



Nesta Edição

1. Integridade Pública
O novo Plano de Integridade da UNILAB
2. Monitoramento e Avaliação das Ouvidorias
3. Ouvidoria em Números
Painéis da CGU
4. Dia do(a) Servidor(a) Público(a)
5. Transparência Pública
Perguntas Frequentes



Ouvidoria UNILAB

Av. da Abolição, nº 03 Centro, Redenção/CE - CEP: 62790-000

Bloco Administrativo - Campus da Liberdade

Horário de atendimento: Seg a Sex, das 8h às 12h e das 13h às 17h

Ouvidora Titular: Monica Saraiva Almeida

Assistente em Administração: Adriana de Melo Barros

Comuniquese com a Ouvidoria:

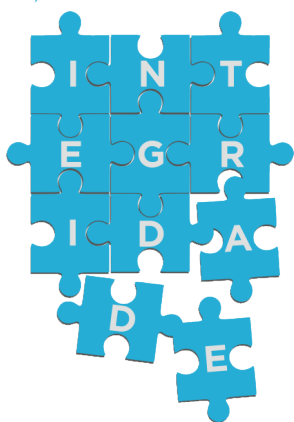
 ouvidoria@unilab.edu.br

 (85) 3332-6181/6146

 www.unilab.edu.br/ouvidoria

 www.instagram.com/ouvidoria.unilab/





1. Integridade Pública

Por Adriana Gonçalves

Secretária de Governança, Integridade e Transparência da UNILAB

Integridade pode ser entendida como estado ou característica de algo inteiro, intocado, não contaminado ou danificado.

Em uma organização, a integridade está relacionada à aplicação dos conceitos de ética e moral pelas pessoas que a compõem.

Segundo a Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico – OCDE, integridade pública refere-se ao alinhamento consistente e à adesão de valores, princípios e normas éticas comuns para sustentar e priorizar o interesse público sobre os interesses privados no setor público.

Deve ser entendida como o conjunto de arranjos institucionais que visam a fazer com que a Administração Pública não se desvie de seu objetivo principal: entregar os resultados esperados pela população de forma adequada, imparcial e eficiente.

De acordo com o Decreto nº 9.203/2017 e as portarias CGU nºs 1.089/2018 e 57/2019, os órgãos da Administração Pública Federal deverão instituir Programa de Integridade, que consiste em um conjunto estruturado de medidas institucionais voltadas para a prevenção, detecção, punição e remediação de práticas de corrupção, fraudes, irregularidades e desvios éticos e de conduta. O objetivo é propiciar um ambiente de integridade, ou seja, é a estrutura de incentivos organizacionais, o guia de comportamento dos agentes públicos de uma determinada organização alinhados ao interesse público.

O Plano de Integridade contém a sistematização de um conjunto organizado de medidas a serem implementadas, em um determinado tempo, com a finalidade de prevenir, detectar e remediar as ocorrências de atos que firam a integridade da organização. É um documento formal, aprovado pela alta administração, que traz informações institucionais, apresenta a estrutura de gestão da integridade e as instâncias que a compõem, traz as atividades relativas a ações de capacitação e promoção da integridade, além da identificação de riscos prioritários e suas medidas de tratamento.

Integridade na Unilab

Para atender aos normativos vigentes e demonstrando seu compromisso com a integridade, a ética e a transparência, a Unilab aprovou recentemente seu novo Plano de Integridade, com vigência de 2022 a 2024.

A construção do novo Plano de Integridade foi coordenada pela Secretaria de Governança, Integridade e Transparência (SGIT), que, na Unilab, é a Unidade de Gestão da Integridade (UGI), e contou com a colaboração das demais unidades que compõem a Unilab, em especial, das instâncias de integridade.

Entendendo que a prevenção se apresenta como alternativa mais adequada para o enfrentamento de desvios éticos e prática de atos de corrupção, pelo seu baixo custo de implantação e alta efetividade de resultados, nosso plano de integridade contempla uma série de medidas de caráter educativo e preventivo, como campanhas, capacitações, desenvolvimentos de fluxo e normativos, gestão de riscos, dentre outras.

Segundo a servidora Adriana Gonçalves, responsável pela coordenação do plano de integridade:

“ Participar da construção desse documento foi um marco muito importante dada a relevância institucional que possui. Porém, não basta apenas ter um plano de integridade e se dizer ético. Isso precisa ser vivido e percebido no dia a dia pelos servidores, usuários, parceiros, fornecedores, enfim, pela sociedade. Ter o nível de confiança e credibilidade de que os processos são conduzidos de forma ética, de que as decisões são tomadas de forma ética. Ou seja, diz respeito a uma mudança de cultura.”

**Integridade no
Governo Federal**

Fique de olho!

Integridade pública interessa a todos.

#INTEGRIDADE SOMOS TODOS NÓS

Precisamos fortalecer a cultura de integridade em nossa instituição, entretanto isso é bastante desafiador. Pois é muito mais do que estabelecer normas e procedimentos. Uma cultura de integridade forte consiste em desenvolver um senso de responsabilidade comum, em que cada um entende que sua atitude importa e pode ter consequências (boas ou ruins), devendo, portanto, refletir continuamente sobre seus atos, fazendo as escolhas certas, gerando então, um maior benefício à coletividade. Assim, enquanto Instituição, precisamos orientar, educar, corrigir e punir, se necessário.”

É importante destacar que a promoção de um programa de integridade em uma organização carece de envolvimento e comprometimento da alta gestão, que é um dos pilares para sustentação do programa. Pressupõe também a maturidade e o fortalecimento de várias estruturas institucionais, como a auditoria interna, corregedoria, ouvidoria, comissão de ética, gestão de pessoas e unidade de gestão da integridade.

“Sinto que temos tido avanços a partir da abertura da gestão superior em apoiar e tratar as pautas de integridade. Além de um trabalho mais próximo entre as instâncias de integridade, pautado no diálogo, no planejamento de ações de maneira conjunta, e no comprometimento com o tema.”

Quais os benefícios e resultados esperados?

Para que a integridade se materialize na prática, é importante que se tenham as ações e atividades planejadas e sistematizadas, daí a importância da existência de um plano de integridade da organização.

Dentre os benefícios e resultados esperados, destacam-se: fortalecimento das ações das instâncias de integridade; instituição de mecanismos de gerenciamento de riscos, identificando e tratando eventos que possam comprometer a reputação da instituição e o alcance dos seus objetivos; prevenir a ocorrência de fraudes e desvios éticos e de conduta; aumento da confiança da sociedade, através da transparência e da prestação de contas; melhoria dos serviços prestados; mudança positiva na cultura organizacional; e promoção de uma boa imagem institucional, com reconhecimento pelas partes interessadas e pelos próprios servidores.

“O comprometimento com a pauta de Integridade é dever de todos!”

2. Monitoramento e Avaliação das Ouvidorias

No mês de setembro de 2022, a CGU/OGU iniciou os trabalhos referentes ao Programa de Avaliação das Ouvidorias, cumprindo o que está disposto no Decreto 9.494/2018 que regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que trata da participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e também dispõe sobre supervisão técnica das atividades das unidades setoriais por parte do órgão central.

Esse programa está previsto no Plano Anticorrupção do Governo Federal de 2021 e visa agregar valor às ouvidorias avaliadas, contribuindo para a melhoria da gestão na prestação de serviços públicos e, ainda, para a facilitação do acesso do usuário aos instrumentos de participação na defesa de seus direitos.

Após a visita inicial da equipe da CGU, um questionário foi enviado à Ouvidoria com informações a serem prestadas sobre os seguintes eixos: a) força de trabalho e estrutura física; b) canais de atendimento; c) sistemas informatizados; d) fluxo de tratamento; e) questões gerais.

O período de desenvolvimento dos trabalhos de monitoramento e avaliação é de 24/09 a 15/12. Ao final, será elaborado um relatório final contendo a manifestação da unidade avaliada e a opinião da equipe acerca dos dados analisados com as consequentes recomendações, para construção de plano de ação, caso necessário.

Para ler o Decreto na íntegra, basta acessar a página <https://unilab.edu.br/legislacao-ouvidoria/>. Lá você encontra essa e outras legislações sobre matéria de ouvidoria, controle interno, transparência e temas afins.



3. Ouvidoria Unilab em números:

Período: 01/07/2022 a 31/10/2022

Pedidos de Acesso à Informação **46**

Acesso Concedido **100%**

Respondidos **89,13%**

Tramitando **10,87%**

Omissões **0%**

Solicitações **15**

Reclamações **12**

Comunicações **20**

Recomendações Emitidas **03**

Acionamentos por e-mail **72**

Sugestões **03**

Denúncias **06**

Processos SEI

Gerados - 86
Encerrados - 115

Tramitados - 136
Documentos - 230



Ouvidoria e Acesso à Informação em uma única plataforma

Painéis da CGU

Você já conhece os painéis públicos disponibilizados para acompanhamento da Lei de Acesso à Informação e das Manifestações de Ouvidoria?



O **Painel da LAI** apresenta um panorama da implementação da norma no Poder Executivo Federal. Há informação sobre números de pedidos e recursos, cumprimento de prazos, perfil de solicitantes, transparência ativa, entre outros aspectos. Os dados são extraídos do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC). No painel, é possível comparar dados de órgãos com a média do Governo Federal e da categoria da entidade pesquisada. Use os filtros para escolher o órgão e o período das informações desejadas.

Utilizando esse painel você pode acompanhar o desempenho da UNILAB quanto ao cumprimento da Lei de Acesso à Informação na série histórica desde sua implementação, em 2012 e comparar os resultados com outros órgãos do serviço público federal.

É nesse painel, por exemplo, que podemos verificar que no último trimestre, a UNILAB recebeu 28 pedidos de acesso à informação, concedeu todos os acessos, obteve nota máxima na satisfação dos usuários que avaliaram as respostas concedidas e recebeu apenas um recurso.

O **Painel Resolveu?** é uma ferramenta que reúne informações sobre os diversos tipos de manifestações de ouvidoria (denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação) que a Administração Pública recebe diariamente pela plataforma FalaBR. A aplicação permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.



O painel visa dar transparência e fornecer dados que auxiliem gestores e cidadãos no exercício do controle por meio da participação social. Por meio dele, você pode verificar, por exemplo, que no último trimestre a UNILAB recebeu XX manifestações de ouvidoria, sendo a totalidade respondida dentro dos prazos legais. A “comunicação” foi a manifestação mais utilizada nesse período e “educação superior” o assunto mais recorrente.

Você pode acessar esses painéis, escolher os órgãos e os períodos, analisar e comparar dados de uma maneira muito simples e interativa. Na página da Ouvidoria você encontra links para os painéis. É só clicar [aqui](#).

4. Dia do(a) Servidor(a) Público(o)

Dia 28 de outubro foi marcado pela passagem do Dia do(a) Servidor(a) Público(o), momento de gratidão e congratulação por todo empenho, dedicação e competência, daqueles e daquelas que fazem o serviço público brasileiro, em especial na UNILAB, nos campi da Bahia e do Ceará.

São docentes e técnicos(as)-administrativos(as) que contribuem cotidianamente para o desenvolvimento institucional e para a consolidação do projeto da Unilab, exercendo um papel de profunda relevância social.

A Ouvidoria parabeniza a todos os servidores e servidoras da UNILAB que cultivam valores como o espírito público, a ética, a responsabilidade, a criatividade e a solidariedade na construção de uma Universidade cada vez mais forte.



5. Transparência Pública - Perguntas Frequentes

A Ouvidoria vem trabalhando para o completo cumprimento do Decreto nº 7.724/2012, que trata da Transparência Ativa dos órgãos públicos. No referido Decreto está disposto que todos os órgãos e entidades do Governo Federal devem divulgar em seus sítios eletrônicos um menu chamado "Perguntas Frequentes" e mantê-lo constantemente atualizado, disponibilizando as respostas às perguntas mais comumente formuladas pelos cidadãos.

Assim, a Ouvidoria, com o esforço e colaboração de todas as Unidades gestoras da Unilab disponibilizou na aba "ACESSO À INFORMAÇÃO" do site da UNILAB, onde constam todos os itens de Transparência Ativa o menu "PERGUNTAS FREQUENTES", onde podem ser encontradas as respostas para as dúvidas mais comuns sobre os serviços e as políticas.

Acesse <https://unilab.edu.br/perguntas-frequentes-unilab/> para conhecer esse conteúdo e ajude a divulgá-lo. Não deixe de usar também a Lei de Acesso à Informação, requerendo as informações públicas que você quer fazer usando o [FalaBR](#).

Informação com transparência é um direito de todos e todas.

Que assuntos você gostaria de ver discutidos no Boletim da Ouvidoria?

Construa a pauta com a gente!

Entre em contato: ouvidoria@unilab.edu.br