

## **RELATÓRIO DA OUVIDORIA - 2019**

### **Notícias**

Postado em: 20/12/2019 16:00

A Ouvidoria visa estreitar as relações entre a comunidade interna e/ou externa, com a Administração da UEFS

A Ouvidoria é o canal pelo qual a (o) Cidadã (o) faz Sugestões, Reclamações, Solicitações, Denúncias e Elogios, e Através do SIC - Serviço de Informação ao Cidadão, pode solicitar Informações, um direito que lhe é garantido pela LAI – Lei de Acesso à Informação.

A Ouvidoria visa estreitar as relações entre a comunidade interna e/ou externa, com a Administração da Universidade Estadual de Feira de Santana - UEFS, tornando as ações desta, mais transparentes e qualificadas para com isso, oferecer mais e melhores, os serviços de Ensino, Pesquisa, Extensão e Cultura, atendendo assim, aos anseios da sociedade.

A Finalidade da Ouvidoria é Receber, Analisar, Encaminhar e Acompanhar as demandas das (dos) Cidadãs (ãos) referentes aos serviços prestados por esta instituição, cobrando dos setores competentes, agilidade e coerência nas respostas para que estas atendam da melhor forma possível ao pleito do Demandante.

Implantada em 09 de setembro de 2015 através da Portaria Nº 1162/2015 do Gabinete da Reitoria. A Ouvidoria da UEFS vem se consolidando ano após ano, com um aumento considerável no número de atendimentos, atendimentos estes que nem sempre geram uma Demanda, ou até mesmo os atendimentos (via telefone) em que são respondidos automaticamente e que são registrados como Demandas Imediatas. De primeiro de janeiro a 19 de dezembro de 2019 foram registradas 228 manifestações de Demandantes da comunidade interna e/ou externa, sendo que, da comunidade interna, Servidores Docentes e Técnicos foram os maiores demandantes, porém, trabalhadores terceirizados e visitantes também buscam os serviços da Ouvidoria, seja para realizar uma reclamação, denúncia, sugestão, pedido de informação ou até mesmo para fazer um elogio. A Ouvidoria da Uefs atende a cidadãos de diversos municípios baianos como também de outros países, devido à diversidade de sua comunidade, porém por não ser exigido que se informe o município de origem, 87,7% dos demandantes aparece como sendo de Feira de Santana, mas Salvador entre outros municípios, também constam dos atendimentos registrados em 2019. Dos 228 registros de 2019, 85% já foram encerradas, sendo 21,5% respondido em dia, e 39,5% até 10 dias; o assunto mais demandado foi Dificuldade em realizar matrícula, com 7,0%; com relação à tipologia, Reclamação teve maior número de registros, com 52,2% seguido de Denúncia com 22,3% e Informação com 11,4%, com relação do meio de entrada das manifestações, 39,4% deu-se pela internet (registrado pelo próprio demandante no sistema TAG), 32,5% por e-mail 17,5% foram atendimentos presencial (Outros atendimentos são realizados presencialmente que não geram registro); quanto ao resultado das manifestações, Adotou Outras Medidas 27,2% (reclamações) e 8,3% (denúncias) foi o resultado que mais aconteceu, seguido de Fornecida (informação) com 14,5% e Atendida (Solicitação) e Improcedente (Reclamações) com 6,6% dos casos; Sobre o tipo de manifestante, Pessoa física foram 68,8%, Servidor Público com 14,9% e Anônimo 14,0% dos registros; no que se refere ao gênero dos manifestantes, uma maioria (18,4%) não informou, por não ser um item obrigatório, dos registros em que foram informado o gênero do manifestante, a maioria foi do sexo Masculino com 42,9%, do sexo Feminino foram 36,6% dos registros.

Universidade Estadual de Feira de Santana, 20 de dezembro de 2019. Marconi Porto Sena –  
Ouvidor Titular