



OUVIDORIA

UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DA BAHIA

RELATÓRIO ANUAL DE 2022 DA OUVIDORIA

RELATÓRIO ANUAL DE 2022 DA OUVIDORIA

Janeiro a dezembro de 2022

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

Ouvidora, 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	8
4	DADOS SIC – PAINEL DE INFORMAÇÃO	9
4.1	EVOLUÇÃO ANUAL DE PEDIDOS	9
4.2	RECURSOS.....	10
4.3	PERFIL DOS SOLICITANTES.....	11
4.4	LOCALIZAÇÃO DOS SOLICITANTES.....	12
4.5	ASSUNTOS E USUÁRIOS.....	13
4.6	TIPO DE RESPOSTA AOS PEDIDOS	14
4.7	TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA POR SETOR	15
4.8	RAZÕES DA NEGATIVA DE ACESSO	16
4.9	SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	16
4.10	PROTEÇÃO DE IDENTIDADE	17
5	TRANSPARÊNCIA ATIVA	18
5.1	MONITORAMENTO DE DADOS ABERTOS	19
5.1.1	SOBRE A EXECUÇÃO DO PDA 2020-2022	19
5.1.2	RECOMENDAÇÕES	20
6	CONSELHO DE USUÁRIOS	21
6.1	DAS COMPETÊNCIAS	21
6.2	COMPOSIÇÃO DO COMITÊ	21
6.3	O QUE SÃO OS CONSELHOS DE USUÁRIOS?	22
6.4	A PARTICIPAÇÃO DOS SETORES DA UFOB NESSE PROCESSO	22
6.5	AÇÕES PARA A IMPLEMENTAÇÃO DO CONSELHO DE USUÁRIOS EM 2022	23
6.6	OS SERVIÇOS E O INÍCIO DAS AVALIAÇÕES	23
7	OUVIDORIA	24
7.1	STATUS DAS MANIFESTAÇÕES	24
7.2	TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	24
7.3	IDENTIFICAÇÃO	26
7.4	ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES	26

7.5	PROVIDÊNCIA DAS DEMANDAS	27
7.6	DOS PRAZOS.....	27
7.7	TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA POR SETOR.....	28
7.8	GARANTIA DE PROTEÇÃO À IDENTIDADE	29
7.9	DAS ATIVIDADES DESEMPENHADAS PELA OUVIDORIA	29
7.9.1	Reunião com o Instituto Laços.....	29
7.9.2	Curso Premium de Liderança Pública	30
7.9.3	Curso Presencial Estratégias de Negociação e Gestão de Conflitos	30
7.10	A OUVIDORIA EM AÇÃO	30
7.10.1	Implementação do WhatsApp da Ouvidoria	30
7.10.2	Curso de capacitação para gestores em parceria com o PROGEP	30
7.10.3	Projeto Escuta Itinerante.....	31
7.10.4	Campanhas.....	31
8	MATURIDADE	33
8.1	O DIAGNÓSTICO ATUAL DE MATURIDADE DA OUVIDORIA DA UFOB	34
8.2	O NÍVEL ALVO DE MATURIDADE E AS AÇÕES PROPOSTAS...	36
9	CONSIDERAÇÕES FINAIS	39

1 INTRODUÇÃO

O presente relatório traz informações das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Universidade Federal do Oeste da Bahia concernentes ao ano de 2022, divulga os dados estatísticos referentes às manifestações recepcionadas e às providências adotadas nesse período e 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 2022. Importante destacar que, nesse período, foram registradas 162 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, nº 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://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f>

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

3 EQUIPE GESTORA:

Andréa Santana Leone de Souza

ATRIBUIÇÕES:

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

4 DADOS SIC – PAINEL DE INFORMAÇÃO

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

Mediante a isso, importa destacar o desenvolvimento do órgão no período entre 2014 e 2022. No início do uso da ferramenta E-sic, a UFOB ocupava, em 2014, a posição 267º/301 no *ranking* de pedidos recebidos; em 2022, essa posição passou para **160º/306**, e, sobre o tempo médio de resposta, a posição passou de 265º/301 (638 dias) para **26º/306 (6,18 dias)**, constatando-se uma real melhoria e eficácia desse 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, abaixo Quadro 1 ilustrativo com a comparativa.

Quadro 1 – *Ranking* de atendimento entre 2017 e 2022.

ANO	PEDIDOS RECEBIDOS	RANKING	TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA	RANKING
2017	143	161º/301	11,00 DIAS	82º/301
2018	169	141º/301	9,58 DIAS	56º/301
2019	183	129º/301	10,30 DIAS	84º/301
2020	206	121º/301	1,55 DIAS	2º/301
2021	164	115º/301	4,32 DIAS	6º/301
2022	92	160º/305	6,18 DIAS	25º/305

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

4.2 RECURSOS

Foram recebidos em 2022 um total de 30 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 tiveram o tempo médio de 5,25 dias.

Quadro 2 – Percentual de recursos e respostas em 2022.

RECURSOS			
1° INSTÂNCIA	2° INSTÂNCIA	3° INSTÂNCIA	4° INSTÂNCIA
CHEFE HIERÁRQUICO	AUTORIDADE MÁX O ÓRGÃO	CGU	CMRI
TOTAL 20 % 66,7%	TOTAL 9 % 30,0%	TOTAL 1 % 3,3%	TOTAL 0 % 0,0%

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

Quadro 3 –Deferimento e indeferimento de decisões em 2022.

DECISÃO	%
DEFERIDO	40,00%
INDEFERIDO	50,00%
NÃO CONHECIMENTO	0,00%
PARCIALMENTE INDEFERIDO	10,00%

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

Quadro 4 –Motivos de decisões iniciais em 2022.

TIPO DO RECURSO	QUANTIDADE DE RECURSOS
AUSÊNCIA DE JUSTIFICATIVA LEGAL PARA CLASSIFICAÇÃO	1
INFORMAÇÃO INCOMPLETA	1
INFORMAÇÃO RECEBIDA NÃO CORRESPONDE À SOLICITADA	1
OUTROS	12

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

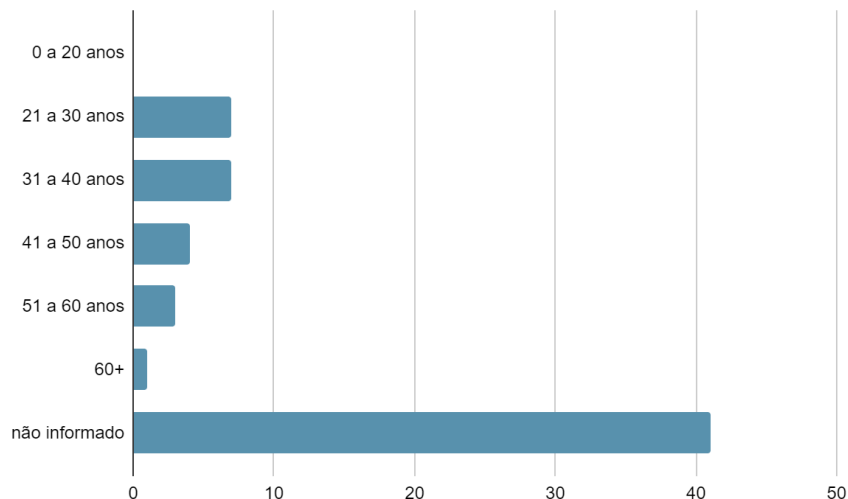
4.3 PERFIL DOS SOLICITANTES

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, 97,86% dos solicitantes; na categoria, 97,86% e, no órgão, 97,86%. Para mais, no perfil Pessoa Jurídica, 2,14% estão enquadrados no Governo Federal; 2,14% na categoria e 2,14 % no órgão.

Em 2022, houve um total de 63 solicitantes, sendo a média de 1,2 pedidos por solicitante, contudo, destaca-se que o gênero masculino foi o mais demandante, correspondendo a 28,57%; enquanto o feminino somou 12,70%. Aqueles que não informaram o gênero no momento do preenchimento do formulário totalizaram 58,73%.

Quanto à faixa etária, os cidadãos que mais solicitaram estavam entre 21 e 40 anos, representando 14 das 63 solicitações; logo após, entre 41 e 50 anos, com o total de 4 solicitações; seguidos por os indivíduos entre 51 e 60 anos com 3 solicitações; aqueles com até 20 anos de idade não fizeram solicitações; e, por fim, os que não informaram a idade totalizaram 41 solicitações. Para melhor exploração desses dados, segue abaixo o Quadro 5, contendo os dados compilados:

Quadro 5 – Perfil dos solicitantes – Faixa-etária.



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

A partir do Quadro 6 a seguir, pode-se notar que a participação dos estudantes de Ensino Médio e outros (até 20 anos) mostra-se reduzida, o que sugere a necessidade de 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	
SERVIDOR PÚBLICO FEDERAL	9
PROFESSOR	3
ESTUDANTE	2
EMPREGADO SETOR PRIVADO	2
PESQUISADOR	1
JORNALISTA	1
OUTROS	3
NÃO INFORMADO	41

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

4.4 LOCALIZAÇÃO DOS SOLICITANTES

Dentre as localidades mais registradas, podem-se indicar os estados da Bahia, Minas Gerais e Ceará. Para melhor esclarecimento, houve compilação de dados no Quadro 7:

Quadro 7 – Localização dos solicitantes – por estado.

REGIÃO	ESTADO	SOLICITANTES
NÃO INFORMADO	NÃO INFORMADO	42
SUDESTE	MG	7
NORDESTE	BA	2
NORDESTE	CE	2
SUL	SC	2
CENTRO-OESTE	DF	1
NORDESTE	PB	1
NORDESTE	RN	1
NORTE	AC	1

NORTE	AM	1
NORTE	TO	1
SUDESTE	SP	1
SUL	RS	1
TOTAL		63

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

4.5 ASSUNTOS E USUÁRIOS

Em 2022, houve um total de 162 assuntos demandados, os quais foram disposto em na nuvem de palavras exposta a seguir:

Figura 1 – Nuvem de assuntos.



Dentre os assuntos mais demandados, podem-se elencar: acesso à informação; educação superior; concurso; universidades e institutos; e cotas. Para melhor esclarecimento, houve compilação de dados estabelecidos em “Top 10”, exibida no Quadro 8:

Quadro 8 – Assuntos das manifestações.

ASSUNTO DA MANIFESTAÇÃO	CONTAGEM DE ASSUNTO DA MANIFESTAÇÃO
ACESSO À INFORMAÇÃO	51
EDUCAÇÃO SUPERIOR	9
UNIVERSIDADES E INSTITUTOS	9
COTAS	6
OUTROS EM ADMINISTRAÇÃO	3
ATENDIMENTO	2
RECURSOS HUMANOS	2
ASSISTÊNCIA À PESSOA COM DEFICIÊNCIA	1
CADASTRO	1
CONCURSO	1

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

4.6 TIPO DE RESPOSTA AOS PEDIDOS

Dos pedidos de Acesso à informação, é possível identificar alguns quesitos: no quesito categoria média, 77,86%; e, no órgão, 86,27%. Os demais tipos e os respectivos percentuais seguem no Quadro 9 abaixo:

Quadro 9 – Tipos de resposta.

DECISÃO DA MANIFESTAÇÃO	CATEGORIA MÉDIA	ÓRGÃO
ACESSO CONCEDIDO	77,86%	86,27%
PERGUNTA DUPLICADA/REPETIDA	2,17%	9,80%
ACESSO NEGADO	5,27%	1,96%
ACESSO PARCIALMENTE CONCEDIDO	6,69%	0,00%
INFORMAÇÃO INEXISTENTE	3,70%	0,00%
NÃO SE TRATA DE SOLICITAÇÃO INFORMAÇÃO	2,77%	1,96%
NÃO TEM COMPETÊNCIA PARA RESPONDER	1,51%	0,00%

Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação (2022)

4.7 TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA POR SETOR

Quadro 10 – Tempo médio de resposta por setor.

TABELA SIC 80 DEMANDAS		
SETOR	QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES	TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA
BIBLIOTECA	1	1 DIA
CAMPUS BARRA	1	12 DIAS
CEHU	4	13 DIAS
COMITÊ DE COTAS	1	2 DIAS
COORDENAÇÃO DE ENSINO CEHU	1	12 DIAS
CPA	1	14 DIAS
DIRCOM	1	2 DIAS
DIRETORIA DE GOVERNANÇA	3	3 DIAS
GABINETE DA REITORIA	1	7 DIAS
OUVIDORIA	1	14 DIAS
PROAE	11	6 DIAS
PROGEP	14	6 DIAS
PROGRAD	10	6 DIAS
PROPGP	2	9 DIAS
PROPLAN	2	7 DIAS
REITORIA	1	2 DIAS
SA	3	9 DIAS
SIC	25	2 DIAS
SIG	1	1 DIA

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

4.8 RAZÕES DA NEGATIVA DE ACESSO

Das Razões da negativa de acesso no quesito Governo Federal, 1,21% foram justificados por se tratar de dados pessoais; 0,48%, de Informação Sigilosa; e 0,27%, de Pedido desarrazoado ou desproporcional. Os demais tipos e os respectivos percentuais seguem no Quadro 10 abaixo:

Quadro 11 – Tipos de decisões.

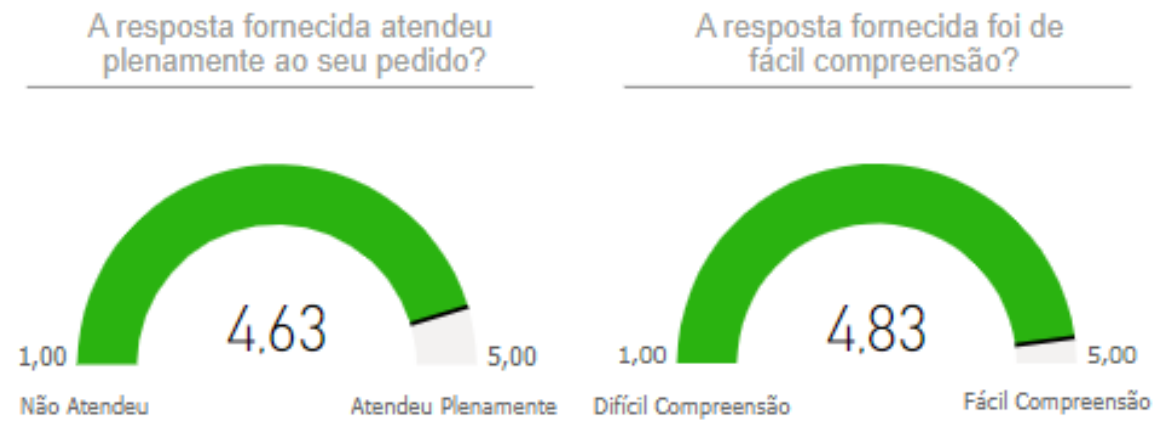
CLASSIFICAÇÃO DA DECISÃO	ÓRGÃO	GOVERNO FEDERAL	CATEGORIA
DADOS PESSOAIS	2,17%	1,21%	0,57%
INFORMAÇÃO SIGILOSA CLASSIFICADA CONFORME A LEI 12.527/2011	0,00%	0,82%	0,14%
INFORMAÇÃO SIGILOSA DE ACORDO COM LEGISLAÇÃO ESPECÍFICA	1,09%	1,39%	0,34%
PARTE DA INFORMAÇÃO CONTÉM DADOS PESSOAIS	0,00%	0,57%	0,57%
PARTE DA INFORMAÇÃO DEMANDARÁ MAIS TEMPO PARA PRODUÇÃO	0,00%	0,68%	2,03%
PARTE DA INFORMAÇÃO É DE COMPETÊNCIA DE OUTRO ÓRGÃO/ENTIDADE	0,00%	0,72%	0,38%
PARTE DA INFORMAÇÃO É SIGILOSA DE ACORDO COM LEGISLAÇÃO ESPECÍFICA	0,00%	0,70%	0,21%
PARTE DO PEDIDO É DESPROPORCIONAL OU DESARRAZOADO	0,00%	0,25%	0,27%
PEDIDO GENÉRICO	0,00%	1,12%	0,84%
PEDIDO INCOMPREENSÍVEL	0,00%	1,01%	0,29%
PROCESSO DECISÓRIO EM CURSO	0,00%	0,88%	1,12%

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

4.9 SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

No que tange à satisfação do usuário, a nota média de resposta que “Atendeu plenamente” foi de 4,63, sendo a de “fácil compreensão”, 4,83. 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 (2022).

4.10 PROTEÇÃO DE IDENTIDADE

Por força da Lei nº 12.527/11 [Lei de Acesso à Informação (LAI)] e da Lei nº 13.460/2017 (Código de defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos), a UFOB tem como uma das principais preocupações a proteção das informações pessoais, restringindo o acesso a quaisquer dados relativos à intimidade, à vida privada, à honra e à imagem, a não ser que o demandante autorize expressamente o acesso a essas informações.

5 TRANSPARÊNCIA ATIVA

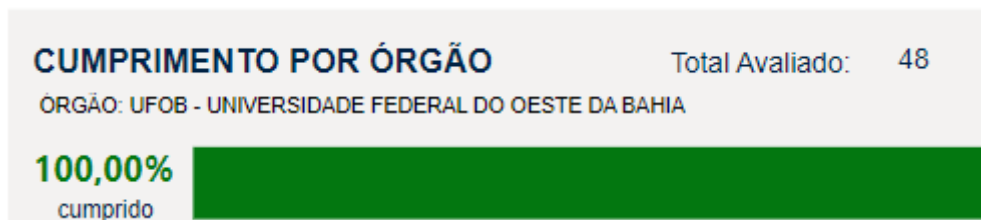
A transparência ativa é uma exigência da LAI, que traz os parâmetros para que todos os órgãos sigam as informações padronizadas ao cidadão. O Guia de Transparência Ativa (GTA) é disponibilizado para os órgãos e as entidades do Poder Executivo Federal, trazendo o conteúdo mínimo a ser divulgado pelo órgão.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

A relação mínima é de 12 (doze) itens (a indicação de assuntos), ou seja, os títulos, que, quando acionados, abrem informações pertinentes àquele tema. Os títulos são divididos da seguinte maneira: 1 – INSTITUCIONAL; 2 – AÇÕES E PROGRAMAS; 3 – PARTICIPAÇÃO SOCIAL; 4 – AUDITORIAS; 5 – CONVÊNIOS E TRANSFERÊNCIAS; 6 – RECEITAS E DESPESAS; 7 – LICITAÇÕES E CONTRATOS; 8 – SERVIDORES; 9 – INFORMAÇÕES CLASSIFICADAS; 10 – SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC); 11 – PERGUNTAS FREQUENTES; e 12 – DADOS ABERTOS.

Na aba “ACESSO À INFORMAÇÃO”, constam as informações referentes à transparência ativa, são 49 (quarenta e nove) itens, os quais, anualmente, são avaliados pela Secretaria de Transparência Pública e Combate à Corrupção (CGU).

Segundo o relatório de transparência ativa, obtida por meio do sistema Fala.br, a Universidade Federal do Oeste da Bahia preencheu os 48 itens em que se encaixava, atingindo assim 100% do planejamento anual, conforme é representado no Gráfico 3 a seguir:

Gráfico 2 – Situação de Preenchimento do STA.

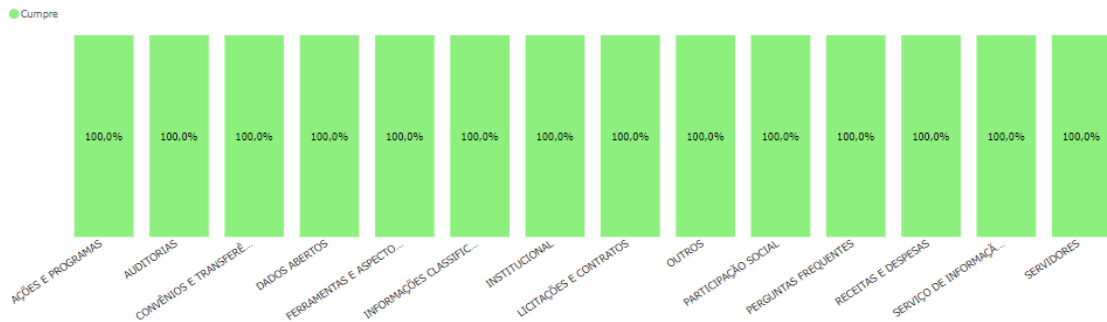


Fonte: Relatório Transparência Ativa (2022).

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 2022, a UFOB cumpriu os 49 itens, alcançando a 68ª/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 3 – Relatório de avaliação da CGU.



Fonte: Relatório Transparência Ativa (2022).

5.1 MONITORAMENTO DE DADOS ABERTOS

Considerando o encerramento da vigência do PDA, biênio 2020-2022, o presente relatório, elaborado em cumprimento ao artigo 5º, §4º, IV do Decreto nº 8.777/2016 e à Resolução nº 3/2017 (Art. 14, IV) do Comitê Gestor da Infraestrutura Nacional de Dados Abertos (CGINDA), visa apresentar à sociedade informações sobre as atividades realizadas no que se refere ao Plano de Dados Abertos da Universidade Federal do Oeste da Bahia (UFOB), biênio de 07/2020 a 07/2022.

5.1.1 SOBRE A EXECUÇÃO DO PDA 2020-2022

O 2º Plano de Dados Abertos da Universidade Federal do Oeste da Bahia (UFOB) foi aprovado em 20 de julho de 2020, na reunião Extraordinária do Comitê Gestor de Tecnologia da Informação e Comunicação (CGTIC). A publicação do PDA/UFOB foi realizada no dia 10 de agosto de 2020 no Boletim de Serviços da UFOB, além de ter sido disponibilizado no endereço eletrônico: <https://ufob.edu.br/aceso-a-informacao/dados-abertos>

Entre julho de 2020 e julho de 2022, em conformidade com o cronograma aprovado, foram publicadas 46 (quarenta e seis) bases de dados, distribuídas em duas áreas temáticas:

acadêmica e administrativa. Durante a execução do PDA 2020-2022, 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.

Além disso, para garantir o grau de relevância das bases de dados da UFOB para o cidadão, foi realizada uma consulta pública com duração de 15 dias, no período de 15 a 31 de março de 2022, 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 (as) cidadãos (ãs).

A consulta pública foi divulgada no site institucional, nos boletins informativos enviados por e-mail e nas redes sociais da UFOB. Todos os conjuntos de dados publicados estão acessíveis no Portal de Dados Abertos do Governo Federal (<https://dados.gov.br/>).

O 3º Plano de Dados Abertos da UFOB foi publicado em dezembro de 2022, disponibilizado em transparência ativa no endereço eletrônico: <https://ufob.edu.br/aceso-a-informacao/dados-abertos>. O Plano encontra-se, neste momento, no início da sua execução, tendo em vista sua vigência de 12/2022 a 12/2024.

5.1.2 RECOMENDAÇÕES

No que se refere às recomendações, elencam-se: 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.

¹ O CKAN, sigla para *Comprehensive Knowledge Archive Network*, é uma aplicação WEB de catalogação de dados desenvolvida pela *Open Knowledge Foundation*. Seu uso é sugerido pelo CGINDA.

6 CONSELHO DE USUÁRIOS

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

6.1 DAS COMPETÊNCIAS

No que se refere às competências, podem-se elencar:

- 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.

6.2 COMPOSIÇÃO DO COMITÊ

Sobre a composição do comitê, seguem:

- I. Andrea Santana Leone de Souza;
- II. Antônio Oliveira de Souza;
- III. Thiago Ribeiro Rafagnin;
- IV. Naicia Kirone Figueroa de São Bernardo Ten Caten;
- V. Josefa Rodrigues Costa.

6.3 O QUE SÃO OS CONSELHOS DE USUÁRIOS?

Os conselhos de usuários de serviços públicos são instâncias consultivas que oferecem a toda 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, tendo uma composição dinâmica e se materializando por meio das conexões geradas no âmbito da Plataforma Virtual dos Conselhos de Usuários Públicos, que os abrigam.

6.4 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.



6.5 AÇÕES PARA IMPLEMENTAÇÃO DO CONSELHO DE USUÁRIOS EM 2022

No que tange às ações para a implementação do conselho de usuários em 2022, podem-se listar:

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

6.6 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, do monitoramento e, por conseguinte, da 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 2022, 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 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.

7.1 STATUS DAS MANIFESTAÇÕES

Sobre o *status* das manifestações, essas são quantificadas e explicitadas no Quadro 12, tomando como referência o tempo médio de respostas.

Quadro 12 – Quantidade de manifestações.

MANIFESTAÇÕES EM 2022	
QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES	162
TEMPO MÉDIO DE RESPOSTAS	10 DIAS

Fonte: Ouvidoria.

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,

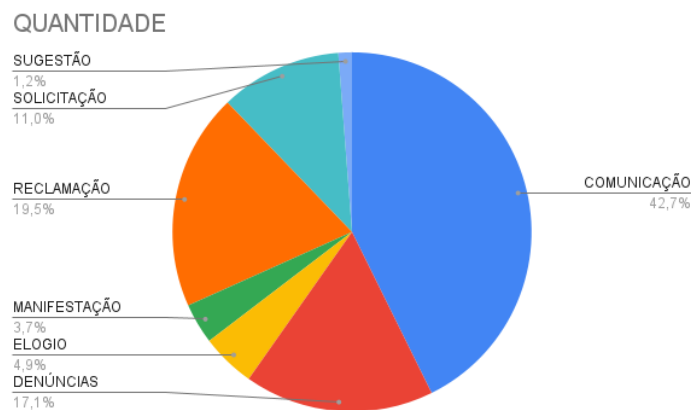
pode-se auxiliar o Poder Público a aprimorar a gestão de políticas e serviços ou a combater a prática de atos ilícitos.

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

Quadro 13 – Tipos de manifestações.

TIPO DE MANIFESTAÇÕES	
TIPO	QUANTIDADE
COMUNICAÇÃO	35
DENÚNCIAS	14
ELOGIO	4
MANIFESTAÇÃO	3
RECLAMAÇÃO	16
SOLICITAÇÃO	9
SUGESTÃO	1

Gráfico 4 – 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 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.

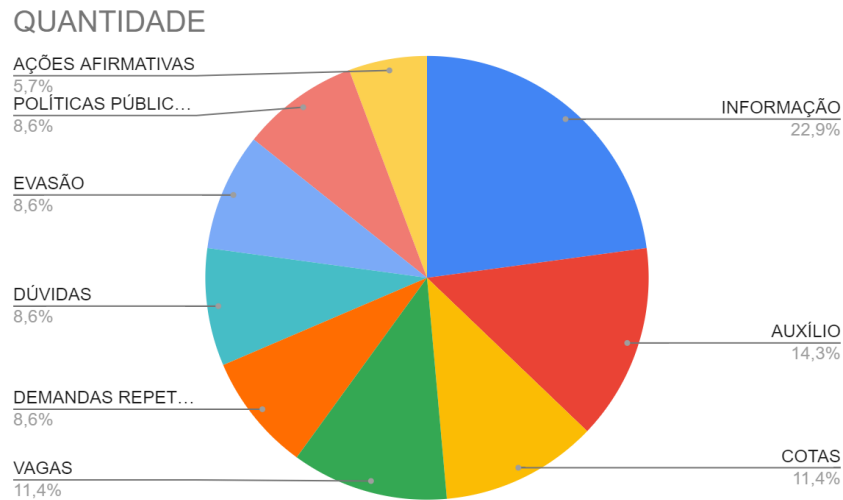
7.4 ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES

No que remete aos assuntos das manifestações, segue o Quadro 14 onde estão listados os dez principais assuntos.

Quadro 14 – Assunto das manifestações.

TOP 10 ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES	
MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE
INFORMAÇÃO	8
AUXÍLIO	5
COTAS	4
VAGAS	4
DEMANDAS REPETIDAS	3
DÚVIDAS	3
EVASÃO	3
POLÍTICAS PÚBLICAS	3
AÇÕES AFIRMATIVAS	2

Fonte: Arquivo próprio.

Gráfico 5 – Top 10 assuntos das manifestações

Fonte: Arquivo próprio.

7.5 PROVIDÊNCIA DAS DEMANDAS

Após registro no Fala.BR, é realizada uma avaliação do caso para identificar a melhor forma 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 pode também encaminhar para outro órgão/entidade, dependendo do caso. O solicitante sempre será comunicado sobre o andamento adotado.

7.6 DOS PRAZOS

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

7.7 TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA POR SETOR

Quadro 15 – Tempo médio de resposta por setor.

SETOR	QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES	TEMPO MÉDIO DE RESPOSTAS
BIBLIOTECA	1	9 DIAS
CAMPUS BARRA	6	18 DIAS
CCBS	11	16 DIAS
CCET	1	15 DIAS
CEHU	7	35 DIAS
COLEG. ADMINISTRAÇÃO	4	8 DIAS
COLEG. DE DIREITO	1	2 DIAS
COLEG. NUTRIÇÃO	1	16 DIAS
COMISSÃO DE HETEROIDENTIFICAÇÃO	3	15 DIAS
COORD. DIREITO	1	30 DIAS
DADOS ABERTOS	1	15 DIAS
DIRETOR CAMPUS BARRA	1	15 DIAS
GOVERNANÇA E RISCOS	1	21 DIAS
MEDICINA VETERINÁRIA	1	29 DIAS
OUVIDORIA	7	2 DIAS
PROAE	8	12 DIAS
PROAE	2	16 DIAS
PROEC	2	8 DIAS
PROGEP	9	8 DIAS
PROGRAD	7	8 DIAS
PROPGP	1	9 DIAS
PROPLAN	1	2 DIAS
REITORIA	3	11 DIAS
SACRES	1	1 DIA
SAMAVI	2	26 DIAS
SETOR DE TRANSPORTES	1	5 DIAS

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

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 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.

7.9 DAS ATIVIDADES DESEMPENHADAS PELA OUVIDORIA EM 2022

7.9.1 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 que os outros. Isso porque esses métodos promovem a autonomia das pessoas, valorizando seus posicionamentos e suas posturas e permitindo que elas resolvam a controvérsia, sem imposições externas. A Instrução, que considera 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 mediação 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 determina: “[...] 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 e dar continuidade às tratativas sobre possível parceria entre a Ouvidoria e o Instituto Laços. Essa parceria ainda está em andamento para formalização, essa demora se dá pela necessidade de inclusão no regimento interno da

Ouvidoria um setor próprio para a mediação e a conciliação, quesito que já está sendo discutido para posterior aprovação nas Instâncias Superiores.

7.9.2 Curso Premium de Liderança Pública

Turma Presencial - Noturno, realizado no período de 23/08/2022 a 01/09/2022 com carga horária de 18 horas - pela Escola Nacional de Administração Pública – ENAP

7.9.3 Curso Presencial Estratégias de Negociação e Gestão de Conflitos

Turma Presencial - realizado nos dias 30/08/2022 a 02/09/2022 - pela Escola Nacional de Administração Pública – ENAP

7.10 A OUVIDORIA EM AÇÃO

7.10.1 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, 8h às 18h, de segunda a sexta-feira.

7.10.2 Curso de capacitação para gestores em parceria com a PROGEP

A 2ª edição do Curso: Procedimentos administrativos e Processo Administrativo disciplinar e mediação: teoria e prática foi realizada nos dias 07, 08, 14 e 15 de dezembro de 2022. Esse curso foi destinado a servidoras e servidores públicos federais, vinculados às Universidades Federais, contou com a colaboração dos professores:

- I. Adwaldo Lins (DIREITO/UFGM);
- II. Fabiana Calixto (DIREITO/UFOB);
- III. Maria Victória Borja (DIREITO/UFOB);
- IV. Naicia Kirone Figueroa;
- V. Rosilene Paiva (DIREITO/UFOB);
- VI. Reinilton da Silva Juvenal;
- VII. Liliane Reis (DIREITO/UFOB).

Foram disponibilizadas 50 vagas para o público interno e 10 vagas para o público externo, totalizando 60 vagas.

7.10.3 Projeto Escuta Itinerante

Visando à construção de uma Universidade ainda melhor e mais acolhedora para os públicos discente, docente e técnicos, a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEP) e a Ouvidoria da UFOB lançaram em junho de 2022 o projeto “Escuta Itinerante”. A ação consistiu em atendimentos presenciais às comunidades acadêmicas dos Centros fora da Sede, conduzidos pela Prof^a Dr^a 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.

Além dos diálogos ampliados, foram 27 atendimentos individuais realizados apenas pela Ouvidoria. Procurou-se acolher cada uma das manifestações, realizando diligências posteriores, bem como encaminhando, quando o caso, para a averiguação e a apuração. Além das questões de cada pessoa, a escuta sequencial de toda a comunidade possibilitou a percepção macro de demandas que, em um primeiro momento, pareceriam isoladas, contribuindo para a consolidação de mudanças que a comunidade apontou como necessárias.

7.10.4 Campanhas

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

- a) Conheça nossa Ouvidoria – Campanha de divulgação sobre o funcionamento, a competência e as atribuições da Ouvidoria, composta de peças para *e-mail*, *marketing*, *posts* e *stories* para os perfis da Universidade no *Instagram*, e matéria informativa publicidade no *site* da Ouvidoria;
- b) Conheça nossa Carta de Serviço – A Carta de Serviços está prevista no disposto da Lei nº 12.527/2011 em consonância com o Decreto nº 9.094/2017. É um meio que possibilita a

sociedade ter acesso às informações de forma clara, simplificada e efetiva. Seu objetivo foi disseminar informação sobre a carta de serviço, composta de peças para *e-mail marketing*, *posts* e *stories* para os perfis da Universidade no *Instagram*, e matéria informativa publicada no *site* da Ouvidoria;

c) #racismo evento do SECONBA- Durante a Semana da Consciência Negra de Barreiras, em parceria com o grupo DesPerTar UFOB, PROAE e PROGRAD, a Ouvidoria apresentou um *stand* com o tema: “Racismo: como perceber e agir?”; na oportunidade, foram compartilhados *Folders* informativos, realizou-se uma exposição de livros de escritoras negras baianas e debateu-se temáticas alinhadas à ideologia antirracista junto aos alunos da rede municipal que prestigiaram o evento e a comunidade acadêmica;

d) Dados Abertos – O objetivo da campanha foi orientar a comunidade universitária sobre a disponibilização de dados abertos como uma forma de ampliar a transparência ativa e a participação social. Semanalmente, são disponibilizados *cards* informativos com o tipo de dado aberto e o setor vinculado; vale dizer que 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 desse órgão. De caráter obrigatório para as unidades de ouvidoria do SisOuv, o MMOuP é estruturado em 4 dimensões, expostas na Figura 3 a seguir:

Figura 3 – Dimensões do MMOuP.



Fonte: Arquivo próprio.

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

Fonte: Arquivo próprio.

8.1 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 as 47 questões propostas pelo MMOuP, as quais contemplam os temas abaixo, além do levantamento de evidências:

Quadro 16 - Dimensão Estruturante.

DIMENSÃO	OBJETIVO	ELEMENTO	nE	nO	nD
ESTRURURANTE	<u>1.1 INSTITUCIONALIDADE</u>	1.1.1 Relevância Institucional	2	3	3,15
		1.1.2 <i>Locus</i> organizacional	4		
	<u>1.2 CAPACIDADES E GARANTIAS DA EQUIPE</u>	1.2.1 Rotatividade da equipe	4	3	
		1.2.2 Estabilidade da equipe	4		
		1.2.3 Escolaridade da equipe	4		
		1.2.4 Heterogeneidade da equipe	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			

Fonte: Arquivo próprio.

Quadro 17 - Dimensão Essencial.

DIMENSÃO	OBJETIVO	ELEMENTO	nE	nO	nD
ESSENCIAL	<u>2.1 GOVERNANÇA DE SERVIÇOS</u>	2.1.1 Mapeamento de serviços	4	3,33	3,115
		2.1.2 Monitoramento da Carta de Serviços ao Usuário	4		
		2.1.3 Qualidade da informação	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		
	2.4.2 Perfil dos manifestantes		3		
	2.4.3 Análise de dados		3		
	2.4.4 Produção de informações estratégicas		3		

Fonte: Arquivo próprio.

Quadro 18 - Dimensão Prospectiva.

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

Fonte: Arquivo próprio.

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

Quadro 19 – Maturidade da Unidade.

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

Fonte: Arquivo próprio.

Quadro 20 – Tabela de equivalências.

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

Fonte: Arquivo próprio.

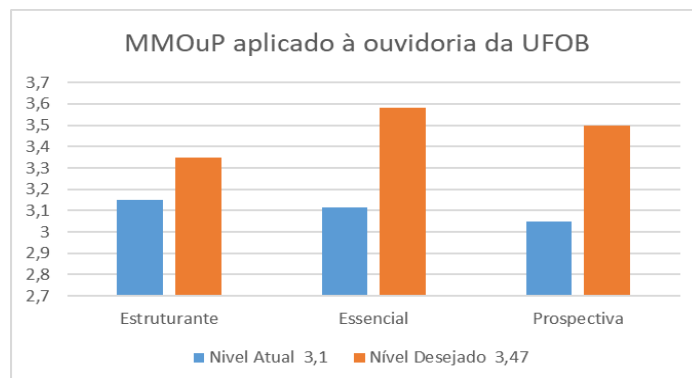
8.2 O NÍVEL ALVO DE MATURIDADE E AS AÇÕES PROPOSTAS

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 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. O Gráfico 6 abaixo apresenta o nível atual e o nível alvo, proposto pela ouvidoria do UFOB:

Gráfico 6 – 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 devem, com a validação dos gestores estratégicos da instituição, propor um Plano de Ação para o alcance do nível projetado, sendo que as ações devem ser aplicadas no período de 12 meses (de 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 a sua área de atuação, como: transparência ativa, dados abertos, LGPD e as responsabilidades provenientes da LAI e a própria lei nº 13.460/2017, a exemplo do Conselho de Usuários e de outros tantos.

Nesse panorama, o ano de 2022 foi um ano de retomada das atividades presenciais e readaptação, buscando atender de forma adequada àqueles que buscam os serviços da universidade. Nesse ponto, foram alcançadas as seguintes conquistas: a consolidação do *Instagram*, com campanhas virtuais de informação; a segunda edição do curso de capacitação sobre PAD; a escuta itinerante que levou a Ouvidoria a todos os *campi* da universidade; mecanismos esses pensados para garantir 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.

(77) 3614 - 3509
ouvidoria@ufob.edu.br
www.sistema.ouvidorias.gov.br

 **UFOB**
UNIVERSIDADE FEDERAL
DO OESTE DA BAHIA

| **OUVIDORIA**

 **OUVIDORIA**
UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DA BAHIA