

Universidade Federal do Sul da Bahia



Relatório Anual da Ouvidoria Geral



2024

Reitora

Joana Angélica Guimarães da Luz

Vice-Reitor

Francisco José Gomes Mesquita

Pró-Reitor de Gestão Acadêmica

Francesco Lanciotti Junior

Pró-Reitora de Pesquisa e Pós-Graduação

Maria do Carmo Rebouças da Cruz Ferreira dos Santos

Pró-Reitor de Ações Afirmativas

Sandro Augusto Silva Ferreira

Pró-Reitor de Planejamento

Franklin Matos Silva Junior

Pró-Reitora de Extensão e Cultura

Grasiely Faccin Borges

Pró-Reitora de Administração

Francismary Alves da Silva

Ouvidora

Innas Silva Papalardo

Sumário

Introdução	3
Sobre a Ouvidoria	4
Atendimento da Ouvidoria UFSB em 2024	6
Atendimentos Ouvidoria 2024 (Gráfico).....	6
Manifestações por ano na Plataforma Fala.BR (Gráfico).....	6
Tipos de Manifestações em 2024(Gráfico).....	7
Tempo Médio de Resposta(Gráfico).....	8
Setores mais Demandados 2024(Gráfico).....	9
Assuntos mais Demandados em 2024(Gráfico).....	10
Pesquisa de Satisfação	11
Avaliação de Satisfação do Usuário(Gráfico).....	11
Resolutividade.....	11
Atuação da Ouvidoria	12
Casos Relevantes e Ações Estratégicas	14
Ações Implementadas pela Ouvidoria	15
Ações a serem desenvolvidas em 2025	16
Considerações Finais	17

Introdução

A Universidade Federal do Sul da Bahia (UFSB), em consonância com seu compromisso institucional com transparência, participação social e governança democrática, mantém a Ouvidoria Geral como canal oficial de diálogo com a comunidade. Este mecanismo visa garantir o respeito aos direitos de todos(as) os(as) cidadãos(ãs), promover a melhoria contínua dos serviços universitários e fortalecer a relação entre a instituição e a sociedade. A Ouvidoria atua como interface estratégica para receber manifestações da comunidade universitária (discentes, docentes, técnicos(as)-administrativos(as)) e da sociedade em geral, incluindo elogios, reclamações, denúncias, solicitações e sugestões. Além disso, visa assegurar tratamento imparcial e sigiloso, por meio dos canais disponíveis sendo eles: Plataforma [Fala.BR](#) (canal prioritário), E-mail institucional e atendimento presencial. Este documento consolida as atividades realizadas pela Ouvidoria Geral da UFSB no período de janeiro a dezembro de 2024, destacando: Dados quantitativos e qualitativos sobre o volume e a natureza das manifestações recebidas; Ações de acompanhamento e resolução de demandas, com análise crítica de casos emblemáticos; Recomendações institucionais para aprimoramento de processos e serviços; Campanhas de sensibilização realizadas para ampliar o conhecimento sobre o papel da Ouvidoria na defesa de direitos e na promoção da integridade. Ao canalizar anseios individuais e coletivos, a Ouvidoria não apenas contribui para resolução de conflitos pontuais, mas também identifica padrões sistêmicos que demandam intervenções estruturais. Sua atuação reforça os pilares da UFSB como instituição pública que atua com ética, acessibilidade e responsabilidade social.

Sobre a Ouvidoria

Contexto Institucional

A Ouvidoria da Universidade Federal do Sul da Bahia (UFSB) foi instituída em 8 de outubro de 2015, por meio da Portaria nº 497/2015, vinculada diretamente à Reitoria. Sua missão é servir como mediadora estratégica entre a comunidade acadêmica e a gestão universitária, garantindo transparência, diálogo e efetividade na solução de demandas.

Evolução Histórica

- **2015-2018:**
 - Recebimento predominante de manifestações via e-mail institucional;
 - Gerenciamento manual por meio de planilhas eletrônicas (Excel).
- **Final de 2018:**
 - Adoção do sistema E-Ouv para registro e acompanhamento formal de demandas.
- **2019:**
 - Integração do E-Ouv à Plataforma Fala.BR, sistema unificado desenvolvido e gerenciado pela Controladoria-Geral da União (CGU);
 - Incorporação do E-SIC (Sistema Eletrônico de Acesso à Informação) à mesma plataforma, centralizando solicitações de acesso a informações públicas.

Atual Funcionamento

- **Canais de Atendimento:**
 1. Plataforma Fala.BR (prioritário): falabr.cgu.gov.br;
 2. E-mail institucional: ouvidoria@ufsb.edu.br;
 3. Atendimento presencial (mediante agendamento por e-mail).
- **Processo de Registro:**
 - Todas as manifestações recebidas presencialmente ou por e-mail são cadastradas obrigatoriamente no Fala.BR, garantindo rastreabilidade e conformidade com as diretrizes institucionais e da CGU.

Estrutura e Localização

- **Sede:** Prédio da Reitoria, 3º andar, Praça José Bastos, Itabuna-BA;
- **Site Institucional:** [Portal da Ouvidoria UFSB](#);
- **Equipe:** Atualmente, a Ouvidoria Geral conta com uma servidora.

Transparência e Acesso

A Ouvidoria UFSB opera em conformidade com a Lei de Acesso à Informação (LAI - Lei nº 12.527/2011), Regimento Geral da UFSB e as diretrizes da CGU, assegurando:

- Sigilo aos denunciantes;
- Celeridade no tratamento das demandas;
- Publicidade das informações de interesse coletivo.

Atendimento da Ouvidoria em 2024

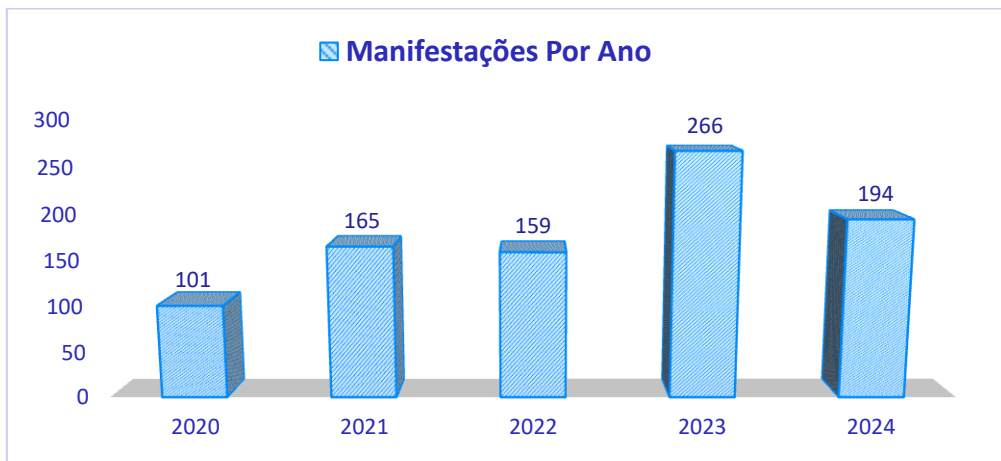
No ano de 2024, foram realizados 190 atendimentos por e-mail registrados em tabela de excel, 10 atendimentos presenciais registrados em tabela de excel e 346 atendimentos via Plataforma Fala.Br sendo 194 atendimentos de ouvidoria e 152 atendimentos de Serviço de Informação ao Cidadão - SIC conforme o gráfico abaixo.



Fonte: Plataforma Fala.BR

A Ouvidoria tem se dedicado diariamente ao registro e tratamento de todas as demandas na plataforma virtual Fala.BR, bem como ao atendimento de orientações solicitadas por e-mail, assegurando respostas conclusivas no menor prazo possível. Além de responder a consultas e elucidar dúvidas, o setor atua no repasse de contatos e no direcionamento dos usuários aos setores competentes, garantindo que cada demanda seja encaminhada com precisão. Ressaltamos que, após auditoria realizada pela CGU-BA, a Ouvidoria implementou o uso do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, em conformidade com a Portaria CGU nº 581/2021. Essa atualização permitiu uma interlocução mais eficiente entre as áreas da universidade durante a análise das manifestações, além de ampliar a rastreabilidade e a mensuração da resolutividade, reduzindo significativamente a replicação de informações sensíveis em outros sistemas. Paralelamente, houve a reclassificação da tipologia das manifestações, embora algumas já encerradas não tenham sido passíveis de ajuste retrospectivo. O

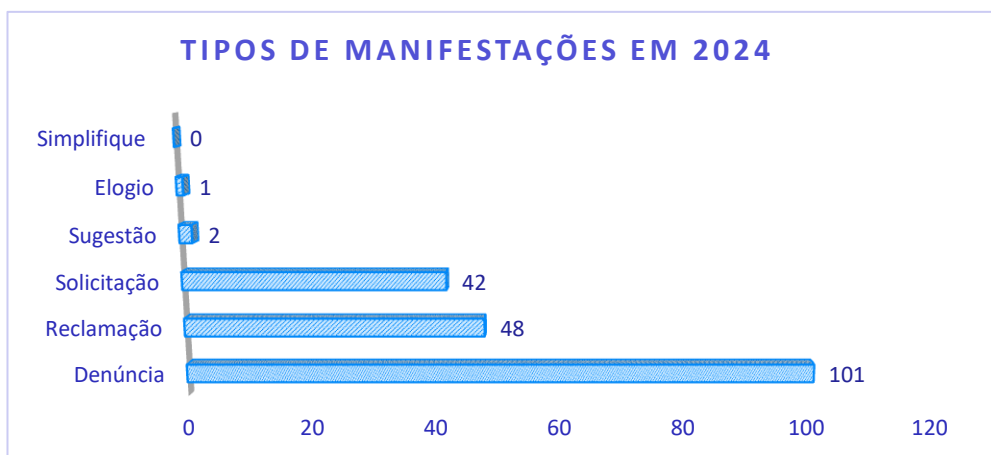
gráfico abaixo ilustra o fluxo comparativo das manifestações recebidas via Fala.BR ao longo do quinquênio 2020-2024. Observa-se que, em 2020, durante a pandemia, houve uma redução expressiva no número de registros, retomando a normalidade nos anos subsequentes. Em 2024, contudo, o cenário de greve nas universidades federais impactou novamente o volume de demandas, refletindo uma diminuição temporária nas manifestações.



Fonte: Painel Resolveu

O gráfico logo abaixo mostra os tipos de manifestação recebidas pela Ouvidoria da UFSB em 2024. Para este gráfico foram consideradas somente as demandas respondidas, em tratamento e arquivadas, excluindo as encaminhadas para outros órgãos. Foram 48 reclamações, 101 denúncias incluímos aqui as comunicações que são denúncias anônimas, 42 solicitações, 2 sugestões, 1 elogio e neste ano não recebemos simplifique.

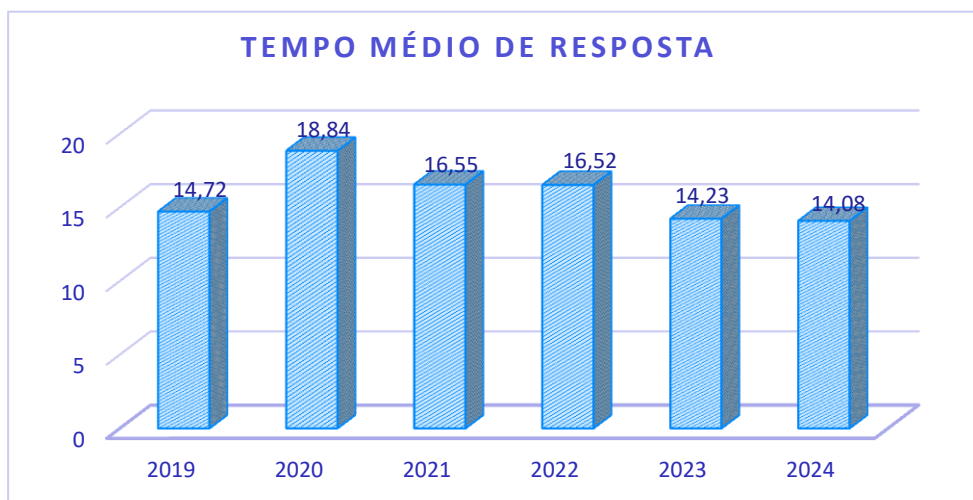
Tivemos 14 demandas arquivadas, as situações mais corriqueiras são as manifestações duplicadas ou com insuficiência de dados.



Fonte: P. Resolveu

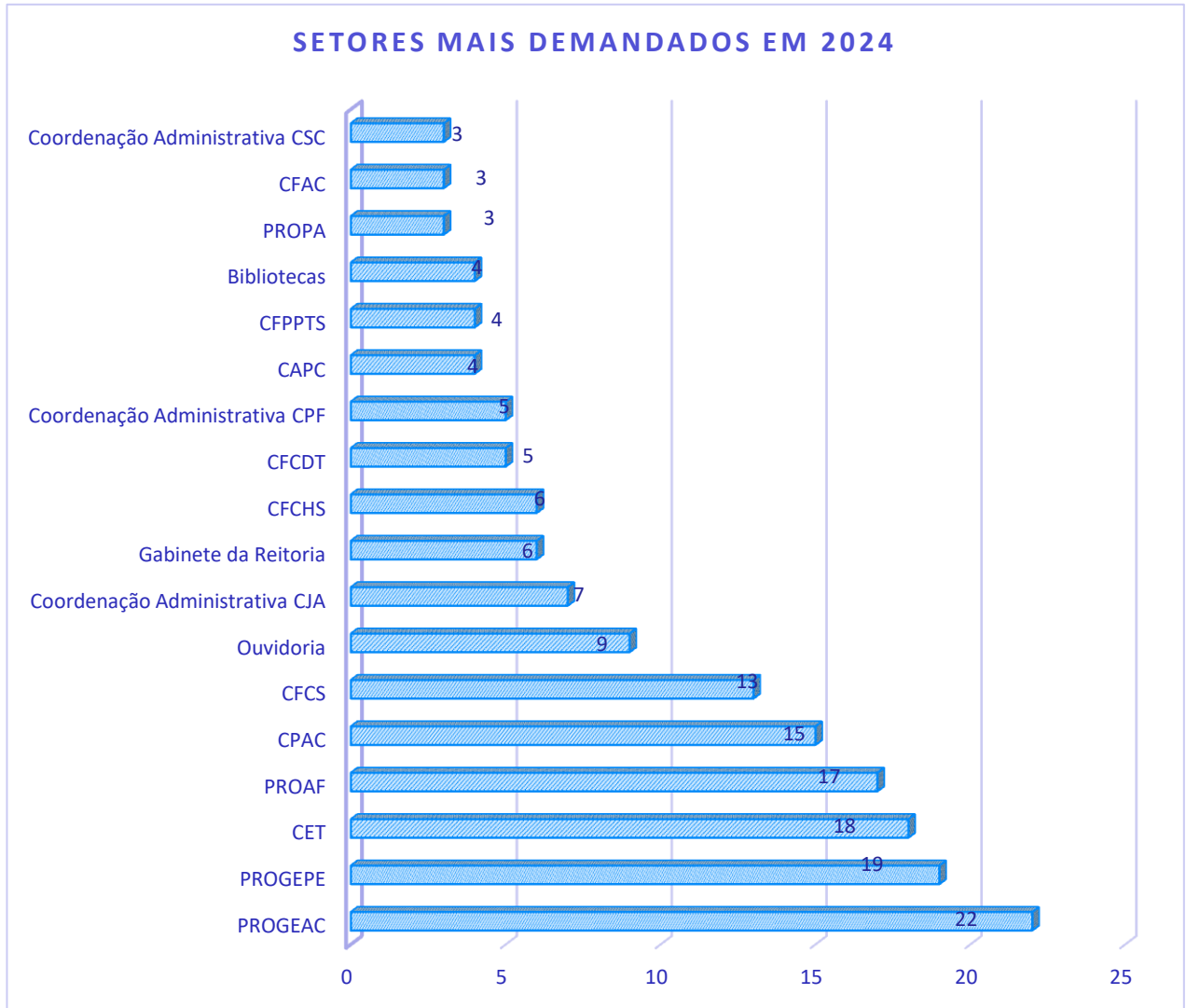
O gráfico abaixo detalha o tempo médio de resposta, intervalo compreendido entre o recebimento de uma manifestação e a sua resposta conclusiva. Conforme o normativo, a Ouvidoria dispõe de 30 dias (prorrogáveis por mais 30 dias) para responder aos(às) cidadãos(ãs). Desde sua criação, a Ouvidoria da UFSB prioriza a agilidade no tratamento das manifestações, sem negligenciar a qualidade das respostas e do atendimento prestado. Em 2024, registrou-se um tempo médio de resposta de 14,08 dias – resultado que reflete avanços em relação aos anos anteriores. Essa redução foi possível graças ao comprometimento de todos os setores envolvidos no fluxo de atendimento.

A excelência alcançada é fruto da dedicação coletiva da comunidade UFSB, cujo empenho garante a eficiência e a transparência no diálogo com a sociedade.



Fonte: Painel Resolveu

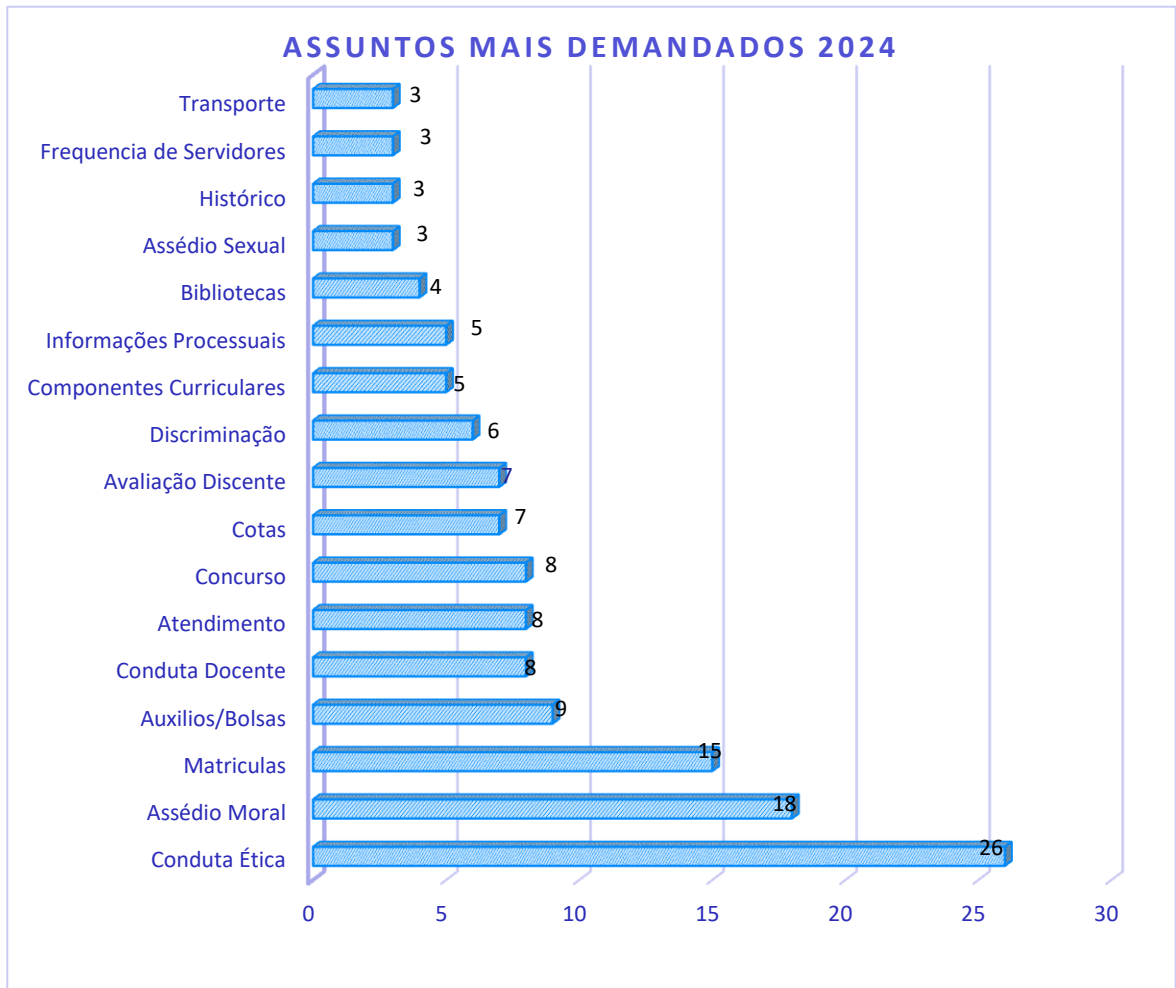
O gráfico seguinte apresenta os setores mais demandados por meio das manifestações recebidas pela Ouvidoria da UFSB em 2024. Em 1º lugar, destacou-se a Pró-Reitoria de Gestão Acadêmica (PROGEAC), cuja principal demanda relacionou-se a matrículas em componentes curriculares. Em 2º lugar, a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEPE) registrou maior incidência de solicitações sobre questões relacionadas ao atendimento institucional. O 3º setor mais demandado foi a Comissão de Ética dos Servidores, com enfoque em casos envolvendo conduta ética. Os demais setores registraram baixa demanda, com uma, duas ou nenhuma manifestação direcionada a cada um deles.



Fonte: Plataforma Fala.Br

Abaixo estão relacionados os principais assuntos registrados pela Ouvidoria ao longo do ano de 2024. O tema mais demandado foi Conduta Ética, com 26 manifestações. Esses casos foram encaminhados para apuração à Comissão de Ética do Servidor e aos Decanatos, devido à inoperância da Comissão de Ética Estudantil no período. Em segundo lugar, destacou-se o tema Assédio Moral, com 18 registros. Parte dessas ocorrências foi direcionada à Comissão de Ética do Servidor, enquanto outras seguiram para análise da Comissão Permanente de Atividades Correccionais (CPAC). O terceiro assunto mais recorrente foi Matrículas, com 15 manifestações, tratadas predominantemente pela Pró-Reitoria de Gestão Acadêmica (PROGEAC). Observação importante: Após auditoria realizada pela Controladoria

Geral Universitária (CGU), a classificação das manifestações passou por revisão técnica, resultando em maior precisão e confiabilidade na categorização dos temas registrados.

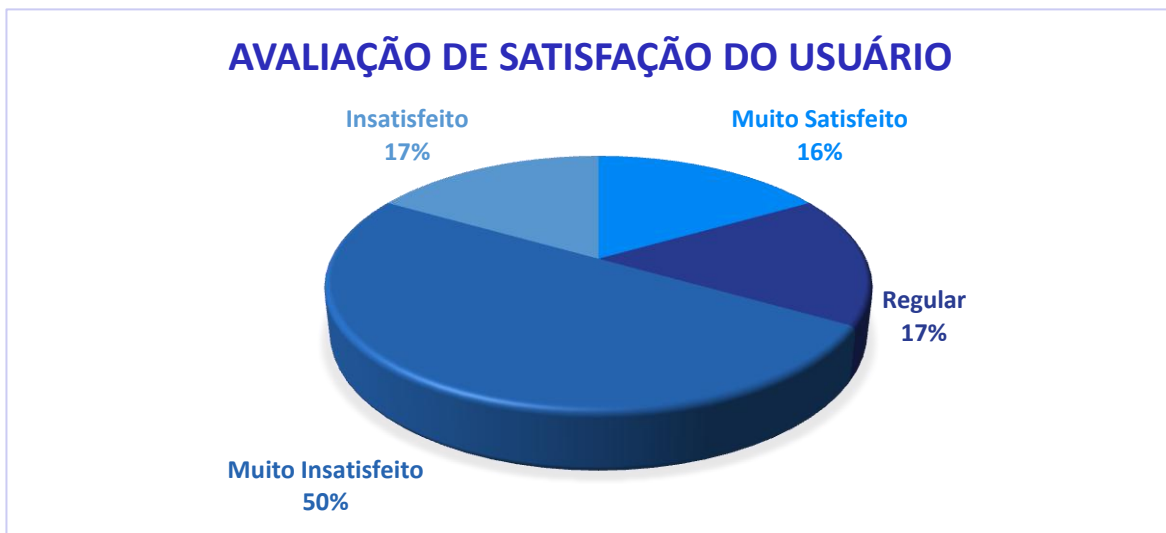


Fonte Plataforma Fala.BR

Pesquisa de Satisfação

A Pesquisa de Satisfação, realizada especificamente no Painel Resolveu, busca avaliar a percepção dos usuários sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria. Em 2024, foram registradas 6 respostas à pesquisa, que é de caráter voluntário e não obrigatório. Os resultados indicam que 16% dos participantes declararam-se *muito satisfeitos* com o atendimento, 17% avaliaram o serviço como *regular* , 17% como *insatisfeitos* e 50% como *muito insatisfeitos* . Comparado ao ano anterior, observou-se uma redução no número de respondentes, mesmo com campanhas de incentivo para que

os solicitantes avaliassem o trabalho da Ouvidoria. A baixa satisfação pode estar relacionada a expectativas não atendidas em relação aos resultados das demandas, ainda que os trâmites administrativos tenham sido conduzidos em estrita conformidade com a legislação vigente. É importante destacar que a pesquisa reflete um recorte limitado devido ao baixo engajamento, mas os dados coletados servirão como subsídio para aprimorar a comunicação com os usuários e ajustar processos, visando maior alinhamento entre as respostas técnicas e as necessidades práticas da comunidade.



Fonte: Painel Resolveu

Nesta mesma pesquisa também é feita a pergunta a respeito da resolutividade da demanda, indicando se a demanda foi ou não resolvida, neste caso, 97,70% dos manifestantes disseram que tiveram sua demanda resolvida e 2,30% responderam que não tiveram sua demanda resolvida.

Resolutividade



Fonte : Painel Resolveu

Atuação da Ouvidoria

1. Centralização Estratégica de Manifestações

A centralização das manifestações no canal da Ouvidoria permitiu:

- Identificar padrões recorrentes de demandas e insatisfações;
- Propor medidas preventivas e corretivas em diversos setores da universidade;
- Otimizar processos internos e garantir um atendimento mais eficiente à comunidade universitária.

2. Atuação Durante Período de Greve

Durante a greve institucional, a Ouvidoria destacou-se como canal seguro e confiável para a comunidade:

- Orientação sobre denúncias éticas e de assédio moral: Divulgação de informações sobre a importância e a segurança do uso da plataforma [Fala.BR](#);
- Garantia de sigilo e proteção aos denunciantes, reforçando a credibilidade do processo.

3. Parcerias Estratégicas para Aprimoramento Institucional

a) Fluxo Integrado de Apuração de Denúncias Éticas
Em colaboração com a Comissão de Ética do Servidor (CEt) e Comissão Permanente de Atividades Correcionais (CPAC), estabeleceu-se um fluxo estruturado:

1. Recebimento de todas as denúncias pela Ouvidoria: Denúncias registradas no [Fala.BR](#);
2. Encaminhamento à CEt ou à CPAC: Apuração em conformidade com legislação e prazos regulamentares;
3. Comunicação ao Denunciante: Transparência no encerramento do processo.

b) Participação na Semana do Servidor

- Plantão de Esclarecimentos: Em parceria com a Comissão de Ética e a Comissão Permanente de Atividades Correccionais (CPAC), esclareceu dúvidas sobre:
 - Atuação da Ouvidoria;
 - Procedimentos de apuração ética.

4. Promoção de Cultura Ética e Integridade

a) Guia de Cultura Ética e Integridade elaborado pela Comissão de Ética em parceria com a ouvidoria e DIT.

- **Objetivo:** Orientar sobre práticas para um ambiente de trabalho ético e colaborativo;
- **Acesso Público:** Disponível em [Cartilha de Ambiente Ético](#).

b) Campanhas Educativas

- Vídeos Institucionais: Produzidos em parceria com a CEt, Pró-Reitor de Ações Afirmativas representando a comissão de ética estudantil e CPAC, abordando:
 - Papel de cada instância na promoção da ética;
 - Importância da integridade acadêmica e administrativa.

c) Ações Preventivas com Terceirizados

- Reunião com a Diretoria de Integridade e Transparência (DIT) ouvidoria e terceirizados.
 - Temas abordados: prevenção a assédio moral, assédio sexual e discriminação;
 - Foco em conscientização e boas práticas.

5. Atualização da Carta de Serviços

- Encaminhamentos da Ouvidoria: Solicitação aos setores para atualização de dados;
- Colaboração Institucional:
 - Coordenação: Diretoria de Integridade e Transparência (DIT);
 - Apoio Técnico: Superintendência de Dados e Informações;

- Contribuição Ativa: Ouvidoria no suporte logístico e operacional.

A Ouvidoria, enquanto canal centralizador de manifestações, desempenha papel fundamental na identificação de desafios institucionais e na articulação de soluções integradas. Em 2024, destacou-se a necessidade de fortalecer a colaboração com a Auditoria Interna, especialmente em casos envolvendo procedimentos inadequados ou falhas sistêmicas.

Casos Relevantes e Ações Estratégicas

1. Indisponibilidade do Sistema de Bibliotecas Virtual

- **Problema:** Interrupção prolongada do serviço, impactando atividades acadêmicas de discentes e docentes.
- **Proposta da Ouvidoria:** Implementação de um sistema de monitoramento contínuo para detecção ágil de falhas.
- **Desafio:** Dificuldade em integrar a demanda à agenda da Auditoria Interna, devido ao elevado volume de atividades e limitação de recursos humanos.

2. Exposição de Dados Sensíveis de Estudantes

- **Ação:** Encaminhamento imediato à Diretoria de Integridade e Transparência (DIT) e à Pró-Reitoria de Gestão Acadêmica (PROGEAC), resultando em:
 - Correção das vulnerabilidades de segurança;
 - Revisão técnica dos dados históricos, em parceria com a DIT.
- **Desafio:** Priorização concorrente de tarefas na PROGEAC, com escassez de servidores para assumir novas atribuições.

3. Uso e Preservação de Equipamentos Institucionais

- **Iniciativa:** Sugestão à Auditoria Interna para elaboração de diretrizes de uso responsável, visando reduzir danos e custos com manutenção.
- **Resultado:** Alinhamento entre gestão de recursos e boas práticas de conservação.

Impacto Coletivo das Manifestações

As demandas tratadas pela Ouvidoria demonstram que:

- Problemas pontuais (ex.: falhas técnicas) podem revelar lacunas estruturais;
- A articulação interinstitucional (ex.: DIT, PROGEAC) é essencial para soluções duradouras;
- A limitação de recursos exige priorização estratégica e otimização de processos.

Lições Aprendidas e Perspectivas

- **Oportunidade:** A Ouvidoria atua como agente catalisador de melhorias, transformando reclamações em projetos de governança.
- **Recomendação:** Ampliar a capacidade operacional da Auditoria Interna, com alocação de mais servidores ou automação de processos.
- **Compromisso:** Continuaremos a mediar conflitos e propor soluções inovadoras, garantindo que as manifestações resultem em benefícios tangíveis para a comunidade universitária.

Ações Implementadas pela Ouvidoria

- Elaboração do Regimento Interno da Ouvidoria; https://ufsb.edu.br/images/Resolu%C3%A7%C3%B5es/2024/Resoluo_10_Institui_o_Regimento_Interno_da_Ouvidoria_da_UFSB.pdf
- Colaboração para atualização da Carta de Serviços; <https://ufsb.edu.br/cartaservicos/>
- Utilização do módulo de triagem e tratamento do Fala.BR;
- Elaboração de manual para o servidor colaborador tratar as manifestações através do Fala.BR; https://ufsb.edu.br/images/tutorial_tramita%c3%87%c3%83o_de_manifesta%c3%87%c3%83o_para_usar_na_ufsb_1.pdf
- Análise, identificação, avaliação e tratamentos dos eventos que podem comprometer os objetivos da Ouvidoria , através da Gestão de Riscos;
- Melhorias no Portal da Ouvidoria atendendo as obrigações de transparência ativa que são regulamentadas no artigo 71 da Portaria CGU nº 581/2021; <https://ufsb.edu.br/ouvidoria-servicos>
- Participação de gravação de video a respeito do trabalho da Ouvidoria, apresentando as funções e responsabilidades a fim de construir para uma UFSB mais ética, justa e colaborativa. <https://www.instagram.com/reel/DCj6grtubVo/?igsh=aTI0MHRwNm9hMWRv>

- Divulgação da ouvidoria através da participação em reuniões com a comunidade.

Ações a serem desenvolvidas em 2025

- Ampliar a divulgação dos serviços prestados pela Ouvidoria;
- Finalizar o mapeamento, tratamento dos eventos que podem comprometer os objetivos da Ouvidoria juntamente com a Coordenação de Riscos;
- Participar da capacitação para formação de mediador de Comitê de Mediação de Conflitos;
- Acompanhar ativamente o Conselho de usuários, fazer novos chamamentos.
- Contribuir para a implantação do Programa Federal de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação (PFPEAD), instituído pelo Decreto nº 12.122, de 30 de julho de 2024.

Considerações Finais

Este relatório evidenciou, por um lado, o compromisso contínuo da Ouvidoria UFSB em prestar atendimento qualificado e respeitoso à comunidade universitária e, por outro, sua dedicação em preservar a credibilidade institucional construída ao longo de sua trajetória.

Como resultado dessas ações, a Ouvidoria consolida-se como:

1. Canal estratégico de acesso aos órgãos e unidades da UFSB;
2. Instância de promoção e garantia de direitos do(a) cidadão(ã) no âmbito externo;
3. Ferramenta de gestão para aprimorar processos internos e fortalecer o diálogo com a sociedade.

Destaques de 2024:

- Eficácia operacional: Atuação pautada por transparência e respostas ágeis, assegurando a confiança da comunidade;
- Independência institucional: Exercício das funções com autonomia técnica, sem subordinação direta a autoridades administrativas;
- Impacto social: Contribuição para a governança democrática e a boa convivência institucional.

Metas para 2025:

- Otimização de processos: Redução de riscos operacionais e implementação de fluxos mais seguros;
- Agilidade no atendimento: Aprimoramento no atendimento para garantir respostas ainda mais rápidas aos(as) usuários(as);
- Sustentabilidade institucional: Alinhamento das ações aos objetivos estratégicos da UFSB, visando o crescimento contínuo da instituição.

Compromisso institucional: Seguiremos trabalhando para transformar desafios em oportunidades, mantendo a excelência como premissa e reforçando o papel da Ouvidoria como ponte entre a sociedade e a universidade.