



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

OUVIDORIA  

---

RELATÓRIO DE ATIVIDADES - EXERCÍCIO 2020

Itabuna/BA  
2020

## **1. APRESENTAÇÃO**

Este relatório tem por objetivo divulgar as atividades da Ouvidoria da Universidade Federal do Sul da Bahia referentes ao exercício 2020. Os dados apresentados neste documento têm como referência o período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2020.

## **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:

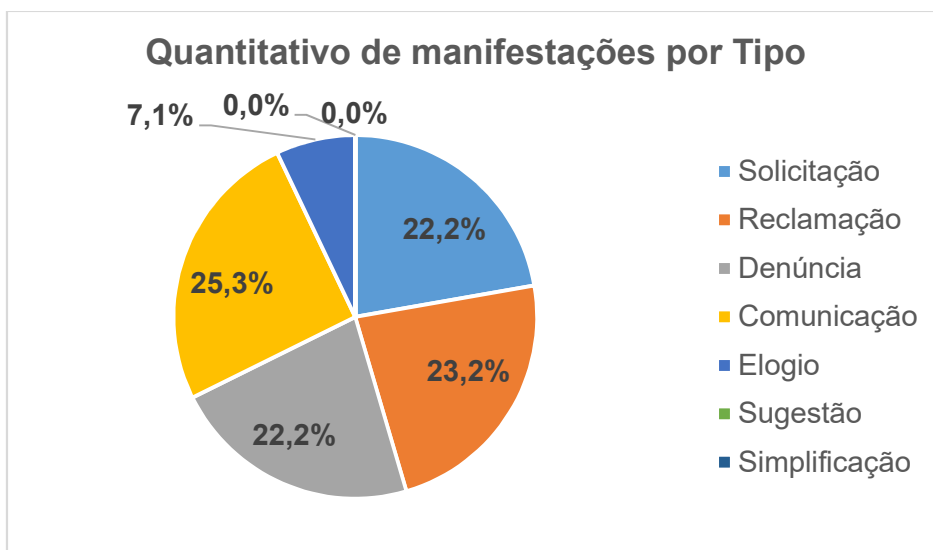
- a) Atendimento pessoal: agendado por e-mail para ocorrer através da plataforma *google meet*.
- b) E-mail: para recepção de demandas, através do endereço eletrônico [ouvidoria@ufsb.edu.br](mailto:ouvidoria@ufsb.edu.br).
- c) FalaBr: Sistema web que permite o registro e acompanhamento da manifestação 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 2020**

### **3.1. QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES**

No ano de 2020 foram recepcionadas por meio da Plataforma Fala.BR 271 manifestações, sendo 101 referentes à ouvidoria e 170 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 2020:

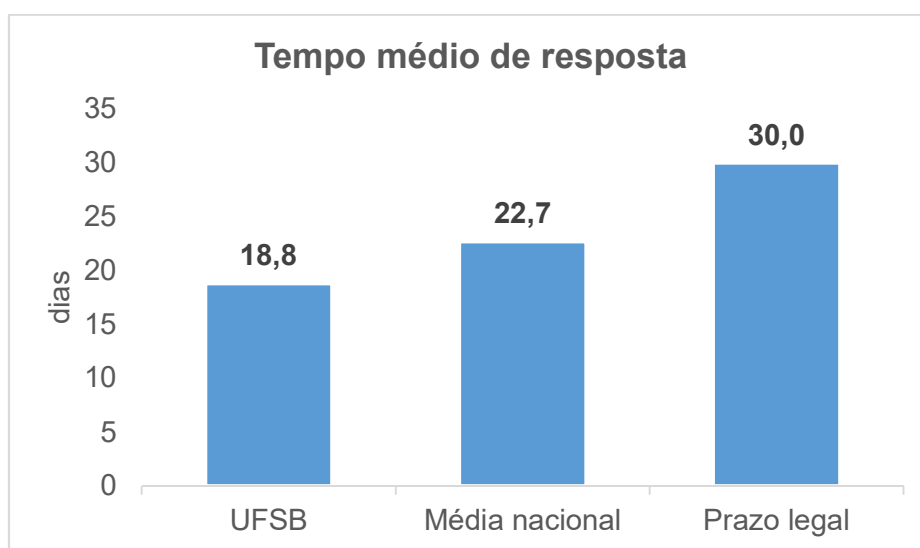


FONTE: PAINEL RESOLVEU, 2020.

### 3.2. TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

Em 2020 o tempo médio para apresentação de resposta conclusiva aos cidadãos foi de 18,8 dias. Para efeito de comparação, considerando as informações disponíveis no “Portal Resolveu”, a média nacional foi de 22,7 dias.

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

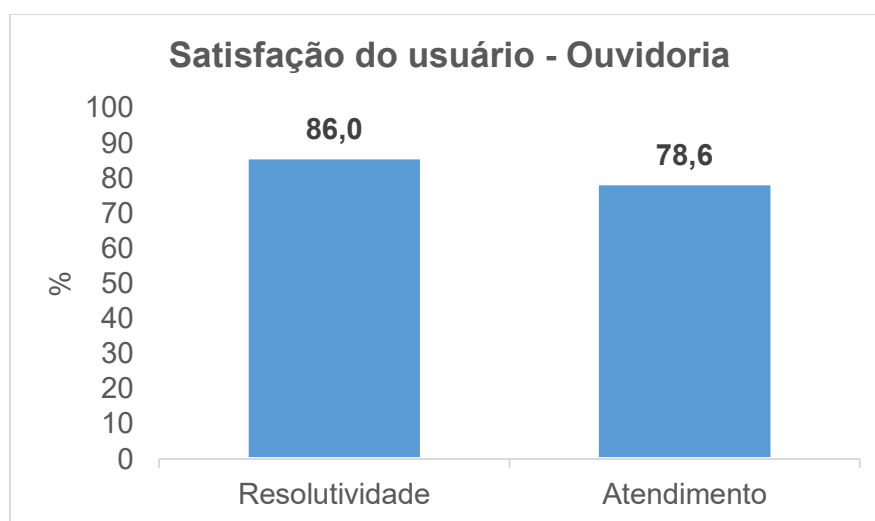


FONTE: PAINEL RESOLVEU, 2020.

### 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, 2020.**

A satisfação média dos(as) manifestantes que responderam à pesquisa no ano de 2020 foi de 82,3%, de acordo com os dados disponíveis no **Painel resolveu?** Esse percentual ficou consideravelmente acima do valor encontrado para a satisfação média na esfera federal como um todo, que esteve em 42,16%.

### 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