



RELATÓRIO QUANTITATIVO

OUVIDORIA

Janeiro a Dezembro/2019



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

Gestão

Reitora: Joana Angélica Guimarães da Luz

Vice-Reitor: Francisco José Gomes Mesquita

Chefe de Gabinete: Francismary Alves da Silva

Diretor de Integridade e Transparência: Fábio Rodrigues Corniani

Ouvidor: Luiz Rogério Santos Guimarães



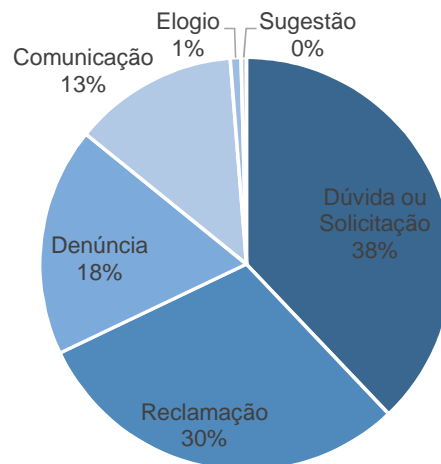
GOVERNO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL DA BAHIA
OUVIDORIA

Apresentação

A Ouvidoria da UFSB foi instituída pela Portaria nº 497, de 08 de outubro de 2015, com o objetivo de constituir-se um canal oficial para o recebimento de Reclamações, Denúncias, Dúvidas, Sugestões, Elogios e Comunicações referentes aos serviços prestados pela Universidade Federal do Sul da Bahia.

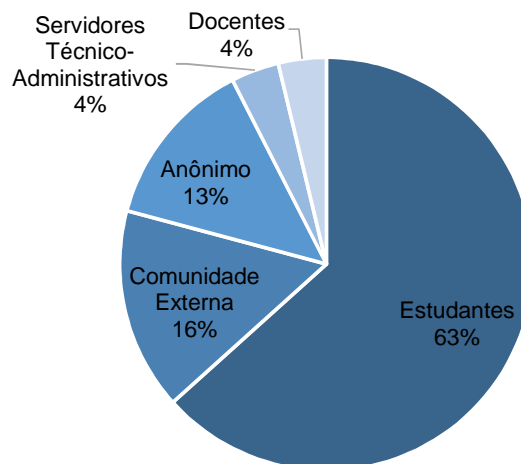
Legislação: <http://ouvidorias.gov.br/ouvidorias/legislacao>
Ouvidoria-Geral da União: <http://ouvidorias.gov.br/>

Quantitativo por Tipo de Manifestação - 2019



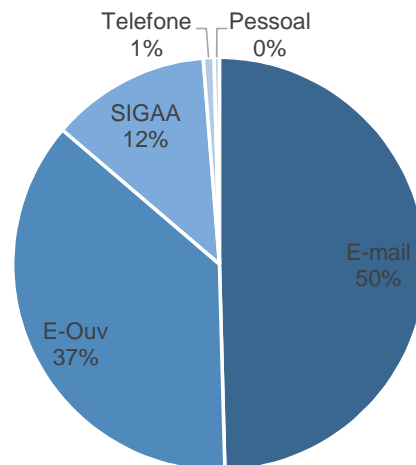
Tipo	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Qtde	%
Dúvida ou Solicitação	3	5	2	7	2	8	39	11	6	1	4	3	91	37,9%
Reclamação	4	3	3	9	8	5	8	7	8	12	2	3	72	30,0%
Denúncia	2	1	12	5	2	12	4	1	1	3	0	0	43	17,9%
Comunicação	0	0	2	3	3	4	5	3	3	5	0	3	31	12,9%
Elogio	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2	0,8%
Sugestão	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0,4%
Total	9	9	19	24	15	29	56	24	19	21	6	9	240	-

Quantitativo por Público Demandante - 2019



Público	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Qtde	%
Estudantes	7	7	16	10	10	11	45	13	10	14	4	5	152	63,3%
Comunidade Externa	1	2	1	4	2	12	1	7	4	1	2	1	38	15,8%
Anônimo	0	0	2	3	3	5	5	3	3	5	0	3	32	13,3%
Servidores Técnico-Administrativos	1	0	0	4	0	0	2	1	1	0	0	0	9	3,8%
Docentes	0	0	0	3	0	1	3	0	1	1	0	0	9	3,8%
Total	9	9	19	24	15	29	56	24	19	21	6	9	240	-

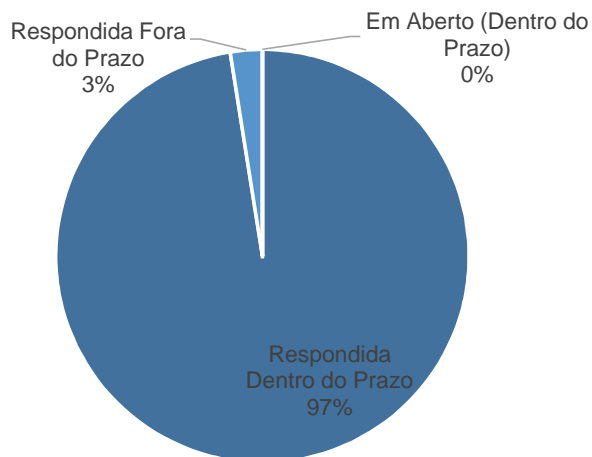
Quantitativo por Canal de Comunicação - 2019



Canal	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Qtde	%
E-mail	1	4	2	12	6	6	41	16	8	12	6	5	119	49,6%
E-Ouv	6	3	5	6	3	19	15	8	10	9	0	4	88	36,7%
SIGAA	2	2	12	6	5	3	<i>Descontinuado</i>						30	12,5%
Telefone	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2	0,8%
Pessoal	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0,4%
Total	9	9	19	24	15	29	56	24	19	21	6	9	240	-



Quantitativo por Status da Resposta - 2019



Status	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Qtde	%
Respondida Dentro do Prazo	5	9	18	23	15	29	56	24	19	21	6	9	234	97,5%
Respondida Fora do Prazo	4	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	6	2,5%
Em Aberto (Dentro do Prazo)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Não Respondida (Fora do Prazo)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Total	9	9	19	24	15	29	56	24	19	21	6	9	240	-



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

Canais de Comunicação

- **E-mail:** ouvidoria@ufsb.edu.br

- **Telefone:** 73 2103 8412

- **Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação:**

<https://sistema.ouvidorias.gov.br>

- **Atendimento presencial ou por correspondência:** Rua Itabuna, s/n, Rod. Ilhéus – Vitória da Conquista, km 39, BR 415, Ferradas, Itabuna-BA, CEP 45613-204 (Sala da Diretoria de Integridade e Transparência)

- **Horário de atendimento:** De segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e de 13h às 17h