



**GOVERNO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL DA BAHIA
OUVIDORIA**

OUVIDORIA
RELATÓRIO DE ATIVIDADES - EXERCÍCIO 2019

Itabuna/BA
2019

1. APRESENTAÇÃO

Este relatório tem por objetivo divulgar as atividades da Ouvidoria da Universidade Federal do Sul da Bahia referentes ao exercício 2019. Os dados apresentados neste documento têm como referência o período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2019.

2. FUNCIONAMENTO E CANAIS DE ATENDIMENTO

A sede da Ouvidoria está situada no prédio da Reitoria, no Centro da Cidade de Itabuna (BA) e funciona de segunda à sexta-feira, das 8 às 12 horas e das 13 às 17 horas.

A Ouvidoria atende por meio dos seguintes canais:

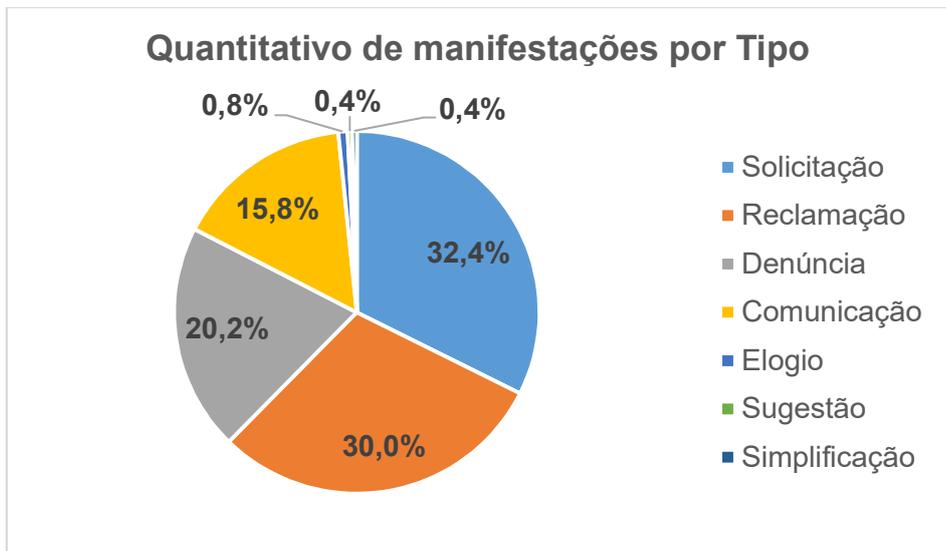
- a) Atendimento pessoal: agendado por e-mail para ocorrer através da plataforma *google meet*.
- b) E-mail: para recepção de demandas, através do endereço eletrônico ouvidoria@ufsb.edu.br.
- c) FalaBr: Sistema web que permite o registro e acompanhamento da manifestação diretamente pelo usuário da Ouvidoria. Pode ser acessado em: <https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f>

3. APRESENTAÇÃO DOS DADOS RELATIVOS AO TRABALHO REALIZADO PELA OUVIDORIA NO ANO DE 2019

3.1. QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES

No ano de 2019 foram recepcionadas por meio da Plataforma Fala.BR 422 manifestações, sendo 249 referentes à ouvidoria e 173 a pedidos de acesso à informação. As informações a seguir contemplam apenas as manifestações da Ouvidoria.

No gráfico a seguir é possível verificar o percentual de manifestações de ouvidoria por tipo no ano de 2019:

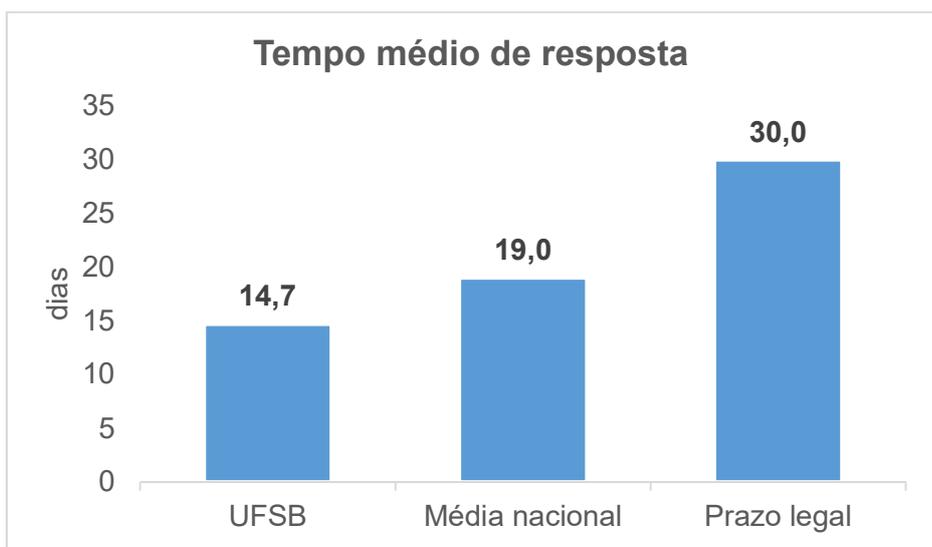


FONTE: PAINEL RESOLVEU, 2019.

3.2. TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

Em 2019 o tempo médio para apresentação de resposta conclusiva aos cidadãos foi de 14,7 dias. Para efeito de comparação, considerando as informações disponíveis no “Portal Resolveu”, a média nacional foi de 19 dias.

No gráfico abaixo estão dispostos os resultados em comparação à média nacional e aos prazos legais.

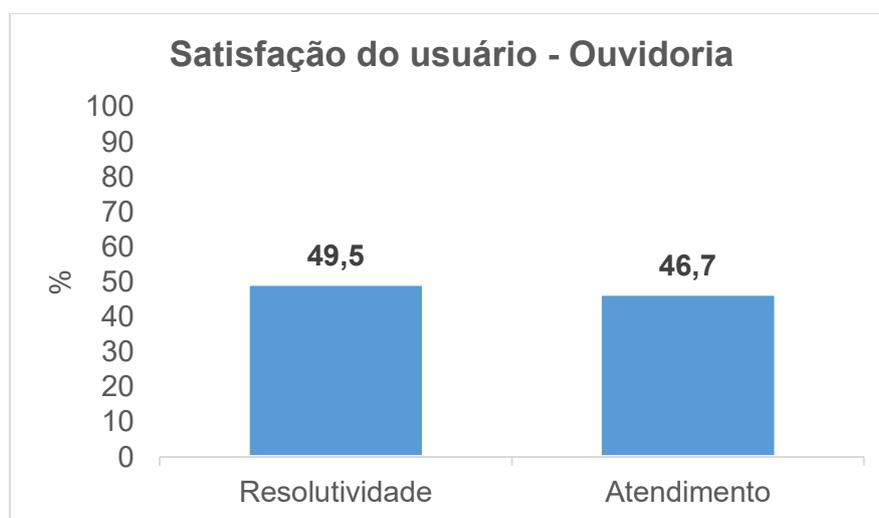


FONTE: PAINEL RESOLVEU, 2019.

3.3. SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Após o recebimento da resposta conclusiva, os(as) manifestantes podem avaliar o atendimento realizado pela ouvidoria, respondendo à satisfação com o atendimento prestado.

No gráfico a seguir são apresentados os resultados de satisfação divididos por critério de avaliação.



FONTE: PAINEL RESOLVEU, 2019.

A satisfação média dos(as) manifestantes que responderam à pesquisa no ano de 2019 esteve em 48,1%, de acordo com os dados disponíveis no **Painel resolveu?** Esse percentual ficou abaixo do valor encontrado para a satisfação média na esfera federal como um todo, que esteve em 51,91%.

4. CONSIDERAÇÕES

Os dados apresentados neste relatório foram extraídos do **Painel Resolveu?**, disponibilizado pela CGU. Por meio dos dados disponíveis é possível avaliar o trabalho realizado pela Ouvidoria quantitativa e qualitativamente, por meio dos indicadores que foram apresentados nesse relatório.

Ouvidoria
UFSB