



Nesta Edição

- Pauta da Leitora: Para uma boa prática, um elogio cai muito bem
- Ouvidoria em números
- Controle Social: Painéis da CGU
- Relatórios de Ouvidoria
- Recomendações de Ouvidoria



Para uma boa prática, um ELOGIO cai muito bem

Pauta sugerida pela Professora Andressa Suelly Saturnino de Oliveira, docente do Instituto de Ciências da Saúde e leitora do Boletim Informativo da Ouvidoria.

Quer sugerir uma pauta também? Mande e-mail para ouvidoria@unilab.edu.br

Quando falamos em uma Ouvidoria, é comum pensarmos imediatamente no espaço para o registro das nossas insatisfações, denúncias, críticas e reclamações. Sim, a Ouvidoria é isso também.

Mas há um tipo de manifestação bem menos utilizada, mas que merece a nossa atenção: O ELOGIO.

Segundo o dicionário, elogio significa “julgamento favorável que se exprime em favor de alguém; louvor; discurso em louvor de alguém.” No cotidiano podemos acrescentar que elogio é também uma fala motivadora e que estimula as pessoas a terem certo tipo de atitude ou postura, buscando sempre melhorar.

De certo, todos os atendimentos no serviço público deveriam agradecer aos usuários. E isso é um dever legal. A Lei 13.460/2017, também conhecida como Código dos Direitos de Usuários de Serviços Públicos dispõe expressamente:

“Art. 5º O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar as seguintes diretrizes:

I - urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;
[...]

V - igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;

VI - cumprimento de prazos e normas procedimentais;

VII - definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;

VIII - adoção de medidas visando a proteção à saúde e a segurança dos usuários;
[...]

EXPEDIENTE:

Atendimento:

Bloco Administrativo – Campus da Liberdade.
De segunda à sexta, das 8h às 17h

E-mail: ouvidoria@unilab.edu.br

Manifestações e pedidos de acesso à informação: Fala.BR

Atendimento por videoconferência: mediante agendamento por e-mail

Telefones: (85) 3332-6181 e 6146

Equipe:

Monica Saraiva Almeida – Ouvidora
Adriana de Melo Barros



XII - observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;
[...]

XIV - utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e

XV - vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.
[...]

Ou seja: um trato respeitoso, atencioso, pontual e que busca solucionar as demandas é um direito de quem usa os serviços públicos, não se deve esperar menos que isso. Mas o que será que nos impede de elogiar um bom atendimento recebido?

Entendemos que o elogio é uma forma positiva de motivação, capaz de promover satisfação em quem trabalha e que contribui para uma atuação cada vez melhor. Sem contar que difunde o serviço e a satisfação dos usuários com ele, levando mais pessoas a acessá-lo.

Como encaminhar um elogio

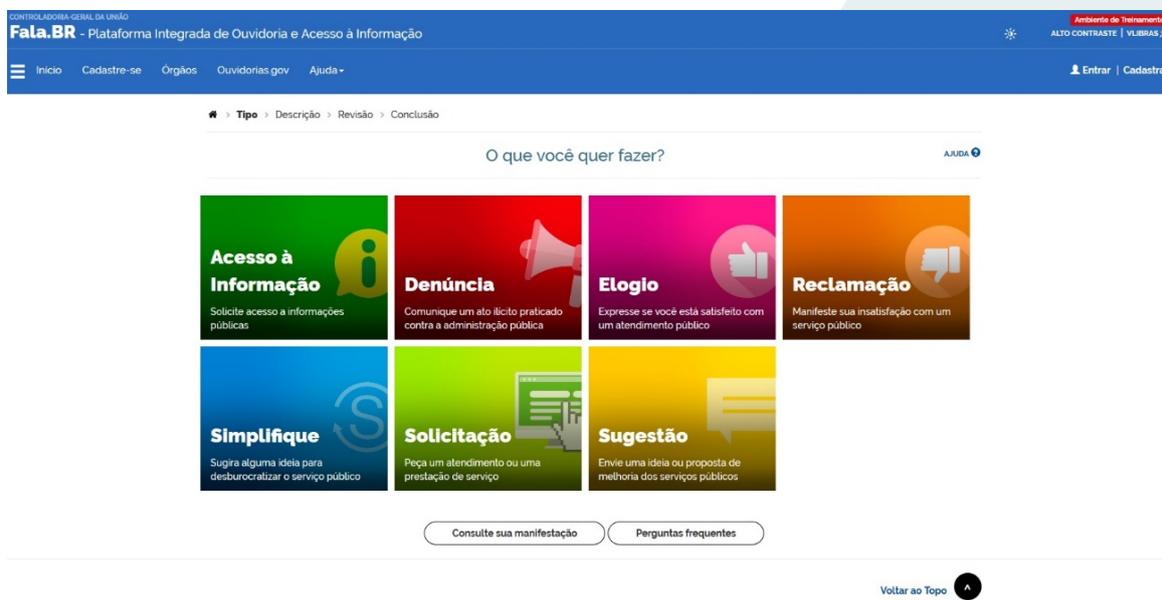
Assim como todas as demais manifestações de Ouvidoria, o Elogio deve ser enviado pela [Plataforma Fala.BR](#).

Você pode elogiar um atendimento, uma ação, um serviço, um setor, um evento ou mesmo um(a) servidor(a) que, no cumprimento de suas atribuições ofereceu a você um atendimento diferenciado: cortês, eficiente, resolutivo e mesmo que não tenha conseguido atender sua demanda, tenha feito todo o esforço para tanto.

O elogio é recebido na Ouvidoria e encaminhado à chefia do setor ou do(a) servidor(a) elogiado(a).

Todos(as) já conhecemos a importância de reclamar e denunciar como forma legítima de buscar a garantia dos direitos. Que tal incluir o elogio nessa cultura participativa? Elogiar também é dizer o que acha e nesse caso, dizer que achou bom. E isso é ótimo pra todo mundo!

Se precisar de uma ajudinha para acessar o [Fala.BR](#), tem um tutorial para você aqui.



The screenshot shows the Fala.BR platform interface. At the top, there is a navigation bar with the text 'Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação'. Below this, there is a menu with options: 'Início', 'Cadastre-se', 'Órgãos', 'Ouvidorias.gov', and 'Ajuda'. The main content area is titled 'O que você quer fazer?' and features seven colorful buttons for different services: 'Acesso à Informação', 'Denúncia', 'Elogio', 'Reclamação', 'Simplifique', 'Solicitação', and 'Sugestão'. Each button has a brief description of the service. At the bottom, there are two buttons: 'Consulte sua manifestação' and 'Perguntas frequentes'. The interface is clean and user-friendly, with a blue header and a white background.

Ouvidoria Unilab em números

Números do Período: 01/11/2022 a 31/01/2023

Números Gerais de 2022	
Pedidos de Acesso à Informação	116
Reclamações	41
Denúncias	22
Solicitações	33
Sugestões	04
Comunicações	44
Elogios	03
Simplifique	01

Pedidos de Acesso à Informação - LAI

29

100% de acesso concedido
96,55% - respondidos

3,44% - tramitando
0,00% - omissões

Tempo médio de resposta: 13,5 dias

Manifestações da Ouvidoria

Reclamações: 10

Denúncias: 13

Elogios: 02

Recomendações emitidas: 01

Solicitações: 09

Comunicações: 16

Sugestões: 03

Acionamentos por email: 27

100% das manifestações respondidas dentro do prazo

Processos SEI

Gerados: 67

Tramitados: 116

Encerrados: 81

Documentos gerados: 195

Controle Social – Painéis da CGU

Você sabia que a Controladoria Geral da União mantém uma central de painéis que permitem que qualquer pessoa tenha informações atualizadas, dados estatísticos entre outras no âmbito da Administração Pública?

Os números que você acabou de ver sobre a Ouvidoria da UNILAB, por exemplo, são extraídos do Painel da LAI (para as informações relacionadas aos pedidos de acesso à informação) e do Painel RESOLVEU? (para as informações relacionadas às manifestações de Ouvidoria).

Nesses painéis é possível aplicar filtros e obter informações por órgão, por período, por situação e muito mais. É uma excelente ferramenta para pesquisa e também para controle social, permitindo o acesso à informação pública atualizada.

Veja abaixo os painéis mantidos pela CGU, acesse a Central de Conteúdos e participe ativamente dos serviços públicos que você utiliza.



Relatório da Ouvidoria

A Ouvidoria publicou o conjunto de Relatórios de sua competência em sua [página](#), no Portal da Unilab.

O primeiro deles é o [Relatório Anual de Ouvidoria \(2022\)](#), que atende ao que dispõe a Portaria CGU nº 581 de 9 de março de 2021 e o Regimento Interno da Ouvidoria da Unilab. É o relatório mais geral da Unidade, e traz informações sobre estrutura, força de trabalho, análise qualitativa e quantitativa das manifestações recebidas, ações realizadas e recomendações para a superação dos desafios.

O [Relatório do Serviço de Informação ao Cidadão \(SIC – 2022\)](#) é o relatório estatístico que traz informações exclusivas sobre os pedidos de acesso à informação, cumprindo o que determina a Lei 12.527/2011, em seu Art. 30.

Por último, o [Relatório da Autoridade de Monitoramento da LAI \(2022\)](#), que apresenta

o monitoramento do cumprimento da Lei de Acesso à Informação na Unilab, também disposto na Lei 12.527/2011 e no Guia da Transparência Ativa e é composto por três seções: Transparência Ativa, Transparência Passiva e Dados Abertos, apresentando índices, comparativos, proposições e recomendações.

Além desses, que são relatórios obrigatórios, foi disponibilizado também o [Extrato de Recomendações](#), que é um relatório que indica os setores que foram recomendados pela Ouvidoria no período e sobre quais assuntos.

Os relatórios de gestão são peças extremamente importantes, pois prestam conta com os(as) usuários e usuárias dos serviços e com toda a sociedade. Acessar seu conteúdo fortalece a participação e é também fazer controle social dos serviços públicos na prática.



Ouvidoria e Acesso à Informação em uma única plataforma

Encaminhe sua manifestação para a Ouvidoria pela Plataforma Unificada de Ouvidoria e Acesso à Informação.

Se precisar de ajuda, temos um tutorial aqui para você.

Recomendações da Ouvidoria

A Ouvidoria é um setor que tem contato com demandas e sentimentos de quem se utiliza dos serviços de determinada instituição. Ela pode ser considerada um termômetro sobre a prestação dos serviços, a qualidade de atendimento, a eficácia de fluxos e processos. Isso porque ao enviar uma manifestação o(a) usuário reclama, denuncia, solicita, elogia, comunica, sugere...

É na Ouvidoria também que podemos verificar se estamos sendo suficientemente transparentes com as informações públicas, já que é nesse lugar que a sociedade busca tirar suas dúvidas, acessar dados, números, e informações de toda natureza fazendo uso da [Lei de Acesso à Informação](#).

Diante de tanta riqueza de informações, seria muito pouco inteligente que uma Ouvidoria se limitasse a encaminhar essas demandas e não aproveitasse seus conteúdos para indicar aos(às) gestores e gestoras a possibilidade de rever práticas, fluxos e procedimentos visando o aperfeiçoamento da prestação de serviços.

É nisso que consiste a Recomendação de Ouvidoria e importante considerar também que o ato de “recomendar” é atribuição da Ouvidorias Públicas, conforme a Portaria CGU Nº 581/2021:

“Art. 7º São atividades de ouvidoria, sem prejuízo de outras que lhes sejam atribuídas por norma específica:
[...]

IV - coletar, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos;

V - analisar dados recebidos ou coletados a fim de produzir informações com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de falhas;”

O [Regimento Interno da Ouvidoria da Unilab](#) também prevê a recomendação:

“Art. 6º No exercício de suas funções a Ouvidoria terá as seguintes atribuições:
[...]

VI – recomendar às instâncias acadêmicas e administrativas a adoção de medidas que visem à melhoria das atividades desenvolvidas pela instituição, a partir da sistematização de dados obtidos pela escuta das manifestações acolhidas.”

Algumas recomendações também podem ser emitidas para que setores, ou mesmo a instituição entre em conformidade com Legislações de conhecimento da Ouvidoria que eventualmente não estejam sendo cumpridas. Não se trata de intervir na condução das políticas e sua execução, mas de compartilhar as informações vindas do público usuário que podem servir para que os serviços sejam repensados, planejados de outras formas e as políticas, consequentemente, mais eficientes.

Na página da Ouvidoria você pode conferir extratos que mostram as recomendações emitidas até aqui, desde que foram implementadas em junho de 2021. Neste ano de 2023 a Ouvidoria iniciará o monitoramento das recomendações emitidas, buscando verificar eventuais impactos e fortalecendo sua cultura.