



# RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2021



# MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO UNIVERSIDADE DA INTEGRAÇÃO INTERNACIONAL DA LUSOFONIA AFRO-BRASILEIRA

#### **REITORIA**

Roque do Nascimento Albuquerque

Cláudia Ramos Carioca

Vice-Reitora

Joaquim Torres Filho

Chefe de Gabinete

PRÓ-REITORIAS

Antonio Célio Ferreira dos Santos

Pró-Reitor de Planejamento

**Artemisa Candé Monteiro** 

Pró-Reitora de Relações Institucionais e Internacionais

Fátima Maria Araújo Bertini

Pró-Reitora de Extensão, Arte e Cultura

Geranilde Costa e Silva

Pró-Reitora de Graduação

Larissa Deadame de Figueiredo Nicolete

Pró-Reitora de Políticas Afirmativas e Estudantis

**José Olavo da Silva Garantizado Júnior** Pró-Reitor de Pesquisa e Pós-Graduação

Rosalina Semedo de Andrade Tavares

Pró-Reitora de Administração

UNIDADES ACADÊMICAS

Antonio Manoel Ribeiro de Almeida

Diretor do Instituto de Educação a Distância

**Carlos Henrique Lopes Pinheiro** Diretor do Instituto de Humanidades

Maria Cristiane Martins de Souza

Diretora do Instituto de Engenharias e Desenvolvimento Sustentável

Jober Fernando Sobczak

Diretor do Instituto de Ciências Exatas e da Natureza

Léia Cruz de Menezes Rodrigues

Diretora do Instituto de Linguagens e Literaturas

Pedro Acosta Leyva

Diretor do Instituto de Humanidades e Letras - BA

**José Weyne de Freitas Sousa** Diretor do Instituto de Ciências Sociais Aplicadas

Thiago Moura de Araújo

Diretor do Instituto de Ciências da Saúde

UNIDADES ADMINISTRATIVAS

**George Gondim Gomes** 

Corregedor

Antonio Adriano Semião Nascimento

Superintendente de Gestão de Pessoas

**Gleydson Rodrigues Santos** 

Diretor do Sistema de Bibliotecas

**Maira Cristina Amorim** 

Auditora Chefe

Monica Saraiva Almeida

Ouvidora

Giancarlo Cardoso Vecchia

Diretor de Tecnologia da Informação

**Emmanuel Nogueira Ribeiro** 

Coordenador de Comunicação

**Miriam Sumica Carneiro Reis** 

Diretora do Campus dos Malês

**Adriana Goncalves** 

Chefe da Secretaria de Governança, Integridade

e Transparência

PROCURADORIA FEDERAL

Alex Barbosa Caldeira

Procurador-Chefe



# MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO UNIVERSIDADE DA INTEGRAÇÃO INTERNACIONAL DA **LUSOFONIA AFRO-BRASILEIRA**

# Relatório Unificado de Ouvidoria/SIC Exercício de 2021

Elaboração e Revisão: Monica Saraiva Almeida

Adriana de Melo Barros

Diagramação: Monica Saraiva Almeida

2021 - Ouvidoria da UNILAB Campus da Liberdade - Redenção - CE ☑ ouvidoria@unilab.edu.br

(o) ouvidoria.unilab



**11** Apresentação

_	Apresentação
02	Legislação
03	Força de Trabalho e Atendimento
04	Canais de acesso
05	Manifestações
06	Responsabilização
07	Participação e Controle Social
	7.1 Carta de Serviços da UNILAB
	7.1 Conselho de usuários da UNILAB
08	Ações diversas
	8.1 Recomendações de Ouvidoria
	8.2 Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública
	8.3 Regimento Interno
	8.4 Gestão de mídias
09	Autoridade de Monitoramento da LAI
10	Transparência Ativa
11	Capacitação
12	Digitalização e arquivamento de processos
13	Considerações finais
14	Anexo I - Tipos de participação e controle socia

Anexo II - Fluxos de processos



O presente relatório tem o objetivo de consolidar e apresentar à Gestão, à comunidade universitária e à sociedade como um todo o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira (UNILAB) durante o ano de 2021. O conteúdo aqui expresso tem como base os registros de controle e participação social obtidos por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação Fala.BR - e nas atividades de gestão desenvolvidas, consoante o disposto na Portaria nº 581, de 9 de março de 2021, bem como o que dispõe o item VII do Art. 6º do Regimento Interno da Ouvidoria.

O relatório também contém conceitos, referências legais e mais elementos que dão suporte à compreensão das várias ações desenvolvidas pela Ouvidoria. Optamos por essa inclusão visto que algumas ações foram desencadeadas apenas a partir de 2021 e é preciso ainda disseminar muitas dessas informações até que se tornem algo conhecido dentro da gestão e por toda a comunidade acadêmica.

Consideramos importante contextualizar o ano de 2021 como um período ainda fortemente marcado pelos impactos sociais, políticos e econômicos advindos das necessárias estratégias de controle da pandemia de COVID-19 que consequentemente impuseram restrições ao atendimento presencial. Isso impulsionou uma atitude por parte da Ouvidoria de dar ainda mais qualidade ao seu atendimento remoto, estreitando laços, garantindo respostas tempestivas e apoiando as unidades com suas demandas, de maneira a não permitir que tais impactos representassem empecilho no atendimento ou mesmo a queda da qualidade. Ainda no mesmo período, some-se a alteração na titularidade da gestão da Ouvidoria, a partir de junho de 2021 e efetivada em 30/09/2021, por meio da Portaria nº 327/2021.

Desde então, a Ouvidoria vem perseguindo o objetivo de se tornar um órgão estratégico de excelência na Universidade, contribuindo para a constante melhoria na qualidade dos serviços e ampliando a participação e o controle social. Escolhemos a mediação como forma transformadora de atender, incorporando as manifestações e expectativas de nossos usuários(as) à nossa prática, primando pela transparência, isenção e empatia, representando dignamente o mandato recebido.

## 1.1 Atuação da Ouvidoria da UNILAB

A Ouvidoria é uma unidade de assessoramento vinculada à Reitoria que atua no âmbito do controle interno através da participação e controle social. É responsável pelo tratamento e direcionamento para resposta às reclamações, solicitações, denúncias, sugestões, denúncias, elogios à gestão e prestação de serviços, conforme o Decreto nº 9.492/2018, desempenhando assim papel fundamental com vistas ao aprimoramento da gestão da instituição.

Na UNILAB o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) também faz parte do rol de serviços prestados pela Ouvidoria. O SIC é um serviço informacional disponível à comunidade universitária e a toda sociedade. Cabe ao SIC gerenciar os pedidos de informação e monitorar o cumprimento da Lei de Acesso à Informação (LAI - Lei nº 12.527/2011) no âmbito da UNILAB. O monitoramento está ligado à atribuição da Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação.

Além do citado acima, está atribuída à unidade de Ouvidoria, ações que visam garantir os Direitos dos Usuários do Serviço Público pela Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, inclui-se o desenvolvimento e acompanhamento da Carta de Serviços ao usuário e a operacionalização do Conselho de Usuários da UNILAB.

A seguir, um breve resumo das atribuições e atividades desenvolvidas pela equipe da Ouvidoria.

# **ATRIBUIÇÃO**

# ATIVIDADE/AÇÃO

#### Atendimentos de Ouvidoria

Atendimento presencial, telefônico, email, videoconferência, GoogleTalk, Sistema Fala.Br

Orientações, registros e encaminhamentos de manifestações e pedidos de informação

#### Gestão das Manifestações

Analise preliminar das manifestações registradas na Plataforma Fala.BR, verificando tipo, assunto e setor responsável pela resposta.

Direcionamento da manifestação ao setor responsável pela resposta por meio de Processo SEI

Avaliar e monitorar o tratamento e resposta às manifestações, quanto aos encaminhamentos necessários, melhorias necessárias e satisfação e necessidade/viabilidade de recomendação.

# Gestão de Pedidos de Informação

Avaliação e monitoramento do atendimento aos pedidos de informação, quanto à média de prazo de resposta, recursos e satisfação.

Assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação

Recomendar medidas para aperfeiçoar as normas e procedimentos necessários à implementação da LAI.

Implementação a transparência ativa, incluindo acionamento de setores de informações necessárias ao rol

Monitorar e implementar os itens de transparência ativa dispostos no menu "Acesso à informação" do site institucional.

#### **ATRIBUIÇÃO**

# ATIVIDADE/AÇÃO

#### Gestão da Informação

Acompanhamento das atualizações na legislação e impactos nos normativos internos

Divulgação de informações no site/Instagram

Tratamento e produção de informações a partir dos dados do FalaBr, SEI e painéis CGU para relatórios institucionais.

#### Carta de Serviços ao Usuário

Detalhamento dos serviços junto às unidades gestoras.

Edição, publicação e acompanhamento dos serviços no Portal Gov.Br

#### Conselho de Usuários

Mobilização de usuários para participação no Conselho

Elaboração de enquetes em conjunto com as unidades gestoras

Publicação, acompanhamento e relatoria dos resultados das enquetes

# Recomendações de Ouvidoria

Análise das manifestações e pedidos de informação que geram possibilidades de melhorias no serviço pela emissão de recomendações.

Elaboração de recomendações a partir das manifestações, pedidos de informação, com a devida fundamentação legal.

Acompanhamento de possíveis medidas adotadas a partir das recomendações.



LEI N° 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011 Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5°, no inciso II do § 3° do art. 37 e no § 2° do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.

LEI N° 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

LEI N° 13.726, DE 8 DE OUTUBRO DE 2018

Racionaliza atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e institui o Selo de Desburocratização e Simplificação.

LEI N° 13.853, DE 8 DE JULHO DE 2019

Altera a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, para dispor sobre a proteção de dados pessoais e para criar a Autoridade Nacional de Proteção de Dados; e dá outras providências.

DECRETO N° 7.724, DE 16 DE MAIO DE 2012

Regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5°, no inciso II do § 3° do art. 37 e no § 2° do art. 216 da Constituição.

DECRETO N° 9.094, DE 17 DE JULHO DE 2017

Dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário.

DECRETO N° 9.492, DE 5 DE SETEMBRO DE 2018 Regulamenta a Lei nº 13.460/2017, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal e altera o Decreto nº 8.910/2016, que aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Min. da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União.

DECRETO N° 9.723, DE 11 DE MARÇO DE 2019 Altera os Decretos nº 9.094/2017, nº 8.936/2016, e o Decreto nº 9.492/2018, para instituir o Cadastro de Pessoas Físicas - CPF como instrumento suficiente e substitutivo da apresentação de outros documentos do cidadão no exercício de obrigações e direitos ou na obtenção de benefícios e regulamentar dispositivos da Lei nº 13.460/2017.

DECRETO N° 10.228, DE 5 DE FEVEREIRO DE 2020 Altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, que regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, para dispor sobre o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federa e instituir os conselhos de usuários dos serviços públicos no âmbito da administração pública direta, indireta, autárquica e fundacional do Poder Executivo federal.

DECRETO N° 10.332, DE 28 DE ABRIL DE 2020

Institui a Estratégia de Governo Digital para o período de 2020 a 2022, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências.

PORTARIA 1.084 DE 30 DE NOVEMBRO DE 2015 Institui a Ouvidoria da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira.

RESOLUÇÃO CONSUNI/UNILAB Nº 56 DE 16 DE DEZEMBRO DE 2021

Aprova as alterações do Regimento Interno da Ouvidoria da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira.



A equipe da Ouvidoria da UNILAB é formada pelas servidoras:

#### Monica Saraiva Almeida

Ouvidora – Assistente em Administração Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação

#### Adriana de Melo Barros

Assistente em Administração

Com a perspectiva de Ouvidoria assumida e a busca do cumprimento de todas as demandas dos órgãos de controle externo, além das atribuições de rotina, a força de trabalho da Ouvidoria mostrou-se claramente insuficiente.

As atividades que estão colocadas para o setor estão para além do encaminhamento das manifestações. Envolve o planejamento de ações e a criação de ferramentas que fortaleçam o diálogo entre os usuários(as) dos serviços e a gestão, fazendo valer a participação e o controle social. Mais que isso, a diversidade de titularidades alocadas na Ouvidoria (monitoramento da LAI, encarregado de dados pessoais e ouvidoria em si) e designadas a uma mesma pessoa colocam a gestão no iminente risco de incorrer em conflito de interesses.

O que a ouvidoria planeja para o mandato em andamento requer também incremento de pessoal, pois inclui criação de câmaras e elos com as unidades, acompanhamento e atualização da transparência ativa, edição, acompanhamento e atualização da Carta de Serviços, funcionamento, monitoramento e avaliação do Conselho de Usuários, campanhas, capacitações, dentre outras ações. Isso não significa imprimir um ritmo audacioso ao trabalho da Ouvidoria, mas de garantir o que se espera de sua atuação: cumprindo com suas atribuições e colaborando efetivamente com a gestão institucional.

O atendimento da Ouvidoria vem obedecendo as normativas da UNILAB que refletem as recomendações relativas ao enfrentamento da pandemia de COVID-19 e encerra o ano de 2021 com as seguintes formas de atendimento:

presencial: às terças e quintas-feiras;

email/chat: de segunda a sexta-feira;

por videoconferência: mediante agendamento;

manifestações via Plataforma Fala.Br: diariamente, 24h por dia.



A Ouvidoria vem trabalhando conforme determinam os normativos e tendo o Fala.Br como canal prioritário de manifestações, sejam elas para pedidos de acesso à informação ou para manifestações de Ouvidoria.

O e-mail ouvidoria@unilab.edu.br é o segundo canal de acesso e bastante utilizado pelo público usuário. Às manifestações que chegam por esse canal, a Ouvidoria orienta o(a) manifestante a registrar sua demanda no Fala.Br e caso não ocorra, o registro é realizado pela própria equipe que dá o devido tratamento e encaminhamento.

Com o contexto da pandemia os atendimentos presenciais foram poucos e ocorreram apenas a servidores(as), sobretudo gestores(as) e a videoconferência também fora disponibilizada e utilizada sempre que requerida por demandantes.



Os tipos de manifestações' que chegam à Ouvidoria são:



100

A UNILAB foi, em 2021, o 149º órgão mais demandado da administração pública federal. De janeiro a dezembro a Ouvidoria recebeu, analisou e tratou 55 (cinquenta e cinco) manifestações de ouvidoria e 126 (cento e vinte e seis) pedidos de informação.

Mês	Pedido de Informação	Manifestação de Ouvidoria
Janeiro	12	04
Fevereiro	12	07
Março	12	07
Abril	08	06
Maio	21	04
Junho	08	06
Julho	11	04
Agosto	06	04
Setembro	11	04
Outubro	09	03
Novembro	07	05
Dezembro	09	01

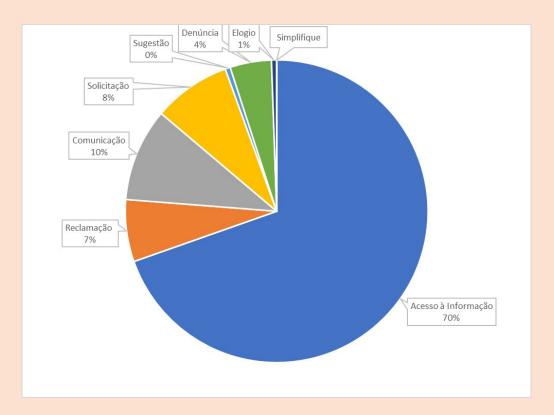
<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> no Anexo I estão detalhados os tipos de manifestação e os respectivos prazos de resposta.

O tratamento dado pela Ouvidoria às manifestações recebidas por meio do Fala.Br envolve a verificação do tipo de manifestação, o assunto e o setor responsável pela resposta à demanda solicitada além da análise se o relato apresentado possui os elementos mínimos necessários para encaminhamento, em conformidade com a Portaria CGU N°581 de 09 de março de 2018.

Tipo	Quantidade
	02
Arquivadas	02
Complementadas pelo manifestante	00
Não complementadas pelo manifestante	00
Encaminhadas para órgãos externos	00
Atendidas dentro do prazo	118 (LAI)
Atendidas fora do prazo	08 (LAI)

Em 2021 foram registradas 181 (cento e oitenta e uma) manifestações válidas, de diversas naturezas, com a seguinte distribuição:

Tipo	Quantidade	%
Acesso à Informação	126	70
Reclamação	12	7
Comunicação		10
Solicitação	15	8
Sugestão	01	1
Denúncia	08	4
Elogio	01	1
Simplifique	00	0



De acordo com a identificação dos demandantes, as manifestações estão assim classificadas:

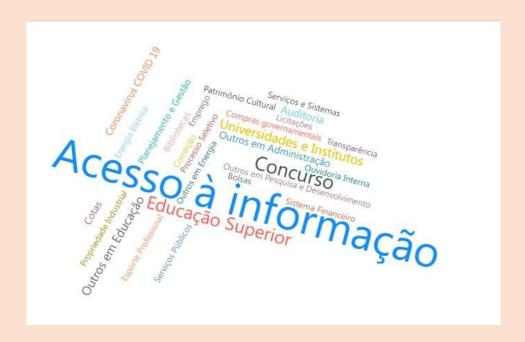
Tipo	Quantidade	%
Acesso restrito	31	17
Acesso autorizado	119	69
Não identificado/sigiloso	26	14

As temáticas mais abordadas nas manifestações de Ouvidoria foram:

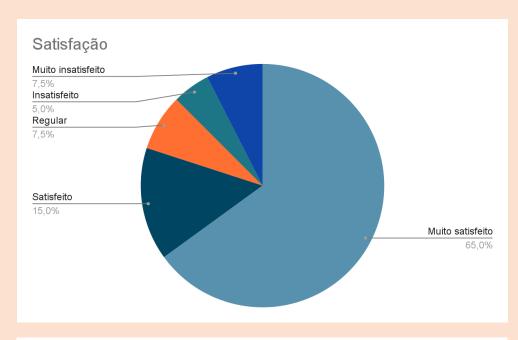
Tipo	Quantidade
Assédio moral	03
Atendimento	03
Certificado ou diploma	03
Conduta docente	03
Denúncia - crime	03
Denúncia de irregularidades de servidores	03
Licitações	03
Acesso à informação	02
Agente público	02
Auxílio	02
Certidões e declarações	02
Concurso	02

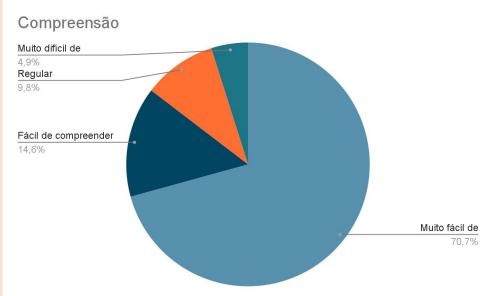
Outros assuntos em educação	02	
Saúde suplementar	02	
Universidades e institutos	02	
Assistência à pessoa com deficiência	01	
Atendimento básico	01	
Benefício	01	
Cadastro	01	
Conduta ética	01	
Dados pessoais - LGPD	01	
Direitos Humanos	01	
Educação superior	01	
Fraude em auxílio emergencial	01	
Frequência de servidores	01	
Outros em pesquisa e desenvolvimento	01 01	
Ouvidoria	01	
Ouvidoria interna	01	
Patrimônio		
Recursos humanos	01	
SISU - Sistema de seleção unificada	01	
Não informado	01	

As temáticas mais abordadas nas manifestações de Ouvidoria foram:



# Satisfação dos usuários e compreensão das respostas

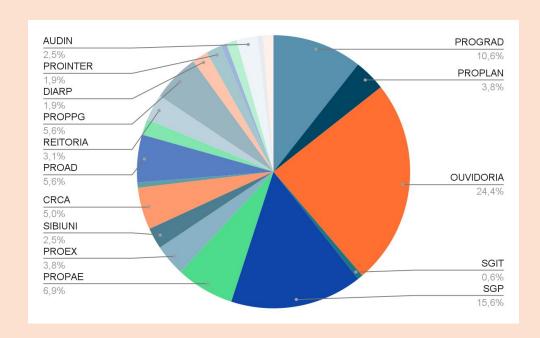




Para efeito de avaliação da satisfação do usuário, a Ouvidoria conta, atualmente, apenas com o questionário sugerido pelo Sistema Fala.Br ao final de cada atendimento. No ano de 2021, 41 usuários responderam à pesquisa de satisfação que demonstrou um elevado nível de satisfação com a resposta e com a compreensão da informação concedida, incluindo comentários positivos ao serviço.

Resta, contudo, viabilizar formas de avaliação do atendimento da própria Ouvidoria, que é mediadora entre o demandante e a unidade respondente, e desenvolve diversas tarefas entre a recepção da manifestação e o seu registro na plataforma que precisam também ser avaliadas.

# Unidades mais demandadas no período:









Como pode ser verificado, a ampla maioria das manifestações (93,65%) foi atendida dentro dos prazos estipulados pelas respectivas normativas e não há registro de omissões em toda a série histórica de acesso à informação concedido pela UNILAB.

Contudo, ainda que com percentual pequeno (4,76%), consideramos necessário o diálogo com os setores sobre a importância do cumprimento dos prazos definidos em cada processo, visto que os fluxos não compreendem unicamente a emissão da resposta em si, mas uma série de procedimentos até que seja emitida ao demandante.

É provável que o conhecimento em torno das obrigatoriedades geradas pela Lei de Acesso à Informação e os possíveis prejuízos pelo seu não cumprimento ainda não sejam suficientes, exigindo assim a sua ampliação e garantia. Da mesma forma ressalta-se a importância da construção de laços de parceria com os setores para que estes possam ser apoiados pela Ouvidoria na emissão de suas respostas, quando necessário, evitando ao máximo a perda de prazos e o descumprimento do direito ao acesso à informação.



A Lei 13.460/2017 estabelece as normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública. Ela cria a Carta de Serviços ao Usuário e o Conselho de Usuários de Serviços Públicos, ambas instâncias a serem implementadas por toda a administração pública.

A Carta de Serviços tem o objetivo de estabelecer os padrões de qualidade para a prestação de serviços de uma instituição, detalhando todos os procedimentos necessários para o acesso ao serviço. Ela cria parâmetros objetivos para a avaliação de conformidade na prestação dos mesmos.

O Conselho de Usuários, por sua vez, se utiliza desses parâmetros para avaliar o serviço prestado, tanto com o foco institucional, que avalia metas e indicadores, quanto na perspectiva subjetiva, fruto da sua expectativa e experiência, vislumbrando o tratamento da efetividade e legitimidade de uma política ou serviço público.

O Conselho tem como atribuições o acompanhamento da prestação dos serviços; a participação na avaliação; a proposição de melhorias; contribuição na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário e o acompanhamento e avaliação do(a) Ouvidor(a). É uma nova forma de participar diretamente da avaliação e dos processos de melhoria dos serviços públicos, conectando gestores com usuários por meio das Ouvidorias Públicas.

Os Conselhos devem ser compostos pelos sujeitos que se utilizam dos serviços e a participação ocorre mediante cadastramento na Plataforma Virtual. Acontece por meio de enquetes e pesquisas virtuais disponibilizadas pela instituição que devem ser respondidas pelos conselheiros cadastrados e também pelo envio de propostas de melhorias no Fórum de Melhorias de Serviços Públicos.

De acordo com a CGU, as instituições deveriam ter seus serviços avaliados até o dia 31 de dezembro de 2021, atividade que deve ocorrer pelo menos uma vez por ano para cada serviço.

### 7.1 Carta de Serviços da UNILAB

Até julho de 2021 a UNILAB não tinha serviços cadastrados no Portal Gov.Br compondo sua Carta de Serviços ao Usuário. A Ouvidoria elaborou, editou e colocou no Portal 08 (oito) serviços, cujas informações estão disponíveis para qualquer pessoa que as busque no site do Governo Federal.

A elaboração e edição da Carta de Serviços tem sido feita por meio da abertura de processos SEI junto às Unidades que prestam as informações que são incluídas pela Ouvidoria no Portal Gov.Br dentro dos padrões exigidos. Apenas os serviços que estão descritos na Carta podem ser avaliados pelo Conselho de Usuários.

Serviços já descritos no Portal Gov.Br:

Serviço	Unidade responsável
Consultar acervo da Biblioteca	DSIBIUNI
Registrar manifestação de Ouvidoria na plataforma Fala.Br	OUVIDORIA
Obter Assistência estudantil - Bahia	SEPE/DCM
Obter Assistência estudantil - Ceará	PROPAE
Participar de processo seletivo para curso de graduação	PROGRAD
Receber Bolsa de Extensão	PROEX
Solicitar informação sobre a UNILAB	OUVIDORIA
Receber Bolsa de Pesquisa	PROPPG

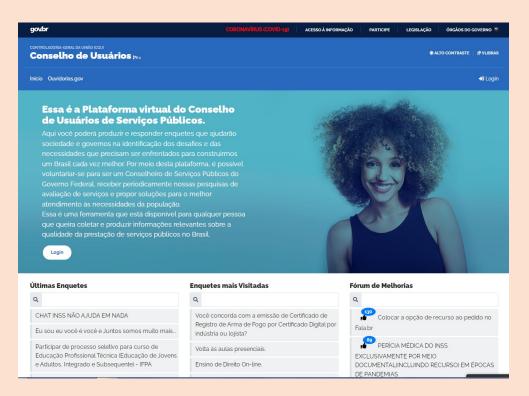
Os serviços descritos no Portal Gov.Br precisam estar necessariamente atualizados e terem seus procedimentos fiéis aos ritos praticados a fim de que a informação adquirida seja suficiente e confiável e para tanto, à medida que os serviços são colocados no ar, a Ouvidoria solicita que as unidades gestoras os atualizem por meio do mesmo processo utilizado, caso haja alguma alteração nos procedimentos de oferta.

É fortemente recomendável que qualquer outra Carta de Serviços produzida pela UNILAB para disponibilização no site ou mesmo impressa tenha, na descrição dos serviços, os mesmos itens e informações expostos no Portal Gov.Br, mitigando os riscos de informações divergentes e dificuldade de acesso.



#### 7.2 Conselhos de Usuários da UNILAB

Apesar dos Conselhos de Usuários já estarem previstos em lei desde 2017 e a CGU ter definido o prazo de 04 de agosto de 2021 para a realização da primeira consulta, até então, nenhuma atividade na UNILAB havia sido feita nesse sentido, a exemplo do que também ocorrera quanto à Carta de Serviços.



A princípio, a tarefa da Ouvidoria foi a de iniciar a publicação na Carta de Serviços ao Usuário, pois como dito anteriormente, apenas os serviços nela disponíveis podem ser avaliados. Concomitantemente, foi iniciado o processo de mobilização, buscando dar visibilidade à temática da participação e convidar para a composição do Conselho da UNILAB, além de elaborar, em conjunto com as unidades gestoras, as enquetes que seriam posteriormente cadastradas pela Ouvidoria na Plataforma dos Conselhos para avaliação por parte dos Conselheiros inscritos.

Com todo o processo de mobilização possível realizado e certamente influenciado pela conjuntura de pandemia, a Ouvidoria conseguiu com que 65 (sessenta e cinco) pessoas se cadastrassem como conselheiras da UNILAB.

É importante registrar que o formato do cadastramento não ajudou no processo, fazendo com que, de maneira geral, muitas pessoas não tenham levado adiante a intenção de se cadastrar como Conselheiro ou mesmo não tenham realizado os procedimentos corretamente, como é o caso dos que fizeram o registro para avaliar apenas um serviço e não todos os serviços da UNILAB.

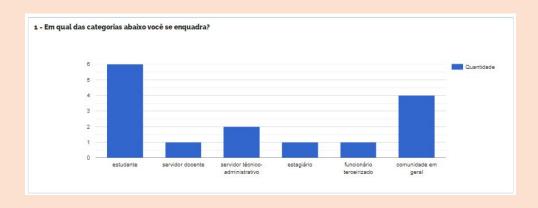
Serviço selecionado	N° de inscritos
Todos	40
Registrar manifestação de Ouvidoria	22
Obter Assistência estudantil - Ceará	01
Obter Assistência estudantil - Bahia	01
Solicitar informação sobre a UNILAB	01
Total de cadastros	65

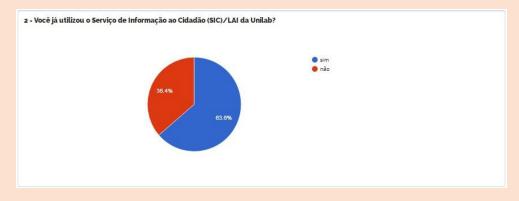
Já foi remetida à CGU a informação de que a escolha do serviço a ser avaliado tem dificultado o processo de participação. Quem se cadastra em um único serviço só poderá avaliá-lo, ao passo que os que escolheram "todos", serão acionados toda vez que alguma enquete for disponibilizada.

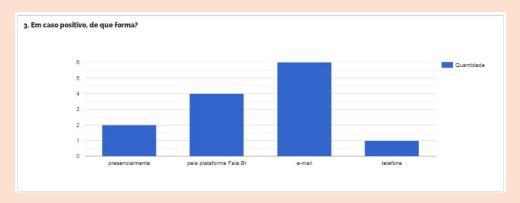
Além da pequena adesão, a instabilidade do sistema e suas características pouco intuitivas, também foram motivo de reclamação por parte de todas as instituições, que por diversas vezes reportaram os problemas à CGU, em busca de melhorias e soluções para a implementação da política com eficiência e qualidade e respeitando a disponibilidade dos que decidiram participar. Em busca aleatória pela Plataforma dos Conselhos, é possível verificar que órgãos de grande porte, com serviços de altíssima demanda, como Ministério da Economia e INSS, por exemplo, também tiveram pequena adesão e participação longe de se considerar representativa.

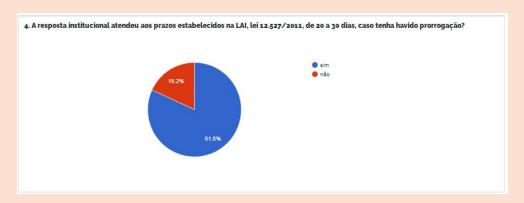
Como forma de iniciar o processo de avaliação dos serviços compreendendo melhor o uso da plataforma, os formatos das enquetes e como se daria a participação dos Conselheiros, a Ouvidoria escolheu seus dois serviços para funcionar como uma espécie de "piloto" do Conselho de Usuários da UNILAB. Assim, foram cadastradas duas enquetes: para o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC/LAI) e para as manifestações de Ouvidoria.

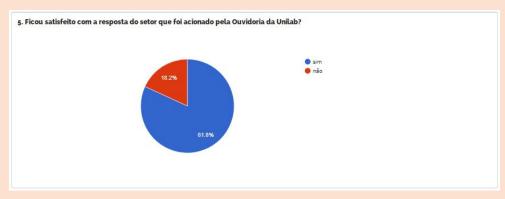
Enquete 1: "Avaliação do Serviço: Solicitar informações sobre a Unilab (SIC, LAI)"

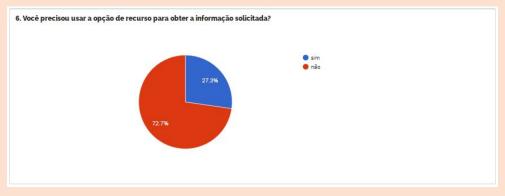


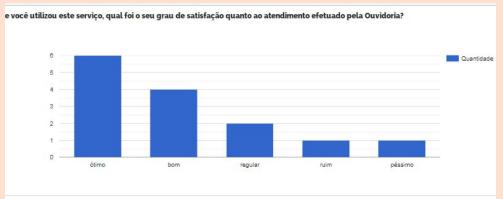


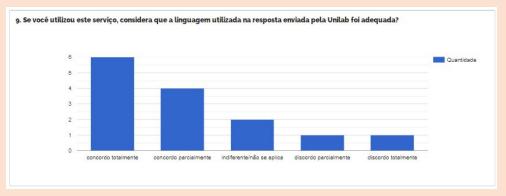






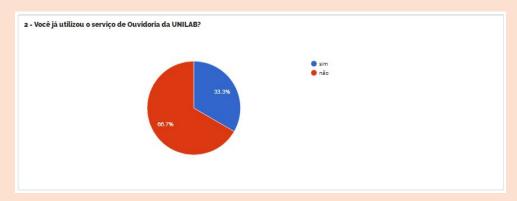


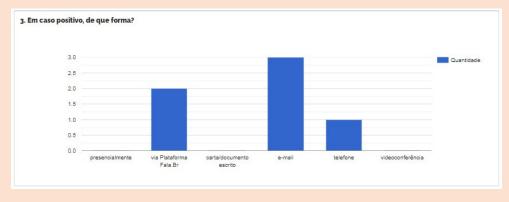


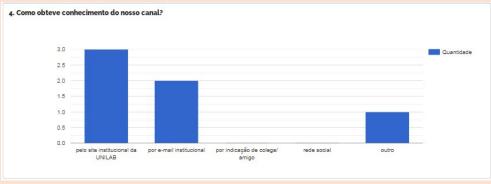


Enquete 2: "Avaliação do Serviço: Registrar manifestação de Ouvidoria na plataforma Fala.Br"

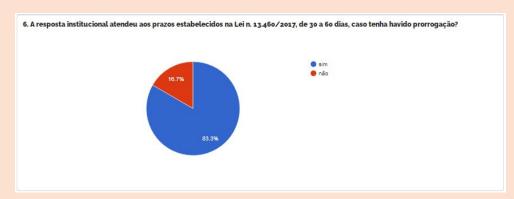


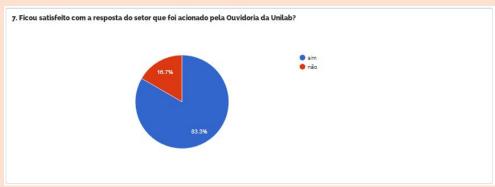


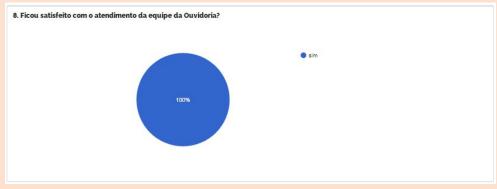


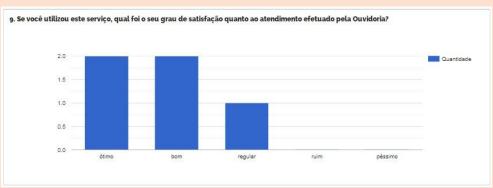


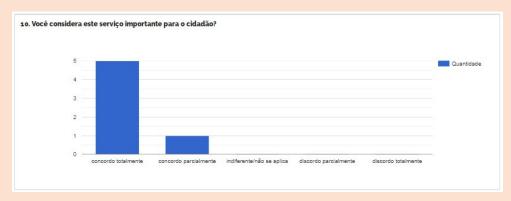
# 5. Se você respondeu "outro" na questão anterior, informe qual foi: Plataforma FALABR não usei

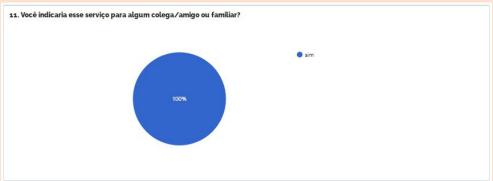


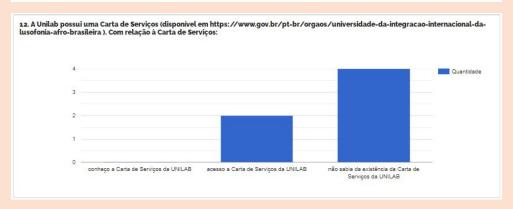


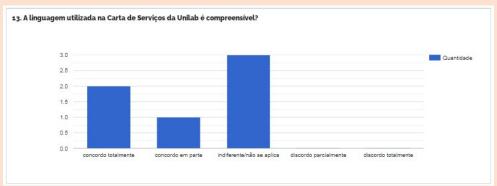














As duas primeiras enquetes e seu resultado evidenciam a necessidade de maior estudo dos formatos de questões disponíveis na plataforma e de melhor desenvolvimento das perguntas com o objetivo de buscar ao máximo a qualificação e fidedignidade das respostas. Pretende-se que as respostas revelem como os usuários estão recebendo os serviços, se o acesso está garantido e simplificado e informações que possibilitem melhorias.

Observa-se ainda - e com especial preocupação - sobre os efeitos reais dos Conselhos como estratégia de participação. É inegável a importância do fomento à participação e o controle social o que faz do Conselho, como forma de participação direta, um aliado em potencial da gestão pública, aproximando-a de seus usuários. Contudo, entendemos que essa participação precisa ser representativa, qualificada, buscando garantir que a avaliação não termine por desprestigiar nem o usuário, conselheiro, sujeito de direitos nem também o serviço que vem sendo planejado, executado e por fim, avaliado.

Assim, a Ouvidoria concluiu 2021 com duas enquetes realizadas, cujos resultados identificaram a necessidade de melhorias em diversos processos que constituem a participação por meio do Conselho de Usuários da UNILAB.

Acreditamos que seja necessária maior mobilização e engajamento de maneira a se ter uma parcela de usuários (as) relevante para representar o conjunto. Da mesma forma, em termos de sistema, é preciso minimizar os riscos de avaliações permeadas por erros, realizadas por não-usuários ou mesmo de má-fé. A Ouvidoria da UNILAB tem participado ativamente das discussões com ouvidorias em nível nacional e os respectivos diálogos com a CGU em busca dos avanços necessários.

Internamente, foram realizadas ainda 02 (duas) reuniões para discussão sobre o Conselho e a elaboração das enquetes: com a Pró-Reitoria de Políticas Afirmativas e Estudantis (PROPAE) e com o SIBIUNI. Para ambas já foi aberto o processo de descrição dos serviços, o cadastramento na plataforma Gov.Br e a produção da primeira enquete para cada serviço, que serão disponibilizadas ao público em 2022.

Processos abertos para edição da Carta de Serviços (1) e para Avaliação pelos Usuários (2) em andamento com as Unidades:

Processo	Unidade	Qtd de serviços descritos	Enquetes elaboradas	Enquetes respondidas
Fevereiro	PROPPG	01	00	00
Março	PROPAE	01	01	00
Abril	PROEX	01	00	00
Maio	PROGRAD	01	00	00
Junho	SIBIUNI	01	01	00
Julho	OUVIDORIA	02	02	02





A Ouvidoria vem observando que as manifestações que chegam à Unidade são muito mais do que pedidos de informação, comunicações, denúncias, solicitações, etc, são preciosas informações produzidas por quem se utiliza dos serviços prestados pela UNILAB e sobre eles elabora um contexto, que pode ser de dúvida, satisfação ou insatisfação.

Essa observação nos conduziu ao entendimento de que se limitar a responder essas demandas a quem as solicitou, sem fazer qualquer reflexão sobre seu conteúdo e buscar aproveitá-las para que a gestão reveja seus procedimentos, possibilitando a melhoria dos serviços, seria mais que um desperdício, um grande equívoco.

Assim, a Ouvidoria implementou a ação das "Recomendações de Ouvidoria". Por meio de Ofício e partindo das informações que chegam ao setor, a Ouvidoria recomenda boas práticas que podem fomentar o aprimoramento dos serviços prestados, a transparência e a satisfação das necessidades e direitos dos usuários, buscando transformar a cultura da reclamação em cultura da participação.

Foram emitidas, em 2021, 06 (seis) recomendações, com o seguinte teor:

#### 01/2021 - Reitoria

Desencadeamento estratégias educativas para toda a comunidade universitária com dicas e orientações para elevar o nível de segurança dos eventos digitais.

#### 02/2021 - Reitoria

Normatização e aplicação do regime disciplinar discente e estímulo a campanhas e ações educativas voltada para as temáticas de gênero, violência de gênero, violência contra a mulher e demais temáticas dessa natureza

# 03/2021 Corregedoria

Investimento na qualificação das comissões processantes para realização de oitivas em processo administrativo disciplinar.

#### 04/2021 - ILL

Observação ao manual de conduta do agente público, uso da ética e bom senso em eventuais manifestações políticas em sala de aula.

#### 05/2021 - PROAD

Investimento em capacitações na temática antirracista para colaboradores terceirizados.

#### 06/2021 - TODAS

Divulgação dos cronogramas/escalas de trabalho durante a jornada híbrida com o retorno gradual das atividades presenciais.

O Ofício Circular Ouvidoria nº 01/2021, parte do processo 23282.014089/2021-19 e apresenta à UNILAB as recomendações de Ouvidoria explicita ainda que as recomendações, pela própria natureza das atribuições da Ouvidoria não são obrigatórias nem possuem prazo a ser cumprido, mas enfatiza a importância de serem consideradas, visto que são fruto de manifestações vindas de quem se utiliza dos serviços da UNILAB.

Alguns processos já desencadearam ações como formação de GTs e debates em Colegiados, o que demonstra a boa aceitação da política - que é de trabalho conjunto e parceria - pelos gestores.

# Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública - MMOuP

O Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP), desenvolvido pela Controladoria-Geral da União, é um instrumento de referência para os gestores de Ouvidoria no processo de otimização dos objetivos, da estrutura e dos processos da ouvidoria. Funciona como um autodiagnóstico da unidade de ouvidoria, tendo como principal objetivo proporcionar uma oportunidade para uma reflexão conjunta sobre as características da unidade e as oportunidades de aperfeiçoamento de que ela dispõe.

O nível de maturidade em ouvidoria apontado a partir do correto preenchimento do questionário é fundamental para a identificação de lacunas e para o desenvolvimento da Ouvidoria com o objetivo de oferecer um canal seguro e efetivo para o cidadão.

A matriz do MMOuP demonstra que ele está estruturado em quatro dimensões, quais sejam:

# Dimensão Estruturante

dimensão que agrega aspectos gerais sobre infraestrutura, planejamento, gestão de pessoas e garantias do titular da unidade de ouvidoria;

# Dimensão Essencial

dimensão eminentemente voltada à aferição da profissionalização dos processos da ouvidoria, tais como aqueles relacionados ao tratamento de manifestações ou à governança de serviços da instituição à qual a unidade de ouvidoria está vinculada;

# Dimensão Prospectiva

dimensão voltada à aferição da maturidade dos projetos levados à cabo pela ouvidoria, em especial aqueles que buscam, de forma ativa ou proativa, informações úteis à gestão junto aos usuários de serviços públicos;

# Dimensão Específica

dimensão modular, a ser desenvolvida de acordo com as características específicas de um dado conjunto de unidades de ouvidoria, com vistas a aferir a maturidade das capacidades necessárias à execução de atividades específicas (ex.: atuação como órgão central de rede ou sistema).

Assim, dentro dessas dimensões a Ouvidoria avaliou seus objetivos a partir de elementos constantes do MMOuP. A busca, ao avaliar, não se baseia em status, rankings ou comparações institucionais, mas na perspectiva de avaliar seu nível de maturidade e o nível-alvo desejado de acordo com as características, intenções e possibilidades concretas da unidade de ouvidoria.

O ciclo de avaliação da maturidade de ouvidorias vem ocorrendo por meio do Sistema e-Aud e apresenta o seguinte cronograma:

Cronograma de Implementação do SisOuv 1º Ciclo Integral de Avaliação de Maturidade do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo federal Vigência 16/03/2021 a 15/03/2023			
Macro etapas	Prazo limite		
Preenchimento e envio do formulário de autodiagnóstico para a CGU por meio do sistema e-Aud	15/09/2021		
Comunicação do nível alvo para a CGU por meio do sistema e-Aud	15/12/2021		
Publicação do Plano de Ação pela unidade de ouvidoria	15/03/2022		
Cumprimento das metas do Plano de Ação	15/03/2023		
Verificação e validação de evidências pela CGU	15/03/2023		

No ano de 2021 a Ouvidoria da UNILAB cumpriu tempestivamente o cronograma do MMOuP.



Criada em 2015 por meio da Portaria 1.084/2015, a Ouvidoria teve seu primeiro Regimento Interno aprovado por meio da Resolução CONAD Nº02 de 27 de abril de 2020.

Em 2021, já com alterações na legislação suficientemente robustas para exigir a atualização do novo regimento, a Ouvidoria elaborou novo documento, constante do processo 23282.015903/2021-12, remetido ao CONSUNI e aprovado por meio da Resolução Nº 56 de 16 de dezembro de 2021.

O novo regimento representa um avanço na qualidade e na legitimidade das ações da Ouvidoria e dos serviços que presta, abrindo possibilidades para a construção de outros normativos e ampliando as perspectivas de atuação, com a devida fundamentação legal.



Os tempos modernos colocam como imperiosa tarefa a qualificação na disponibilização de dados e informações, fazendo uso das mais diversas tecnologias para garantir a transparência e o acesso à informação.

O contexto da pandemia demonstrou de forma ainda mais incisiva essa necessidade, uma vez que as atividades tiveram que acontecer de forma remota e causando o mínimo impacto possível para os usuários.

No ano de 2021 a Ouvidoria buscou reformular, atualizar e qualificar as informações disponíveis em sua página no Portal da UNILAB (<a href="https://www.unilab.edu.br/ouvidoria">www.unilab.edu.br/ouvidoria</a>) facilitando o acesso, disponibilizando conteúdos, alinhando também às exigências legais.

A existência das mídias sociais promovem uma comunicação mais rápida, capaz de chegar a um público maior, proporcionando disseminação das informações e mobilização. Com esse entendimento, a Ouvidoria passou a gerenciar a conta de Instagram da Ouvidoria (@ouvidoria.unilab) que já existia, mas sem nenhuma publicação e vem usando esse instrumento com regularidade e alcance considerável.

É válido registrar também que como o trabalho da Ouvidoria inclui a constante busca por informações já disponibilizadas nos meios de comunicação de comunicação oficiais, o setor tem informado constantemente à SECOM sobre a existência de dados equivocados, desatualizados, duplicados, inconsistentes e/ou contraditórios que porventura possam aparecer em qualquer página do Portal.



A Portaria Reitoria Nº 465 de 22 de dezembro de 2022 designou a titular da Ouvidoria da UNILAB como Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação (AMLAI), responsabilidade anteriormente assumida pelo(a) titular da Secretaria de Governança, Integridade e Transparência (SGIT). De acordo com o art. 40 da Lei nº 12.527/2011, são atribuições da AMLAI:

I - assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação, de forma eficiente e adequada aos objetivos desta Lei;

II - monitorar a implementação do disposto nesta Lei e apresentar relatórios periódicos sobre o seu cumprimento;

III - recomendar as medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento das normas e procedimentos necessários ao correto cumprimento do disposto nesta Lei; e

IV - orientar as respectivas unidades no que se refere ao cumprimento do disposto nesta Lei e seus regulamentos.

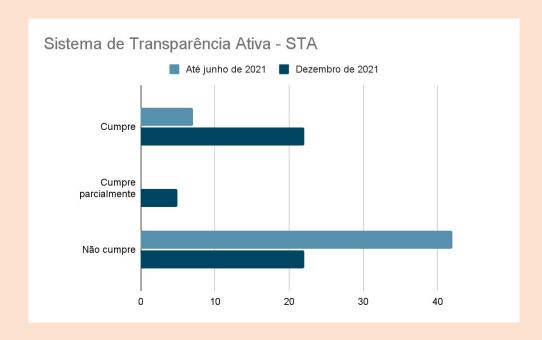
É fato que a carência de pessoal para uma melhor distribuição das atividades faz com que reste a Ouvidoria como o melhor lugar para a alocação dessa atividade. Contudo, é recomendável especial atenção para que não ocorra conflito de interesses com outras atividades sobrepostas no âmbito do acesso à informação, visto que estão todas concentradas nesse setor.

# Transparência Ativa

A Transparência Ativa é o princípio que exige de órgãos e entidades públicas a divulgação de informações de interesse geral, independentemente de serem solicitadas e é bem mais que uma recomendação ou benefício, é obrigação.

A Lei de Acesso à Informação estabelece que órgãos e entidades públicas devem divulgar, independentemente de solicitações, informações de interesse geral ou coletivo, salvo aquelas cuja confidencialidade esteja prevista no texto legal. Isto deverá ser feito através de todos os meios disponíveis e obrigatoriamente em sites da internet.

Mas a Transparência ativa também apresenta benefícios para a administração pública. Ela ajuda a evitar o acúmulo de pedidos de informação sobre um mesmo assunto, contribui para a redução de gastos, melhora a comunicação com a população e aumenta a credibilidade da gestão.



A Controladoria-Geral da União (CGU) também é responsável por verificar o cumprimento das obrigações de transparência ativa pelos órgãos do Executivo federal e para tanto, desenvolveu um módulo dentro da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.Br, conhecido como Sistema de Transparência Ativa (STA). Trata-se de um formulário que deve ser preenchido e mantido atualizado, conforme a Portaria Interministerial nº 1.254, de 18 de maio de 2015. O STA, de acordo com com seu preenchimento e posterior verificação pela CGU, apresenta o índice de transparência ativa do órgão.

Com a localização da Autoridade de Monitoramento da LAI na Ouvidoria, espera-se a completa atualização e monitoramento do STA, já que é dela essa atribuição.



### 7.1 Capacitação interna

O exercício das atividades no setor de Ouvidoria exige, de início, a Certificação Avançada em Ouvidoria, conjunto de cursos promovidos pela Escola Nacional de Administração Pública (ENAP), com um total de 160h.

De acordo com a data da publicação da portaria de nomeação da nova titular da Ouvidoria da UNILAB, o prazo para aquisição da referida certificação é março de 2022. Até o final de 2021, 100h dessa carga horária já foram concluídas, além de outras atividades em nível de capacitação, que incluem toda a equipe:

Curso	Carga horária	Servidora
Acesso à Informação	20h	Monica Saraiva Almeida
Avaliação da qualidade dos Serviços Públicos	20h	
Controle Social	20h	
Defesa do Usuário e Simplificação	20h	
Tratamento de denúncias em Ouvidoria	20h	
Tratamento de denúncias e proteção ao usuário	09h	
VIII Encontro dos Serviços de Informação aos Cidadãos (SICs) das Instituições Públicas de Ensino Superior e Pesquisa do Brasil	12h	
XXI Fórum Nacional de Ouvidorias Universitárias e de Hospitais de Ensino	20h	
Tratamento de denúncias em Ouvidoria	09h	
VIII Encontro dos Serviços de Informação aos Cidadãos (SICs) das Instituições Públicas de Ensino Superior e Pesquisa do Brasil	12h	Adriana de Melo Barros
XXI Fórum Nacional de Ouvidorias Universitárias e de Hospitais de Ensino	20h	
Avaliação de Políticas Públicas	136h	
Resolução de conflitos aplicada ao contexto das Ouvidorias	20h	
Introdução à Lei Brasileira de Proteção de Dados	10h	
Seminário Internacional de Proteção de Dados	03h	
Seminário As inovações Tecnológicas e o Assédio Moral	04h	

Todos os cursos/eventos foram realizados de forma remota

### 7.2 Capacitação promovida pela Ouvidoria

Em 2021 nenhuma capacitação foi promovida pela Ouvidoria nos temas de sua competência.

# Digitalização e arquivamento de processos físicos

A Ouvidoria possui um acervo de processos físicos autuados no Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos - SIPAC, que devem ser concluídos no sistema, arquivados, bem como ter sua documentação digitalizada.

Até janeiro de 2020 foram concluídos 172 (cento e setenta e dois) processos no SIPAC, restando 119 (cento e dezenove).

Importa ressaltar que, devido a suspensão das atividades presenciais, a digitalização e arquivamento dos processos não foi realizada durante o ano de 2020 e de 2021.



Realizar um relatório de gestão sem que haja parâmetros para comparação e não se trate de uma unidade recém-criada não é tarefa fácil e torna-se passível de erros e lacunas. O grande quantitativo de de informações e processos que tramitam pela Ouvidoria exige um maior controle e o desenvolvimento de ferramentas que extraiam o máximo possível de dados que, ao serem tratados, sirvam também para contribuir com o aperfeiçoamento da gestão e dos serviços prestados.

Em 2021, um ano ainda atípico dada a continuidade da Pandemia de COVID-19, a Ouvidoria manteve suas atividades e o cumprimento de suas atribuições utilizando-se de outras formas de atendimento e desenvolvimento de suas tarefas para que o trabalho remoto não representasse nenhum prejuízo para seus usuários, nem para a gestão da instituição.

Internamente, a Ouvidoria espera com a elaboração desse relatório, o registro de elementos válidos para a construção de um bom planejamento estratégico, para a melhor estruturação da equipe e para subsidiar a avaliação dos períodos que se seguem.

Externamente, deseja-se contribuir com a disseminação da importância da Ouvidoria, da relevância do seu trabalho e sobretudo do seu potencial para ser um efetivo canal entre a gestão e o público usuário, constituindo-se como um setor parceiro das unidades gestores que está atento aos olhares e sentimentos de quem se utiliza dos serviços, extraindo dessa experiência elementos que agreguem cada vez mais melhorias naquilo que a UNILAB tem a oferecer.

O que se deseja construir é uma Ouvidoria de excelência, conferindo sustentabilidade organizacional ao setor, de modo a colaborar com os objetivos estratégicos da UNILAB, aprimorando a governança e a gestão institucional, fomentando a cultura da participação e, do controle social, com responsabilidade, transparência, mediação e empatia nesse espaço público de cidadania.



# Anexo 1 - Tipos de Participação e Controle Social

### Manifestação

São reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

Reclamação	demonstração de insatisfação relativa a prestação de serviço público;
Denúncia	comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
Elogio	demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
Solicitação	pedido para adoção de providências por parte da Administração;
Simplifique	proposta, solicitação de simplificação na prestação do serviço público;
Comunicação	comunicação de irregularidade de forma anônima;

\*Prazo de resposta: Até 30 dias podendo ser prorrogado por igual período mediante justificativa.

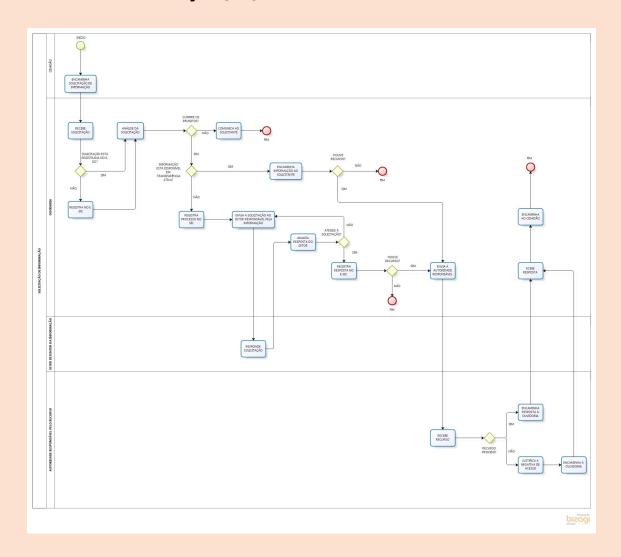
### Pedido de Acesso à Informação

O acesso à informação é um direito fundamental previsto no ordenamento jurídico brasileiro no art. 5º inciso XXXIII, bem como no inciso II do § 3 do art. 37 e no § 2 do art. 216 da Constituição Federal de 1988. Todos os cidadãos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, conforme Lei 12.527/2011.

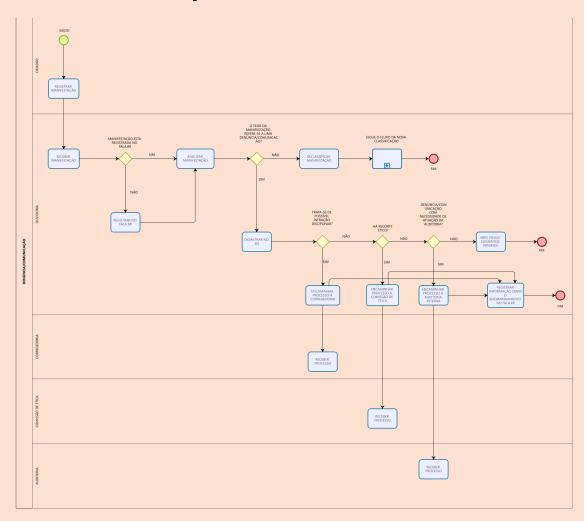
\*Prazo de resposta: Até 20 dias podendo ser prorrogado por mais cinco dias mediante justificativa.

# Anexo 2 - Fluxo de processos

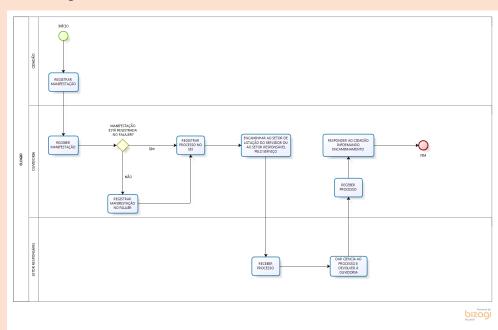
### 1.Acesso à Informação (SIC)



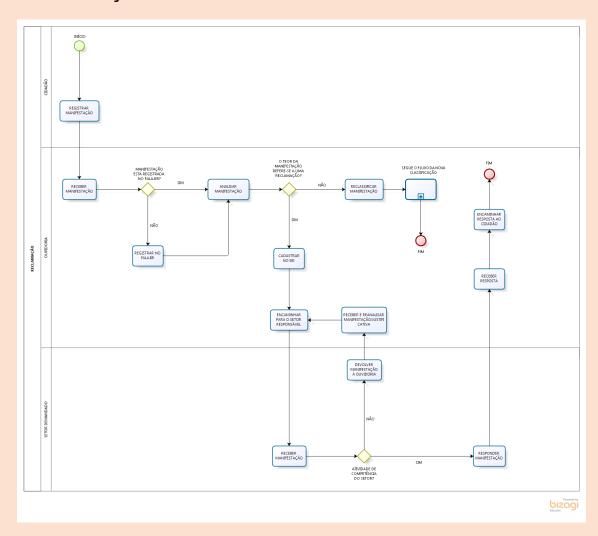
# 2. Denúncia/Comunicação



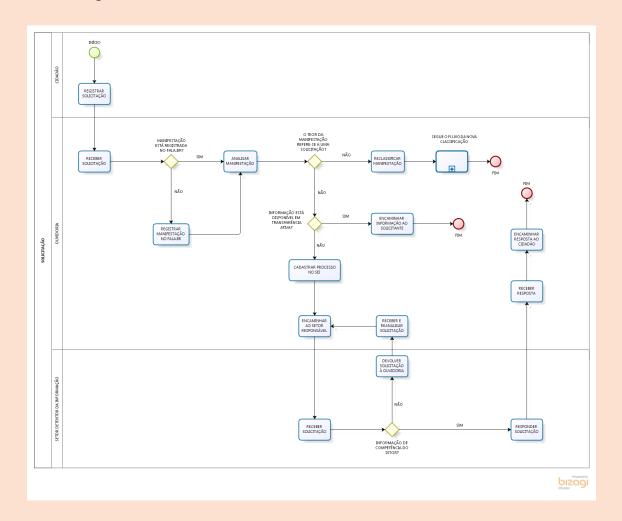
### 3. Elogio



### 4. Reclamação



### 5. Sugestão



### 6. Solicitação

