

PLANO DE TRABALHO 2022

OUVIDORIA
SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO
CIDADÃO (SIC)



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

UNIVERSIDADE DA INTEGRAÇÃO INTERNACIONAL DA LUSOFONIA AFRO-BRASILEIRA

REITORIA

Roque do Nascimento Albuquerque
Reitor

Cláudia Ramos Carioca
Vice-Reitora

Joaquim Torres Filho
Chefe de Gabinete

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

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 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 Gonçalves
Chefe da Secretaria de Governança, Integridade e Transparência

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

Jobber Fernando Sobczak
Diretor do Instituto de Ciências Exatas e da Natureza

PROCURADORIA FEDERAL

Alex Barbosa Caldeira
Procurador-Chefe

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

Plano de Trabalho da Ouvidoria/SIC - UNILAB Exercício de 2022

Elaboração e Revisão: Monica Saraiva Almeida
Adriana de Melo Barros

Diagramação: Monica Saraiva Almeida

2022 - Ouvidoria da UNILAB
Campus da Liberdade - Redenção - CE
✉ ouvidoria@unilab.edu.br
📷 [ouvidoria.unilab](https://www.instagram.com/ouvidoria.unilab)

I. INTRODUÇÃO

Num olhar desatento, é comum que se pense que o trabalho da Ouvidoria está restrito à mediação entre usuário e gestores(as) nas respostas aos pedidos de informação e às manifestações que chegam à UNILAB.

Contudo, um pouco de disposição para o aprofundamento é suficiente para revelar o rol de demandas já legalmente atribuídas à Ouvidoria e mais que isso: o universo de possibilidades de contribuição com o aprimoramento da gestão e a melhoria da prestação dos serviços, especificamente, na UNILAB.

Pela Ouvidoria tramitam muitas informações, às quais é necessária a responsabilidade no seu tratamento, o compromisso na transmissão e a atenção no impacto que elas podem vir a ter se utilizadas no sentido de qualificar os serviços prestados.

Assim, com o intuito de consolidar a Ouvidoria como um setor estratégico para a administração e visando um trabalho menos reativo e mais organizado e focado, vimos apresentar este Plano de Trabalho para o ano de 2022 com ações e com metas a serem implementadas de forma contínua, agregadas ao cotidiano do setor e que auxiliarão na intermediação entre a Instituição e o seu público usuário.

Este documento foi elaborado tendo como base o disposto na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, no seu Regimento Interno e demais normas correlatas. Cabe destacar que este plano de trabalho pode, certamente, ser impactado pela dinâmica da realidade, resultando em revisões e alterações à medida da necessidade e das demandas. Não é também um plano isolado, a ser executado pela Ouvidoria, mas que requer a articulação e a parceria das Unidades e de seus dirigentes e depende, fortemente, do apoio institucional para sua implementação a contento.

Da parte da Ouvidoria, este Plano de Trabalho é reflexo da disposição de rever rotinas, transformar culturas, engajar sujeitos e envidar todos os esforços em prol da melhoria da qualidade dos serviços prestados pela UNILAB, fortalecendo a democracia participativa, o controle social e a transparência de seus atos e informações.

2. DEMANDAS DE OUVIDORIA E DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)

Algumas atividades fazem parte do cotidiano da Ouvidoria e são respondidas à medida que são demandadas respeitando prazos legais, fluxos estabelecidos e a devida fundamentação legal. São elas:

- a) Recepção, tratamento e encaminhamento dos pedidos de Acesso à Informação;
- b) Resposta aos pedidos de Acesso à Informação;
- c) Recepção, tratamento e encaminhamento das Manifestações de Ouvidoria;
- d) Resposta às Manifestações de Ouvidoria;
- e) Acompanhamento do registro e resposta às demandas recebidas por e-mail, telefone, presencialmente e outros;
- f) Atendimento presencial e por videoconferência.
- g) Emissão de Recomendações de Ouvidoria

3. DEMANDAS ADMINISTRATIVAS

- a) Desenvolvimento dos Planos de Trabalho e Relatórios dos Planos de trabalho trimestralmente, conforme determinação da SGP;
- b) Desenvolvimento do Relatório de Gestão (ouvidoria, SIC e atividades de gestão) de 2021;
- c) Desenvolvimento do Relatório de Acompanhamento do Plano de Integridade;
- d) Desenvolvimento do Relatório Anual da Autoridade de Monitoramento;
- e) Desenvolvimento do processo de adequação das ações de Ouvidoria à estruturação do Plano de Desenvolvimento Institucional – PDI;
- f) Participação e acompanhamento da adequação dos serviços da Ouvidoria à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD;
- g) Elaboração do planejamento 2023;
- h) Acompanhamento e atualização periódica do site sempre que necessário;
- i) Gestão e atualização do Instagram da Ouvidoria;
- j) Requisição de servidor(a) efetivo para composição da equipe;
- k) Requisição de funcionário(a) terceirizado(a);
- l) Requisição de estagiário(a);
- m) Discussão de viabilidade técnica e administrativa para aquisição de chatboot;
- n) Envio de frequências

4. DEMANDAS ORIUNDAS DA CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO (CGU)

- a) Edição, publicação e acompanhamento da Carta de Serviços ao Usuário;
- b) Elaboração e publicação de enquetes para avaliação dos serviços pelo Conselho de Usuários;
- c) Acompanhamento da mobilização e constituição do Conselho de Usuários da UNILAB;
- d) Elaborar as devolutivas aos gestores com os resultados das avaliações feitas junto ao Conselho de usuários da UNILAB;
- e) Implementação de pesquisa de satisfação quanto ao atendimento da Ouvidoria;
- f) Atualização das informações classificadas na Transparência Ativa;
- g) Atualização do Sistema de Transparência Ativa – STI;
- h) Acompanhamento das demandas do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOuP;
- i) Abertura do processo de avaliação, planejamento e transição para tramitação das demandas do FalaBr utilizando a própria plataforma;

5. DEMANDAS DE AVANÇO NA GESTÃO DE OUVIDORIA

Entendemos a Ouvidoria como um espaço estratégico, capaz de impulsionar a participação, aproximando o público usuário da gestão e colhendo como frutos, subsídios importantes para qualificar os serviços.

Para tanto é necessário buscar ações inovadoras e criativas para o fortalecimento da Ouvidoria e para dela extrair o melhor como contribuição para o aprimoramento da gestão.

Apesar de extremamente importantes, essas ações resultam em um significativo aumento do volume de trabalho, desde seu planejamento, execução até a avaliação e publicização de seus resultados.

Torna-se assim inevitável tocar na necessidade de incremento da força de trabalho para que este plano, ao nosso ver audacioso, possa se efetivar como realidade.

a) Ações de capacitação desenvolvidas pela Ouvidoria

Há temas abordados no campo da Ouvidoria, Participação e Controle Social que precisam se tornar familiares a toda a sociedade e dentro da Comunidade Acadêmica ainda mais, pois permeiam demandas e serviços acessados.

Por ser do interesse de todos os segmentos, é comum que as próprias Ouvidorias ofereçam esses conteúdos e na UNILAB priorizaremos, para o período, a disseminação das seguintes temáticas:

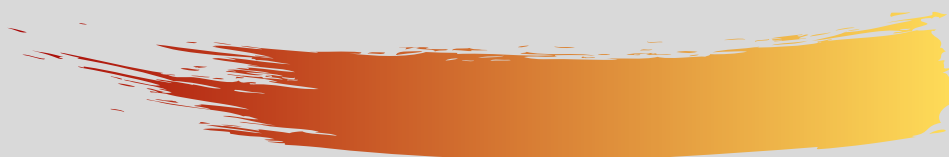
- Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
- Assédio Moral e Sexual
- Linguagem Cidadã

b) Implementação do Projeto Elos de Ouvidoria

A Ouvidoria necessita estar em constante diálogo com as Unidades gestoras da UNILAB. São demandas oriundas de manifestações de Ouvidoria e pedidos de Acesso à Informação, ações provenientes da implementação dos instrumentos de participação e controle social definidos legalmente e pela importante “troca” entre os setores, colocando as informações a serviço de possibilidade de melhorias e avanços.

O acesso se dá, na maioria das vezes por meio de processos SEI onde, pela natureza do canal, o contato pode não chegar ao ponto desejado e a comunicação, para além do sistema, torne-se mais difícil.

Os "Elos de Ouvidoria" são servidores, indicados pelos gestores máximos de cada Unidade, responsáveis pelo recebimento e encaminhamento tempestivo das demandas de manifestações, com os quais a Ouvidoria terá acesso direto e imediato, buscando maior resolutividade, atualização de informações e a garantia da ciência por parte de seu gestor(a). Serão também os sujeitos envolvidos nos estudos para o aperfeiçoamento da tramitação dos processos utilizando a Plataforma Fala.Br.



c) Implementação da Câmara de Conciliação e Mediação de Conflitos

Não é incomum o recebimento de manifestações de Ouvidoria que não aderem à materialidade de uma denúncia ou reclamação, mas que mantêm-se no campo da insatisfação, da dificuldade nas relações interpessoais, na comunicação, etc.

A Câmara de Conciliação e Mediação de Conflitos deve ser composta por servidores capacitados e tem por objetivo favorecer e estimular o diálogo entre partes em eventuais conflitos que extrapolem as possibilidades internas de soluções em cada unidade da UNILAB e que não envolvam atos de infrações disciplinares passíveis de correção, possibilitando aos envolvidos(as) a compreensão da complexidade das situações conflituosas e reconhecendo, entre si, formas criativas de resolução dos episódios vivenciados. Por meio da Câmara, pessoas da comunidade acadêmica envolvidas em situações de desentendimento poderão requerer a atuação de uma equipe imparcial e capacitada em mediações e conciliação.

A Câmara de Conciliação e Mediação e Conflitos deve ser fruto de uma parceria entre Ouvidoria, Corregedoria e Comissão de Ética Pública, prioritariamente, que devem capacitar-se no tema, e impulsionar a sua criação, elaborando um regimento, definindo o perfil de sua composição e plano de trabalho. Deseja-se que a Câmara esteja presente nos dois estados onde a UNILAB tem sede e espera-se que com sua atuação a existência de conflitos na instituição diminua, assim como a instauração de Processos Administrativos Disciplinares e de conduta Ética, em casos que possam ser resolvidos de maneira conciliatória, colaborando, também para a saúde e bom andamento do ambiente funcional.

d) Implementação do Boletim trimestral "Ouvidoria Informa"

O boletim trimestral "Ouvidoria Informa" tem o objetivo de disseminar assuntos, discussões, informes, legislações, eventos e outros informes relacionados aos temas de abrangência da Ouvidoria.



O boletim terá formato eletrônico, divulgado em todos os canais de comunicação da UNILAB e pretende tornar familiares temas como a integridade, a participação, o controle social, a transparência e aproximar a comunidade universitária da Ouvidoria e de suas principais temáticas e ações.

d) Implementação da Ouvidoria Ativa - Visitas institucionais

São diversos os motivos que demonstram a necessidade de aproximação da Ouvidoria com os(as) gestores(as), sobretudo a possibilidade da construção de parcerias tanto para o atendimento das demandas dos(as) usuários como para o retorno desse diálogo, que pode ser acolhido e considerado no planejamento e na execução dos serviços.

Assim, a Ouvidoria deverá montar um cronograma de visitas às Unidades para dialogar sobre a importância das respostas aos pedidos de informação e o cumprimento dos prazos legais, manifestações de ouvidoria, proteção de dados pessoais, Elos de Ouvidoria, Transparência Ativa, Carta de Serviços, dentre outros.

e) Implementação do fomento à Transparência Ativa - publicação dos FAQs (perguntas frequentes)

São diversos os motivos que demonstram a necessidade de aproximação da Ouvidoria com os(as) gestores(as), sobretudo a possibilidade da construção de parcerias tanto para o atendimento das demandas dos(as) usuários como para a contribuição desses com a melhoria dos serviços.

Assim, a Ouvidoria deverá montar um cronograma de visitas às Unidades para dialogar sobre as respostas aos pedidos de informação, manifestações de ouvidoria, proteção de dados pessoais, Elos de Ouvidoria, Transparência Ativa, Carta de serviços, dentre outros.



A manutenção dessas respostas atualizadas podem resultar em demandas resolvidas na própria Ouvidoria, evitando a abertura de novos processos e o acionamento das Unidades.

Os FAQs comporão a transparência ativa da instituição e seus dados serão monitorados pela Autoridade de Monitoramento da LAI – AMLAI.

f) Campanha Simplifique!

O SIMPLIFIQUE! é uma das modalidades de manifestação de ouvidoria, prevista no Decreto 9.094/2017, que regulamenta a Lei 13.460/2017 e dispõe, dentre outros pontos, sobre a simplificação do atendimento prestado ao usuário dos serviços públicos.

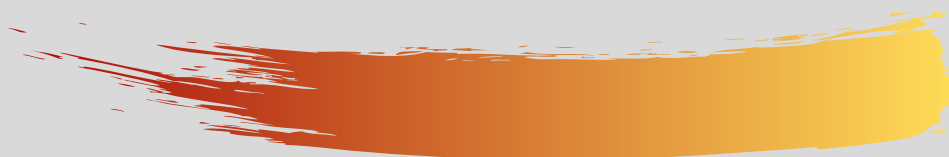
Segundo o Decreto, os(as) usuários(as) dos serviços públicos poderão apresentar solicitação de simplificação aos órgãos e entidades do Poder Executivo federal, por meio de formulário próprio denominado Simplifique!, sempre que vislumbrarem oportunidade de simplificação ou melhoria do serviço público, como proposta a ser analisada pela gestão.

A ação consiste propor aos usuários(as) que encaminhem suas ideias e propostas de desburocratização e simplificação do serviço, sem prejuízo dos requisitos legais, facilitando assim o acesso e conseqüentemente a satisfação.

Paralelamente, e também em cumprimento ao respectivo Decreto, a Ouvidoria deverá também propor, proativamente, por meio de recomendações, a facilitação do acesso aos serviços, buscando evitar a exigência de documentos e procedimentos desnecessários.

g) Emissão de Instrução Normativa sobre o fluxo e procedimentos de Denúncias no âmbito da UNILAB

As denúncias, como manifestação de ouvidoria, têm um rito singular, dada a ocorrência de trato com situações e informações sensíveis e/ou confidenciais, que não podem, sob nenhuma forma, constituir impedimento para que cheguem ao conhecimento e devido encaminhamento por parte da administração.



Requerem também, por vezes, proteção ao denunciante, evitando quaisquer riscos de retaliação ou assédio, garantindo todos os direitos legais às partes.

Trata-se de uma demanda que tramita entre unidades, devendo, portanto, seguir um fluxo eficiente e seguro.

Dessa forma, faz-se necessário um regramento específico que pactue tal processo entre as unidades envolvidas, o que já fora discutido em reunião conjunta com a Corregedoria e Comissão de Ética no ano de 2021. Resta, portanto, a produção do documento que oficialize esses procedimentos.



