

CARTILHA OUVIDORIA ESPECIALIZADA DA UESB



UESB

Universidade Estadual
do Sudoeste da Bahia

Prof. Luiz Otávio de Magalhães

Reitor

Prof. Marcos Henrique Fernandes

Vice- Reitor

Prof. Weslei Gusmão Piau Santana

Chefe de Gabinete

Boaz Rios da Silva

Assessor Técnico de Governança Institucional

Sandra Santiago Macêdo

Ouvidora

Elaboração da Cartilha

Boaz Rios da Silva

Sandra Santiago Macêdo

ÍNDICE

Apresentação	04
O que é a Ouvidoria Especializada da UESB	05
Quando a Ouvidoria Especializada da Uesb iniciou suas atividades	05
Quais os canais de atendimento	05
Quais os tipos de manifestações que a Ouvidoria recebe	06
Quais as manifestações que a Ouvidoria não responde	06
Quem pode encaminhar manifestações para a Ouvidoria	06
Qual o prazo de atendimento das manifestações	07
Ao encaminhar uma manifestação para a Ouvidoria Especializada da Uesb, o manifestante precisa se identificar	07
Onde é feito o atendimento presencial da Ouvidoria Especializada da UESB	07
Qual o horário de atendimento presencial da Ouvidoria Especializada da Uesb	07
De que forma posso acompanhar a tramitação da minha manifestação	08
Como acesso o Sistema de Informações da Ouvidoria Geral do Estado da Bahia – TAG	08
Quais as leis e decretos que posso consultar	09
Como recebo a resposta da minha manifestação	09



APRESENTAÇÃO

A Cartilha traz informações importantes sobre a Ouvidoria Especializada da Uesb.

Por meio de perguntas e respostas, a Cartilha possibilitará ao cidadão compreender melhor o que faz uma Ouvidoria, como são tratadas e encaminhadas as manifestações recebidas, os canais de comunicação disponibilizados, prazos de atendimento, entre outras informações.

Esperamos que, após a leitura da Cartilha, os usuários dos serviços prestados pela Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia possam manter contato com a Ouvidoria, encaminhando críticas, elogios, reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e pedidos de acesso à informação, contribuindo dessa forma para a melhoria dos serviços oferecidos.

Aguardamos o seu contato.

O QUE É A OUVIDORIA ESPECIALIZADA DA UESB

A Ouvidoria Especializada da Uesb é a instância responsável por interagir com os usuários dos serviços oferecidos pela Universidade, fazendo a intermediação na resolução de conflitos, proporcionando a melhoria da qualidade da prestação de serviços

QUANDO A OUVIDORIA ESPECIALIZADA DA UESB INICIOU SUAS ATIVIDADES

A Ouvidoria Especializada da Uesb iniciou suas atividades em 2004

QUAIS OS CANAIS DE ATENDIMENTO DISPONIBILIZADOS

Os canais de atendimento são:

 e-mail: ouvidora@uesb.edu.br

 (77) 3425-9311

 www.ouvidoriageral.ba.gov.br

 0800284001

 [facebook/ouvidoriageraldabahia](https://www.facebook.com/ouvidoriageraldabahia)

 [@ouvidoriageraldabahia](https://twitter.com/ouvidoriageraldabahia)

QUAIS OS TIPOS DE MANIFESTAÇÕES QUE A OUVIDORIA RECEBE

Reclamação - insatisfação com serviços prestados ou atendimento

Denúncia - comunicação de prática de ato ilícito ou indício de irregularidade

Solicitação - pedido de providências por parte da Administração

Elogio - reconhecimento ou satisfação em relação ao serviço prestado pela Instituição

Sugestão - apresentação de ideias e propostas que visem o aprimoramento de serviços

Informação - solicitação de informações sobre serviços prestados pela Universidade

QUAIS AS MANIFESTAÇÕES QUE A OUVIDORIA NÃO RESPONDE

Não serão respondidas as manifestações cujo conteúdo contenha insultos, ameaças e expressões de baixo calão

QUEM PODE ENCAMINHAR MANIFESTAÇÕES PARA A OUVIDORIA ESPECIALIZADA DA UESB

Qualquer pessoa física ou jurídica pode encaminhar manifestações para a Ouvidoria

QUAL O PRAZO DE ATENDIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA

Pedidos de acesso à informação, de acordo com art. 9º §1º da Lei Estadual 12.618/12, terão prazo de atendimento de 20 (vinte) dias, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa.

As manifestações de Ouvidoria, de acordo com art. 4º do Decreto Estadual 8.803/03

deverão ser respondidas no prazo de 8 (oito) dias, podendo este prazo ser prorrogado por até 52 dias, de forma justificada, em adequação ao art. 16 da Lei Federal nº 13.460/17.

AO ENCAMINHAR UMA MANIFESTAÇÃO PARA A OUVIDORIA ESPECIALIZADA DA UESB, O MANIFESTANTE PRECISA SE IDENTIFICAR

Não. O manifestante poderá optar pelo anonimato

ONDE É FEITO O ATENDIMENTO PRESENCIAL DA OUVIDORIA ESPECIALIZADA DA UESB

O atendimento presencial é feito no antigo módulo administrativo da Uesb

QUAL O HORÁRIO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL NA OUVIDORIA ESPECIALIZADA DA UESB

O atendimento presencial é feito das 08:00 às 12:00h e das 14:00 às 18:00h

 **DE QUE FORMA POSSO
ACOMPANHAR A TRAMITAÇÃO
DA MINHA MANIFESTAÇÃO**

Os manifestantes poderão acompanhar a tramitação dos processos por telefone, e-mail, pelo TAG - Sistema de Informações da Ouvidoria Geral do Estado da Bahia ou presencialmente

 **COMO ACESSO O SISTEMA DE
INFORMAÇÕES DA OUVIDORIA GERAL
DO ESTADO DA BAHIA – TAG**

O TAG pode ser acessado pelo site
www.ouvidoriageral.ba.gov.br
O link está disponível no site
da uesb www.uesb.br

QUAIS AS LEIS E DECRETOS QUE POSSO CONSULTAR

- Constituição Federal de 1988, artigo 5º inciso XIV
- Lei Federal de Acesso à Informação Pública nº12.527/2011, artigo 3º
- Lei Federal nº 13.460/2017
- Decreto Estadual 16.283/2015 - Novo Regimento da Secretaria Estadual de Comunicação/Ouvidoria Geral do Estado
- Decreto Estadual nº 8.803/2003 - Regulamenta o funcionamento da Ouvidoria Geral do Estado
- Decreto 8803/2003 - Estabelece a estrutura, finalidade e competências da Ouvidoria Geral da Bahia

COMO RECEBO A RESPOSTA DA MINHA MANIFESTAÇÃO

Quando as manifestações são encaminhadas pelo Sistema de Informações da Ouvidoria Geral do Estado da Bahia- TAG, a resposta será disponibilizada no Sistema. Quando enviadas para o e-mail ouvidoria@uesb.edu.br, a resposta será anexada ao e-mail e, quando feitas pelo telefone (77) 3425 9311, da Ouvidoria da Uesb, o manifestante poderá obter a resposta por telefone ou presencialmente nas dependências da Ouvidoria



UESB

Universidade Estadual
do Sudoeste da Bahia