de responsáveis pelo preparo e atualização dos dados e detalhamento de plano de ação com metas e prazos;
2. Consolidação da matriz de responsabilidades e definição da governança e do fluxo de aprovação do PDA e revisões;
3. Utilização de metodologia de abertura de dados a ser seguida pelas áreas responsáveis (padrões INDA e INDE);
4. Capacitação dos responsáveis nas áreas de negócio dos dados selecionados para abertura sobre:
 - 4.1. Processo de publicação de dados abertos;
 - 4.2. Processo de catalogação dos metadados no dados.gov.br;
 - 4.3. Processo de catalogação dos metadados na INDE, caso georreferenciados;
 - 4.4. Definição de arquitetura de abertura para cada sistema.
5. Publicização dos dados catalogados no site do Banco de Dados Abertos e na url: <https://acessoainformacao.ufob.edu.br/>.

Os conjuntos de dados foram divididos em 3 etapas. Na 1ª etapa, foram planejados os seguintes dados: assistência estudantil (estudantes beneficiados por mês pelo PNAES); bolsistas e voluntários do PIBIC (Lista nominal dos estudantes, com o nome do projeto e orientador); bolsistas e voluntários do PIBITI (Lista nominal dos estudantes, com nome do projeto e orientador); cursos da instituição (município/grau acadêmico/turno/portaria; dados de execução orçamentária; funções gratificadas e cargos de direção (Lista de ocupantes e quantitativo); grupos de pesquisa; patrimônio; projeto de pesquisa; servidores (Lista nominal de docentes e técnicos administrativos, com unidade de lotação e data de início de exercício). Servidores cedidos e requisitados; solicitações serviço de informação ao cidadão (E-sic); bolsistas e voluntários do PIBID (Lista nominal dos estudantes, com nome do projeto e orientador); bolsistas e voluntários

do programa de monitoria (Lista nominal dos estudantes, com nome do projeto e orientador).

Na 2ª etapa: componentes curriculares de graduação e pós graduação; diárias e passagens; dissertações defendidas; estudantes ingressantes; estudantes com matrícula trancada; funcionários terceirizados; relação nominal de estagiários; matrículas (graduação e pós graduação em cada semestre – lista nominal de estudantes ativos e matriculados); processos; trabalhos de conclusão de cursos defendidos (lista e se possível link para baixa-los); turmas abertas graduação e pós-graduação (lista nominal dos estudantes participantes, como nome do docente responsável).

Na 3ª etapa: acordos e cooperação nacional e internacional; bolsas de mestrado e doutorado; bolsistas bolsa permanência; bolsistas PET – Humanidades; estudantes PEC –G; bolsistas PET – Saúde; concursos realizados; contratos administrativos; convênios; estudantes formados; obras; requisição de materiais informacionais; requisição de reserva de veículo; requisição de atividade de campo; acervo da biblioteca; programa de mobilidade acadêmica; licitações; projetos de extensão; projetos pedagógicos dos cursos; servidores capacitados e afastados para qualificação.

Desse planejamento, foram publicados os dados da 1ª etapa e, atualmente, estão sendo publicados os da 2ª etapa, conforme o cronograma., segundo o Plano de Dados Abertos (2020-2022).

6 CONSELHO DE USUÁRIOS

Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 – Código De Defesa Dos Usuários De Serviço Público – estabeleceu a necessidade de criação dos conselhos de usuários de serviços públicos pelos órgãos e entidades a ela sujeitos.

Em fevereiro de 2020, o Decreto nº 10.228/2020 emendou o Decreto nº 9.492/2018, passando a regulamentar o Conselho de Usuários.

Portaria UFOB nº 284, de 19 de julho de 2021, instituiu o Comitê de Implementação do Comitê de Usuários na UFOB.

Das competências: I. revisar a carta de serviço; II. sensibilizar os gestores sobre a importância dos conselhos de usuários; III. organizar as enquetes para os conselheiros a partir do levantamento de questões essenciais para o serviço com os gestores; IV. sensibilizar os usuários dos serviços para compor os Conselhos.

Composição do Comitê: Andrea Santana Leone de Souza; Antônio Oliveira de Souza; Thiago Ribeiro Rafagnin; Naicia Kirone Figueroa de São Bernardo Ten Caten; Josefa Rodrigues Costa.

6.1 O QUE SÃO OS CONSELHOS DE USUÁRIOS?

Os conselhos de usuários de serviços públicos são instâncias consultivas que oferecem a toda a sociedade uma nova forma de participação direta na avaliação e na melhoria dos serviços públicos, conectando os usuários de serviços públicos com os gestores por meio das Ouvidorias Públicas. Não são órgãos que tomam decisões, mas que levantam informações para possibilitar a melhoria dos serviços oferecidos pela Administração Pública.

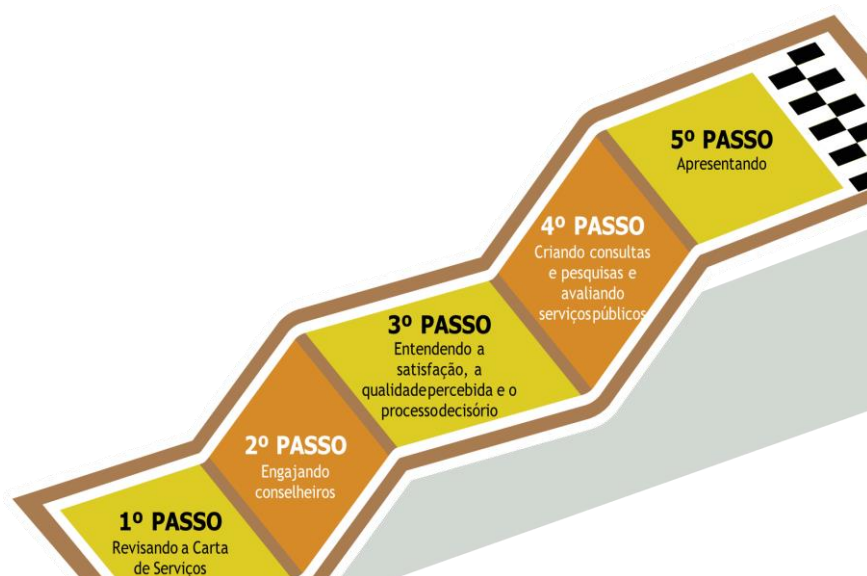
Os conselhos são formados por usuários que se voluntariam e se conectam como avaliadores de serviços. Eles têm composição dinâmica e se materializam por meio das conexões geradas no âmbito da Plataforma Virtual dos Conselhos de Usuários Públicos, que os abrigam.

6.2 A PARTICIPAÇÃO DOS SETORES DA UFOB NESSE PROCESSO

Periodicamente, o órgão prestador de serviços deve enviar consultas acerca dos serviços públicos por ele prestados, por meio de enquetes eletrônicas desenvolvidas e geridas na plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos. O resultado dessas enquetes deve servir de subsídio para a formulação, a avaliação e a reformulação de serviços públicos.

O Decreto nº 10.228/2020 determina a realização de campanhas específicas, promovidas por cada ouvidoria integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal (SISOUV), com o foco nos usuários dos serviços públicos por elas supervisionados.

Figura 2 - Os 5 passos para avaliação de um serviço público por meio dos conselhos de usuários.



6.3 AÇÕES PARA IMPLEMENTAÇÃO DO CONSELHO DE USUÁRIOS EM 2021

- Divulgação e organização da campanha, elaborando *cards* informativos e disponibilizando-os nas redes sociais, bem como por e-mail;
- Participação nas assembleias dos discente para divulgação;
- Instagram;
- Conversa com os gestores.

6.4 OS SERVIÇOS E O INÍCIO DAS AVALIAÇÕES

Com base nos normativos legais, a Ouvidoria da UFOB almeja ampliar a participação e o controle social, embasada no contexto da avaliação, monitoramento e conseguinte melhoria dos serviços públicos, ao conectar os usuários aos serviços disponibilizados.

Os conselheiros, após serem devidamente cadastrados, responderam às consultas acerca desses serviços, bem como puderam apresentar propostas de melhorias dos serviços oferecidos.

Dessa forma, no segundo semestre de 2021, a Ouvidoria da UFOB em parceria com outras áreas, lançou 3 (Três) serviços no Portal Gov.BR:

- Avaliação do Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas;
- Avaliação de Serviço do Processo Seletivo SISU/UFOB;
- Avaliação de Serviço do Processo Seletivo de Vagas Residuais.

Os conselheiros foram convidados a comporem o referido Conselho por meio de mensagens eletrônicas (*e-mail*), convite oficial nos *sites* da UFOB e da Ouvidoria.

7 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 a comunicação ampla e dialógica, trata-se do canal oficial da UFOB para atender as manifestações da comunidade universitária e do público externo.

É um órgão da Universidade que recebe solicitações, sugestões, denúncias, reclamações e elogios, e tem 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.

7.1 STATUS DAS MANIFESTAÇÕES

Quadro 11 – Quantidade de manifestações.

QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES: 152
MÉDIA MENSAL DE MANIFESTAÇÕES: 11,54
TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA: 3,28

Quadro 12 – Status das manifestações.

STATUS DAS MANIFESTAÇÕES		
STATUS	QUANTIDADE	%
RESPONDIDOS (ENCERRADOS)	114	100%
EM TRAMITAÇÃO NO PRAZO (RESPOSTA IMEDIATA)	-	-
EM TRAMITAÇÃO FORA DO PRAZO	-	-

7.2 TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

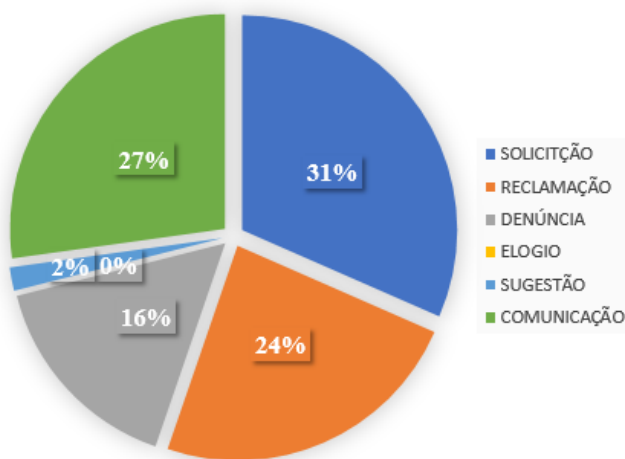
A manifestação é uma forma de o cidadão expressar para a ouvidoria seus anseios, angústias, dúvidas, opiniões e sua satisfação com um atendimento ou serviço recebido. Assim, pode auxiliar o Poder Público a aprimorar a gestão de políticas e serviços, ou a combater a prática de atos ilícitos.

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

Quadro 13 – Tipos de manifestações.

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES		
TIPOS	QUANT.	%
SOLICITAÇÃO	36	31%
RECLAMAÇÃO	27	24%
DENÚNCIA	18	16%
ELOGIO	0	0%
SUGESTÃO	2	2%
COMUNICAÇÃO	31	27%

Gráfico 5 – Quantidade de manifestações.



7.3 IDENTIFICAÇÃO

As manifestações do tipo Simplifique; Sugestão; Elogio; Solicitação e Pedido de Acesso necessitam necessariamente da realização de cadastro no sistema.

Já as manifestações do tipo Denúncia e 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 sua manifestação. Os registros de manifestação de forma anônima são tratados como comunicação de irregularidade, nos termos do Decreto nº 9.492/2018.

7.4 ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES

Quadro 14 – Assunto das manifestações.

ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES – TOP 6		
ASSUNTO	QUANT.	%
AUXÍLIO	7	20%
TRANSPARÊNCIA	7	20%
EDUCAÇÃO SUPERIOR	6	17%
MATRÍCULAS	6	17%
SISU	5	14%
DENÚNCIA	4	12%

7.5 PROVIDÊNCIA DAS DEMANDAS

Após registro no Fala BR é feita uma avaliação do caso para identificar a melhor forma de tratar o solicitante: a ouvidoria poderá responder à manifestação; solicitar que a complemente; prestar orientações; encaminhar para a unidade interna responsável por

resolver a questão ou pode também encaminhar para outro órgão/entidade, dependendo do caso. O solicitante sempre será comunicado sobre o andamento adotado.

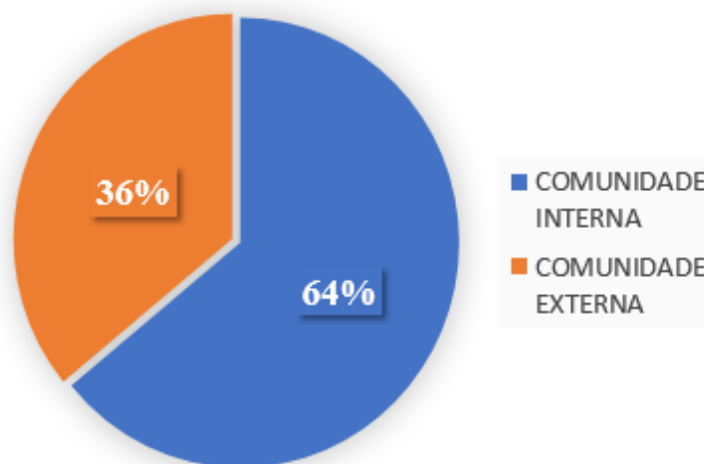
Atualmente, a ouvidoria desenvolveu alguns fluxogramas que ilustram de que forma o setor funciona após o recebimento de uma manifestação. Esses fluxogramas estão divididos em:

- a) Fluxograma de Atendimento ao Pedido de Informação (ANEXO 1);
- b) Fluxograma da Ouvidoria (ANEXO 2).

Quadro 15 – Proveniência das demandas.

PROVENIÊNCIA DAS DEMANDAS		
ORIGEM	QUANT.	%
COMUNIDADE INTERNA	73	64%
COMUNIDADE EXTERNA	41	36%

Gráfico 6 – Demandas interna e externa.

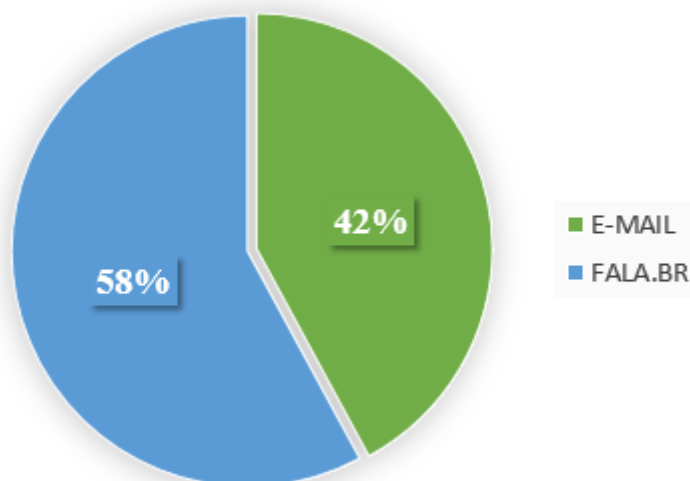


7.6 CANAIS DE ENTRADA DAS DEMANDAS

Quadro 16 – Canais de entrada de manifestações.

CANAIS DE ENTRADA DE MANIFESTAÇÕES		
CANAL DE ENTRADA	QUANT.	%
E-MAIL	67	44%
FALABR	85	56%

Gráfico 7 – Canais de comunicação.



7.7 DOS PRAZOS

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

7.8 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 entidades públicas devem proteger suas informações pessoais, restringindo o acesso a

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

7.9 DAS ATIVIDADES DESEMPENHADAS PELA OUVIDORIA EM 2021

7.9.1 Participação no Comitê de Implementação da Lei Geral de Proteção de Dados

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais instituída pela Lei nº 13709/2018, que entrou em vigor em setembro de 2020 e dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado. Seu objetivo é proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

A LGPD traz para as universidades a necessidade de revisão e adequação das formas em que vem coletando, tratando e armazenando seus dados. Além disso, a LGPD também oferece às instituições a necessidade de designação de servidores com responsabilidade de adequar os procedimentos de tratamento de dados pessoais das instituições.

O Comitê de Implementação da Lei Geral de Proteção de Dados (CILGPD), instituído pela Portaria UFOB nº 22 0, de 15 de março de 2021 é um órgão colegiado de natureza consultiva ligado à Reitoria, responsável por coordenar as ações relacionadas ao atendimento da LGPD, com as seguintes competências:

- assessorar a Administração Central sobre o tema;
- propor políticas e normas gerais relativas à LGPD para a UFOB;
- propor ações para a conformidade da UFOB à LGPD;
- propor, no âmbito da Administração Central, a criação de grupos de trabalho para desenvolvimento de ações específicas, se necessárias;
- monitorar a implementação da LGPD na UFOB e reportar-se regularmente à Reitoria.

Com isso o Comitê em 2021 elaborou a minuta da Política de Proteção de Dados, bem como minutou o conteúdo para a página do *site* que será lançado sobre LGPD.

7.9.2 Apresentação de Relato de Experiência no Seminário SIC

A Ouvidoria da Universidade Federal do Oeste da Bahia esteve presente no VIII Encontro de Serviços de Informações aos Cidadãos (SICs) das Instituições Públicas de Ensino Superior e Pesquisa do Brasil, apresentou no dia 26/11/2021 relato de experiência com o tema: “Solicitante Frequente e Abuso de Direito”, pela Gestora Andrea Santana Leone de Souza.

O VIII Encontro de Serviços de Informações aos Cidadãos (SICs) das Instituições Públicas de Ensino Superior e Pesquisa do Brasil é um evento anual, realizado desde 2014, cujo tema central é a transparência pública, portanto, voltado aos profissionais que lidam, direta ou indiretamente, com a Lei de Acesso à Informação (LAI), abrangendo distintas categorias: gestores de SICs; autoridades de monitoramento; ouvidores; auditores; arquivistas; entre outros.

São debatidos temas relevantes e de grande importância para as instituições públicas de ensino superior e pesquisa do Brasil, especialmente no cumprimento da LAI e agora também com os desafios advindos do cumprimento da LGPD.

Neste ano, por ocasião da pandemia, será realizada a oitava edição em formato *on-line* integralmente, com a presença de notáveis pesquisadores, membros da sociedade civil organizada e representantes de órgãos públicos de controle e de gestão.

7.9.3 Reunião com o Instituto Laços

Coordenado pela Professora Maria Victoria Borja, o **Projeto Laços** (Atividades de Extensão e Pesquisa em Mediação, Conciliação e Arbitragem do Oeste da Bahia) tem por finalidade ampliar o acesso à justiça prestando assistência de resolução de controvérsias por meios adequados como conciliação, mediação e arbitragem à comunidade do oeste da Bahia, nos termos da legislação vigente.

Considera-se que os processos autocompositivos, como a negociação, a conciliação e a mediação, tendem a ser mais construtivos do que os outros. Isso porque esses métodos promovem a autonomia das pessoas, valorizando seus posicionamentos e suas posturas e permitindo que elas próprias resolvam a controvérsia, sem imposições externas. A Instrução Considerando a Normativa nº 05/2018, da Ouvidora-Geral da União traz em seu art. 4º, inciso IV, como atribuição das unidades de ouvidoria federais

“[...] promover a adoção de medição e conciliação entre usuários de órgãos e entidades públicas, com a finalidade de ampliar e aperfeiçoar os espaços de relacionamento e participação da sociedade com a administração pública”.

Considerando ainda o art. 47 da Portaria nº 581, de 9 de março de 2021, que de termina que “Cabe às unidades do SisOuv disseminar boas práticas e métodos de resolução pacífica de conflitos entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, dentre eles a mediação e a conciliação”.

A reunião teve como objetivo iniciar as tratativas sobre possível parceria entre a Ouvidoria e o Instituto Laços. Esta parceria ainda está em andamento para formalização, a demora se deu diante da necessidade de inclusão no regimento interno da Ouvidoria um setor próprio para mediação e conciliação, quesito que já está sendo discutido para posterior aprovação nas Instâncias Superiores.

7.10 A OUVIDORIA EM AÇÃO

7.10.1 Proposição da Mesa "Conhecendo os órgãos de controle da UFOB", no I Congresso da UFOB

A ouvidoria da UFOB em parceria com a Diretoria de Governança e a Auditoria, entendendo a importância de divulgação, para toda a comunidade acadêmica, sobre a competência e atribuições dos referidos órgãos propôs a mesa "Conhecendo os órgãos de controle da UFOB", no I Congresso da UFOB.

A mencionada mesa ocorreu no dia 28.10.2021, na plataforma do *YouTube*, com a presença da Dra. Andrea Leone (Ouvidora), Dr. Angelo Marconi Maniero (Diretor de Governança) e Tatiane Pereira da Silva (Auditora Interna), transmitida para 223 pessoas.

7.10.2 Curso de capacitação para gestões em parceria com a PROGEP

Curso: Procedimentos administrativos e Processo Administrativo Disciplinar: teoria e prática, destinado a servidoras e servidores públicos federais, vinculados às universidades federais. Professora: Liliane M. Pinho de Oliveira Reis (<http://lattes.cnpq.br/2832573217633248>) Período do Curso: 13/07/2021 a 29/07/2021.

Programa em regime de coparticipação do Curso de Direito, Pró-reitoria de Gestão de Pessoas (ProGep) e Ouvidoria.

São muitas as incumbências da Administração Pública. Para que o Estado desempenhe as suas funções políticas, jurídicas e executivas, é preciso que todos os seus órgãos e entes vinculados a ele, de maneira direta ou indireta, exerçam as suas funções de acordo com as normas jurídicas e administrativas do ordenamento brasileiro. Com a promulgação da Constituição Federal (1988), os procedimentos administrativos, antes orientados por normas internas, passaram a observar, em muitos aspectos, as garantias e princípios processuais instituídos também em processos judiciais.

A responsabilidade do (a) agente público (a) à frente da instrução e condução de tais procedimentos desemboca nos desafios e discussões enfrentados no curso: (1) Por que instaurar um processo ou procedimento administrativo?; (2) De quem é a iniciativa de propor demandas à Administração?; (3) Quais são os fundamentos que possibilitam que a Administração Pública aplique sanções aos seus próprios servidores?; (4) Como instruir um processo, para que ele seja legítimo, justo, e o seu resultado alcance a finalidade mais verossímil possível?; (5) Como interpretar as normas disciplinares a partir do regime jurídico-administrativo?; (6) Quais são os procedimentos internos disponíveis nos sistemas de informática vinculados à UFOB?

O curso possuiu 3 eixos: Noções Teóricas Básicas; Noções Práticas de Instrução Processual (modelos); e Prática Simulada. 7 aulas síncronas (2 horas cada) e 6 horas assíncronas para leituras orientadas. Tivemos 20 inscritos, sendo 10 docentes, 9 taes e 1 estudante.

7.10.3 Organização da Palestra “As Inovações Tecnológicas e o Assédio Moral Organizacional”

O evento é decorrente de uma ação conjunta da Ouvidoria e da Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas da universidade, que teve como objetivo debater o tema “As Inovações Tecnológicas e o Assédio Moral Organizacional”, em alusão ao dia do trabalho, celebrado no dia 1º de maio.

A palestra foi ministrada pela Procuradora do Trabalho Claiz Maria Pereira Gunça dos Santos, teve emissão de certificados aos participantes e foi transmitida pelo canal de Eventos da UFOB no YouTube, no dia 04.05.2021.

7.10.4 Criação de *Instagram*

As redes sociais são o presente e o futuro da comunicação. Naturalmente, todo órgão que se pretenda ser acessível e utilizar boas estratégias de *marketing* deve saber como utilizar e aproveitar melhor tais ferramentas.

Nesse contexto, entendendo a importância das redes sociais para órgãos públicos, pois elas fazem a ponte entre os poderes e os cidadãos, em consonância com o que dispõe a lei sobre transparência, a Ouvidoria criou um perfil no *Instagram* para facilitar a comunicação, bem como veicular novidades, informações e as campanhas.

7.10.5 Campanhas

Entendo a importância do papel pedagógico propositivo das Ouvidorias, no ano de 2021 encabeçamos algumas campanhas, sendo elas:

- a) Conheça nossa Ouvidoria – Campanha de divulgação sobre o funcionamento, competência e 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 a ter acesso às informações de forma clara, simplificada e efetiva. Teve como objetivo 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) Corrupção Não! – A campanha teve como objetivo fortalecer a luta contra a corrupção nas autarquias públicas. A campanha foi composta de peças para *e-mail marketing, posts e stories* para os perfis da Universidade no *Instagram*;
- d) #NovembroNegro – Novembro chegou intensificando ainda mais a luta contra as desigualdades raciais, realçando a resistência em combate ao racismo, preconceito e a discriminação. Diante disso, a Ouvidoria da Universidade Federal do Oeste da Bahia instituiu a campanha #NovembroNegro em alusão ao dia Nacional da Consciência Negra. A campanha foi composta de peças para *e-mail marketing, posts e stories* para os perfis da Universidade no *Instagram*;

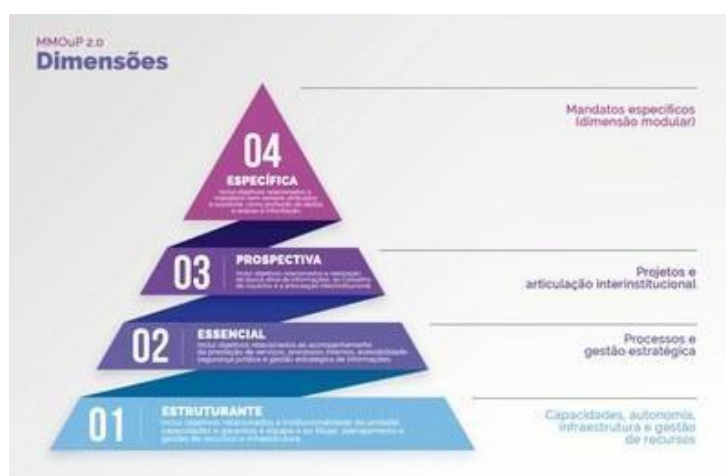
e) Dados Abertos – O objetivo da campanha é orientar a comunidade universitária sobre a disponibilização de dados abertos que é uma forma de ampliar a transparência ativa e participação social. Semanalmente disponibilizamos *cards* informativos com o tipo de dado aberto e o setor vinculado, essa campanha ainda está em andamento. A campanha é composta de peças para *e-mail marketing*, *posts* e *stories* para os perfis da Universidade no *Instagram*, e matéria informativa publicada no *site* da Ouvidoria.

8 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 da ouvidoria.

De caráter obrigatório para as unidades de ouvidoria do SisOuv, o MMOuP é estruturado em 4 dimensões:

Figura 3 – Dimensões do MMOuP.



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

Figura 4 – 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

8.1 O DIAGNÓSTICO ATUAL DE MATURIDADE DA OUVIDORIA DA UFOB

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

Quadro 17 - Dimensão Estruturante.

DIMENSÃO	OBJETIVO	ELEMENTO	nE	nO	nD
ESTRURURANTE	<u>1.1 INSTITUCIONALIDADE</u>	1.1.1 Relevância	2	3	3,15
		Institucional			
		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	1		
		1.2.5 Condutas	2		
	<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	2	2,4	
		1.4.2 Formação de competências	2		
		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			

Quadro 18 - Dimensão Essencial.

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	2		
	<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	1		
	<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	3		
		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	3,25	
		2.4.2 Perfil dos manifestantes	3		
		2.4.3 Análise de dados	3		
		2.4.4 Produção de informações estratégicas	3		

Quadro 19 - Dimensão Prospectiva.

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		

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

MATURIDADE DA UNIDADE (<i>nMMOP</i>)*	3,106111
---	----------

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

8.2 O NÍVEL ALVO DE MATURIDADE E AS AÇÕES PROPOSTAS

Em dezembro de 2021, foi realizada a projeção do nível alvo de maturidade a ser alcançado pela ouvidoria, por meio das seguintes ações propostas:

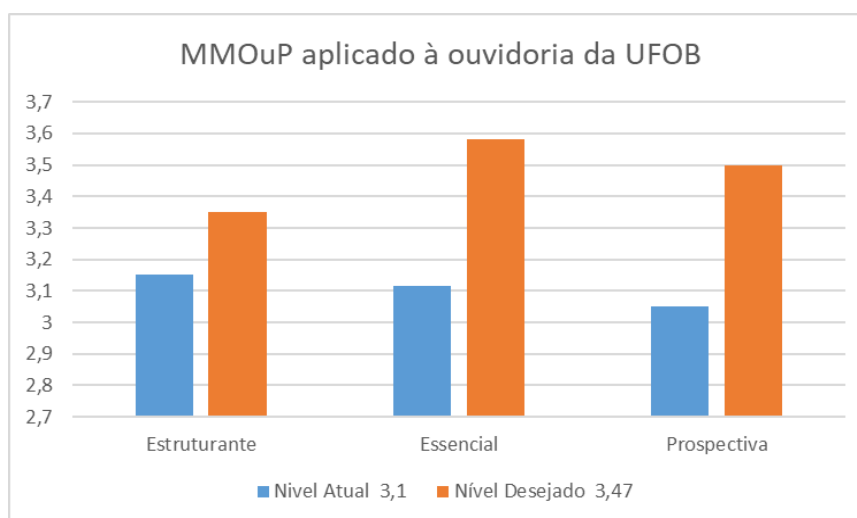
- Inserir da ouvidoria às unidades de governança e integridade da instituição;
- Aumentar a força de trabalho em (no mínimo) 100%, com novo integrante da equipe, tendo formação em área distinta à do titular;
- Criar documento formal com as orientações necessárias sobre as condutas desejáveis e vedadas à equipe da unidade;

- Elaborar e instituir de regulamento interno da ouvidoria;
- Elaborar e implantar do 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 ao Plano de integridade e mapear de riscos dos processos;
- Fazer o levantamento do perfil dos usuários por meio do conselho de usuários;
- Realizar do mapeamento dos processos;
- Institucionalizar do processo de avaliação dos serviços;
- Capacitar a equipe;
- Aplicar tramitação das denúncias pelo Fala BR para acompanhamento por parte da ouvidoria;
- Emitir de relatório e/ou realização de 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 nossa Ouvidoria, sendo esse o nível alvo pretendido de ser alcançado.

O Gráfico 8 abaixo apresenta o nível atual e o nível alvo, proposto pela ouvidoria do UFOB:

Gráfico 8 – MMOuP aplicado à ouvidoria da UFOB.



Fonte: Autoria própria.

Conforme proposta da Ouvidoria Geral da União, a partir da definição do nível alvo de maturidade, as unidades de ouvidoria deverão, com a validação dos gestores estratégicos da instituição, propor um Plano de Ação para o alcance do nível projetado, sendo que as ações deverão ser aplicadas no período de 12 meses (março de 2022 a março de 2023).

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 tópicos que estão engendrados em sua área de atuação, como transparência ativa, dados abertos, LGPD, 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, o ano de 2021 ainda contou com a continuidade da Pandemia do Coronavírus que impacta nosso trabalho diariamente, reforçando a necessidade de criatividade para buscar mecanismos efetivos de ação. Nesse ponto, tivemos: a criação do *Instagram*; campanhas virtuais de informação; curso para capacitação sobre PAD; palestras sobre assédio institucional virtual; mecanismos esses pensados para garantir o cumprimento das atividades com eficácia.

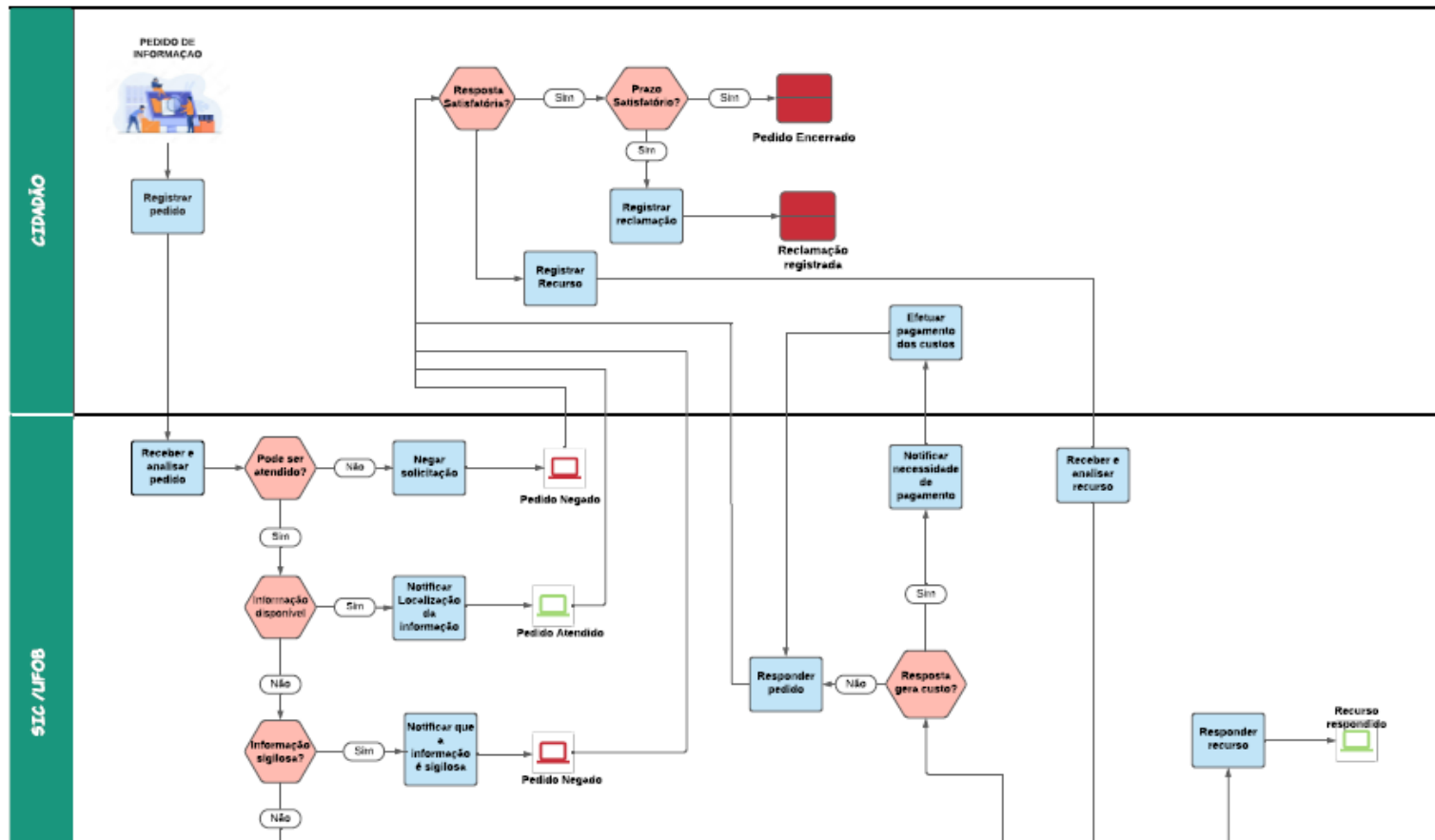
Identifica-se importante, inclusive para fins de maturidade, conforme determinação da CGU, a contratação de, ao menos, mais uma pessoa para compor a equipe, de área de formação diversa, bem como investir na capacitação da equipe da Ouvidoria, para dar continuidade à atuação efetiva, mediante uma escuta 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 e a fomentação dos valores democráticos.

ANEXO 1 - FLUXOGRAMA DE ATENDIMENTO DE PEDIDO DE INFORMAÇÃO

SIC/UFOB - FLUXOGRAMA DE ATENDIMENTO AO PEDIDO DE INFORMAÇÃO

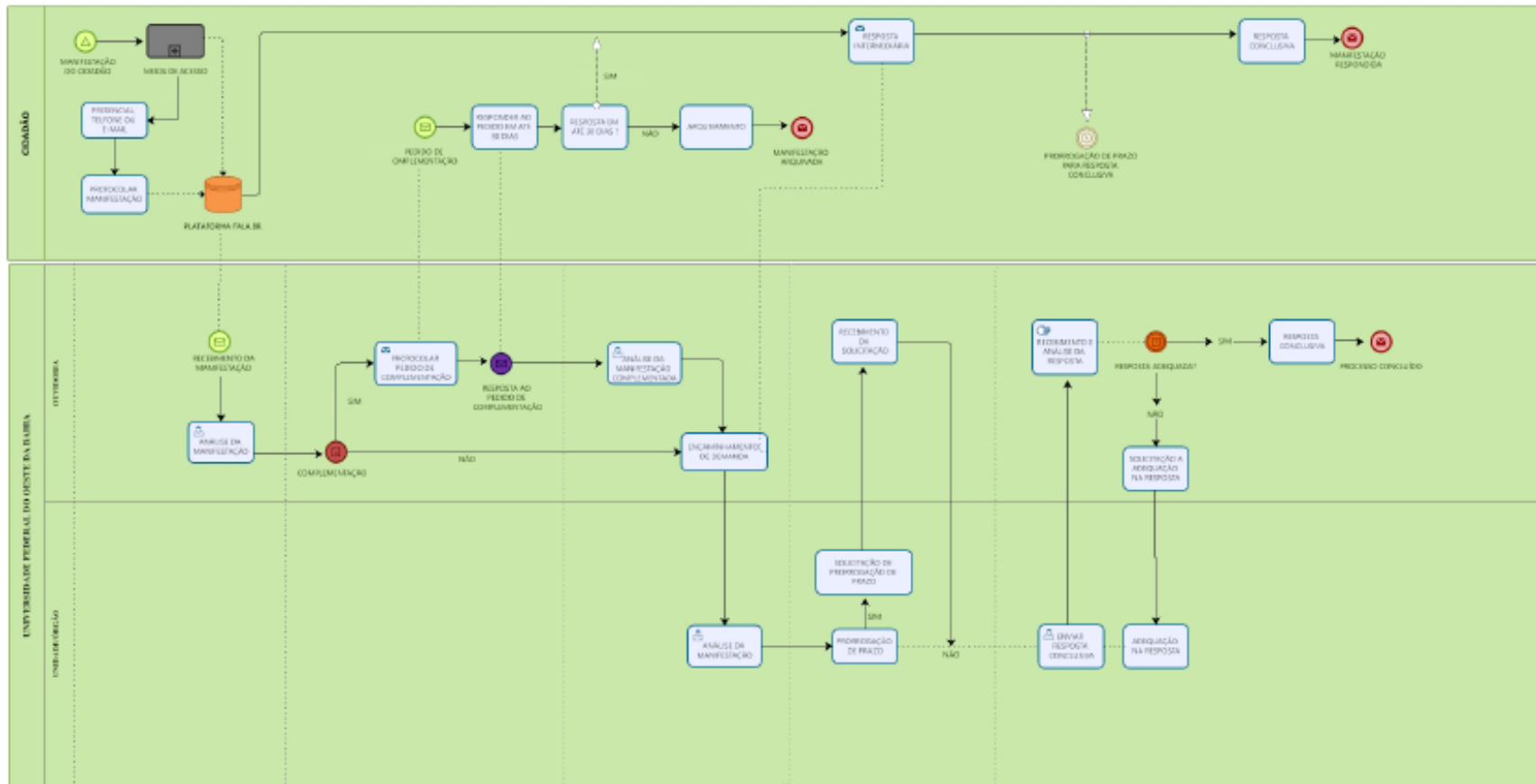
FLUXOGRAMA REPRESENTATIVO DO GERENCIAMENTO DE ATENDIMENTO AO PEDIDO DE INFORMAÇÃO ENCAMINHADO AO SIC DA UFOB PELOS CIDADÃOS



ANEXO 2

FLUXOGRAMA DA OUVIDORIA

UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DA BAHIA
FLUXOGRAMA DA OUVIDORIA



 77 3614-3509

 ouvidoria@ufob.edu.br

 www.sistema.ouvidorias.gov.br



UFOB
UNIVERSIDADE FEDERAL
DO OESTE DA BAHIA

OUVIDORIA

DA UFOP Relatório anual 2021

www.sistema.ouvidourias.gov.br

