



Nesta Edição

1. Servidor Público na construção da eficiência pública
2. Da informação à ação - as Recomendações de Ouvidoria
3. Ouvidoria em números
4. Cartilha Amar (é) Lilás. Você viu?
5. O Fala.BR está de cara nova
6. Perguntas Frequentes: que tal dar uma olhada?



Ouvidoria UNILAB e Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

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 17h

Equipe:

Monica Saraiva Almeida – Ouvidora/Autoridade de
Monitoramento da LAI/ Encarregada de Dados Pessoais

Adriana de Melo Barros - Assistente em Administração

Josely de Sousa Alves - Secretária Executiva

Comunique-se com a Ouvidoria:



ouvidoria@unilab.edu.br



(85) 3332-6181/6146



www.unilab.edu.br/ouvidoria



Manifestações e pedidos de acesso à informação: Fala.BR



www.instagram.com/ouvidoria.unilab/



Atendimento por videoconferência: (mediante agendamento por e-mail)



Reunião/acolhimento presencial: (por demanda - preferencialmente agendado por e-mail)



1. Servidor Público na construção a eficiência pública

“A mais honrosa das ocupações é servir o público e ser útil ao maior número de pessoas”. - Michel de Montaigne.

Por Josely de Sousa Alves

Secretária Executiva e membro da equipe da Ouvidoria



Outubro, mês em que se comemora o Dia do Servidor Público, nos oferece uma excelente oportunidade de reflexão acerca do papel dos servidores na construção de um serviço público de excelência. Prestar um serviço de qualidade perpassa o atendimento de solicitações de rotinas e no desenvolvimento de políticas e projetos.

Nesse sentido, a conduta de quem o realiza possui grande relevância, ou seja, o serviço público deve ser prestado de acordo com um padrão virtuoso, pautado nos princípios morais que o regem. Servidores públicos, de certo, devem atentar para os princípios constitucionais da moralidade, não sobrepondo suas vontades ao interesse coletivo, deve-se evitar expressar vontades próprias tornando-se consciente de seu papel perante a sociedade.

Hoje, na Unilab, somos um pouco mais de 760 servidores - docentes e técnicos-administrativos em educação - contamos, ainda, com o apoio dos demais colaboradores para o alcance da missão e objetivos institucionais, diante dos desafios da internacionalização e interiorização do ensino superior no país.

Assim, temos a oportunidade de celebrar a existência das pessoas que dedicam seu tempo ao desenvolvimento do setor, vivenciando as mudanças e transformações sociais com um olhar diferenciado, o que exige sensibilidade e capacidade empática.

Entretanto, não é necessário esperar o ano inteiro para reconhecer o bom trabalho feito por elas. Todos os dias podemos manifestar nossa admiração a alguém que contribui positivamente com nosso país. Enfim, reconhecer também é incentivar, engajar, motivar, agregar.

É importante destacar o papel das Ouvidorias como ferramenta de controle social, por ser um canal de interlocução entre a população e o governo na busca de aperfeiçoamento dos serviços públicos ofertados. Dentre os tipos de manifestação de ouvidoria, temos o “Elogio”.

O Usuário, poderá reconhecer 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 ou mesmo que não tenha conseguido atender sua demanda, tenha feito todo o esforço para tanto. Para tanto, é preciso acessar a Plataforma Fala.BR. Compete à Ouvidoria encaminhar a manifestação à chefia do servidor ou à unidade elogiado(a).

Então, aproveitando essa importante data, que tal cumprimentar um colega pelo **Dia do Servidor?**



2. Da informação à ação - as Recomendações de Ouvidoria

Por Monica Saraiva Almeida - Ouvidora da Unilab

Falar de Ouvidoria é falar, necessariamente, de controle e participação social. Ao acessar a Ouvidoria e registrar uma manifestação, o(a) usuário(a) está compartilhando a sua experiência sobre o serviço ofertado na instituição e que pode, muitas vezes, ser aperfeiçoado.

Dessa forma o público usuário está exercendo o controle social, acompanhando a correta implementação das políticas públicas por meio de um dos mecanismos de participação social que é a Ouvidoria.

Recomendar é atribuição da Ouvidoria

A Ouvidoria da UNILAB compõe o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo federal - SisOuv como unidade setorial. Nesse sentido, o Decreto 9.492/2018, que regulamenta a Lei 13.460/2017 define como competência dessas unidades setoriais a produção e análise de dados e informações sobre as atividades de ouvidoria para subsidiar recomendações e propostas de medidas que visem o aprimoramento da prestação de serviços e correção de possíveis falhas.

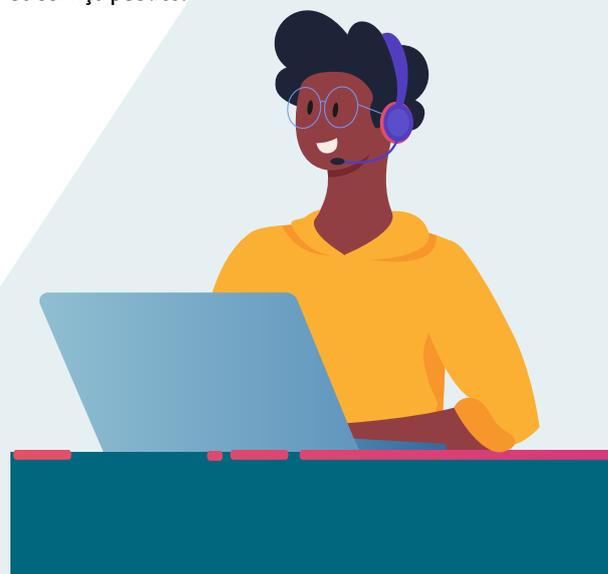
Essa competência da Ouvidoria também é materializada como atribuição sua na Portaria CGU 581/2021 e no Regimento Interno da Ouvidoria da UNILAB.

Baseado nisso, a Ouvidoria da UNILAB vem, desde outubro de 2021, emitindo as “Recomendações de Ouvidoria”, um material direcionado às unidades gestoras a partir da percepção das manifestações de usuários (as) que chegam a ela.. O Regimento Interno da Ouvidoria descreve bem o procedimento como

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

[...]

propor, através da análise de dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, a adoção de medidas para correção e prevenção de falhas e omissões dos responsáveis pela prestação do serviço público.



Exemplos de boas práticas

Como exemplo exitoso, podemos citar uma reclamação que chegava com recorrência à Ouvidoria, envolvendo a devolução de valores pagos para efeito de realização de concursos e seleções públicas. Havia dificuldade no encaminhamento da demanda por envolver diversos setores (Proplan, SGP e Unidades Acadêmicas) e não haver, para tanto, um fluxo dialogado e pactuado entre todos os envolvidos.

Nesse sentido a Ouvidoria recomendou às unidades envolvidas a construção conjunta de um fluxo que pudesse ser acessado sempre que necessário, deixando transparentes os procedimentos e os responsáveis por cada um deles.

Assim, a Divisão de Concursos e Seleções/SGP, juntamente com a Coordenação Financeira e Contábil/PROPLAN desenharam o fluxo para devolução de taxas de concursos, com a anuência das Unidades Acadêmicas e disponibilizando-o nas Bases de Conhecimento do SEI.

Com esse procedimento, usuários(as) e servidores terão uma base segura e transparente para a solução da demanda, que dificilmente voltará a figurar como “reclamação” na Ouvidoria.

Reclamação se transformando em participação

O caso citado é apenas um exemplo. Capacitações já foram oferecidas, alterações em fluxos, atualizações em dados de Transparência Ativa são exemplos de boas práticas e melhorias já ocorridas a partir das Recomendações de Ouvidoria.

Não se trata de interferir nas decisões internas das unidades, mas para além do cumprimento das suas atribuições, a Ouvidoria quer, com as Recomendações, dar o melhor destino possível às valiosas informações produzidas pelos usuários(as) dos serviços.

É importante também que as unidades dêem retorno à Ouvidoria acerca das medidas adotadas a partir da Recomendação, inclusive da impossibilidade de sua implementação. A devolutiva ao(à) usuário(a) fortalece o “ciclo participativo” estabelecido por todo esse processo.



O principal objetivo da Ouvidoria é contribuir com o controle social e a democracia participativa, bem como subsidiar a gestão da UNILAB através da participação dos usuários dos serviços prestados.

Sabendo mais sobre as Recomendações de Ouvidoria

A Ouvidoria publica extratos anuais das recomendações emitidas. Eles estão disponíveis com os demais Relatórios em nossa página. Confira [aqui!](#)

3. Ouvidoria Unilab em números:

A seguir, apresentamos um extrato das manifestações de ouvidoria e de pedidos de acesso à informação (LAI) recebidas na Unidade, no período de 01/08/2023 a 27/10/2023, conforme dados disponibilizados no “Painel Resolveu” e “Painel Lei de Acesso à Informação” - CGU.

Manifestação de Ouvidoria

Respondidas - 71

Em tratamento - 18

Arquivadas - 10

TOTAL - 99

Detalhamento por tipos de manifestação

Reclamações - 28

Denúncias - 07

Solicitações - 09

Sugestões - 0

Comunicações - 43

Elogios - 02

Simplifique - 0

Fonte: Painel Resolveu - CGU (2023)

*Tempo médio de resposta em dias: 17,9 dias

Lei de Acesso à Informação - LAI

Total de Pedidos de Acesso à Informação - LAI - 174

Acesso concedido - 92,31%

Respondidos - 97,12%

Em tramitação - 2,87%

Omissões - 0,00%

Recursos - 9

Índice de cumprimento de Transparência Ativa - 79,6%

Fonte: Painel de Acesso à Informação - CGU (2023) | *Tempo médio de resposta em dias: 10,27%

Processos SEI na Unidade

Gerados - 178

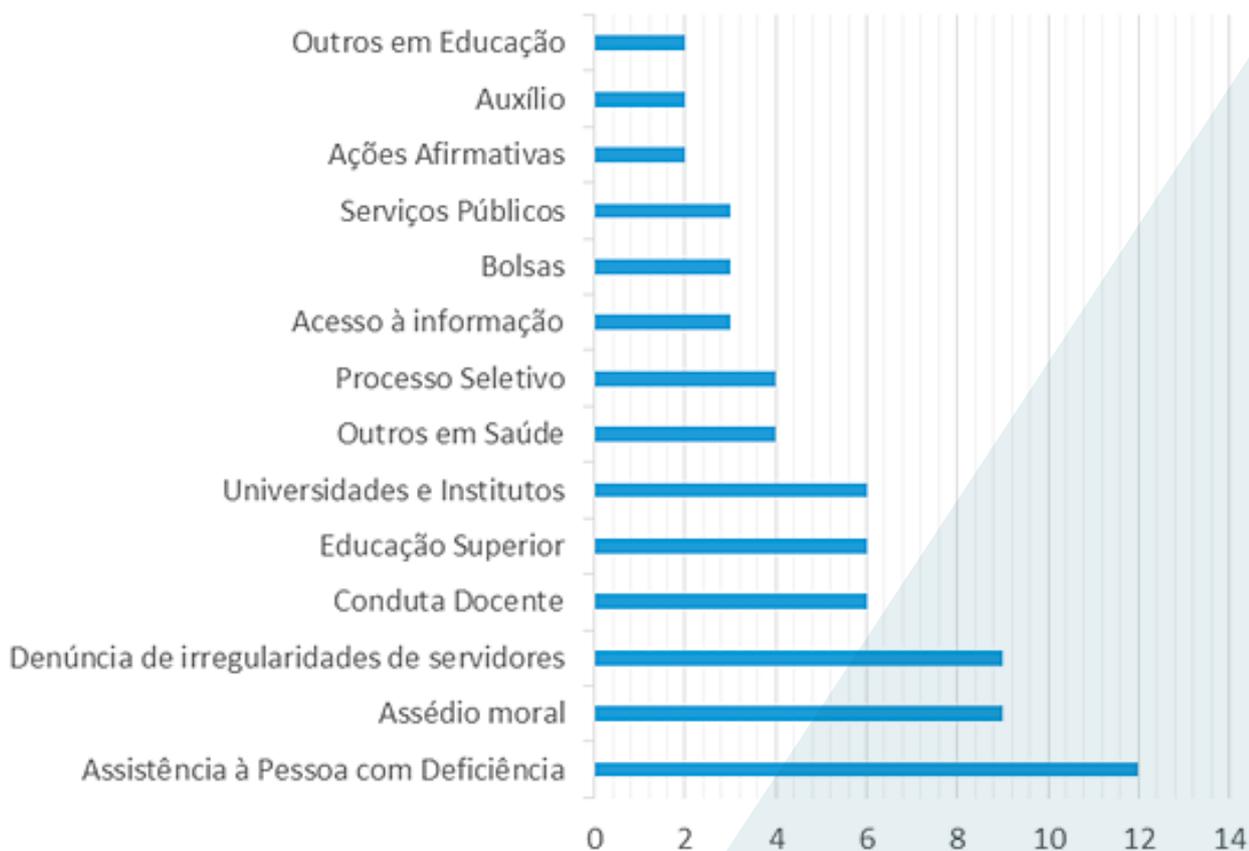
Tramitados - 185

Concluídos - 149

Documentos gerados - 299

Tempo médio de resposta - 21 dias

Ranking com principais assuntos das manifestações de Ouvidoria



4. Cartilha Amar (é) Lilás. Você viu?

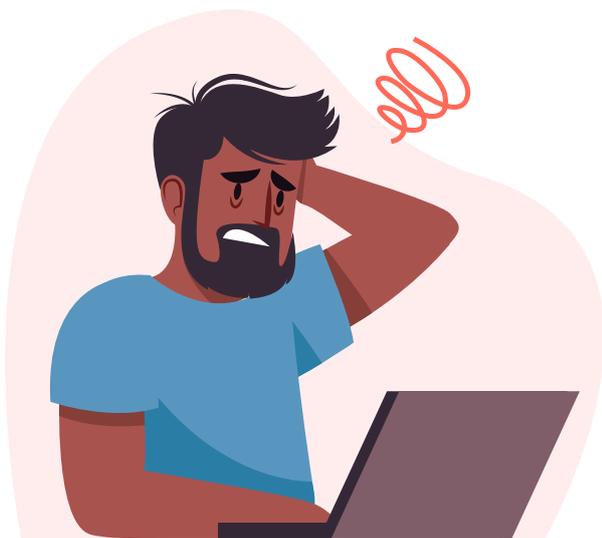
Por Larissa Silva de Oliveira - Psicóloga da UNILAB

Em Setembro de 2023, a **Cartilha Amar(é)Lilás** foi elaborada e divulgada pela equipe do Serviço de Saúde e Qualidade de Vida (SSQV), vinculado à Divisão de Atenção à Saúde e Segurança do Servidor (DAS) da Superintendência de Gestão de Pessoas (SGP). A proposta surgiu com o objetivo de disponibilizar informações que auxiliem servidores, colaboradores e equipes no enfrentamento dos índices crescentes de adoecimento associado ao trabalho e que possibilitem ampliar o acolhimento, o diagnóstico, a notificação e os encaminhamentos necessários ao cuidado biopsicossocial.

A temática “Amar(é)Lilás” abrange um diálogo entre as Campanhas **Setembro Amarelo** e Outubro Lilás a respeito da promoção e da valorização da saúde mental de profissionais da educação. Em 2014, no Brasil, a Campanha Setembro Amarelo foi incentivada pelo **Centro de Valorização à Vida (CVV)**, pelo Conselho Federal de Medicina e pela Associação Brasileira de Psiquiatria (ABP). Desde então, tem atuado como um importante instrumento de educação e informação da comunidade a respeito da importância de valorização da vida e do acesso ao tratamento em saúde mental.

No Ceará, em 2022, houve um importante avanço para a saúde mental e para a educação: a aprovação da **Lei Nº 17.909**, que institui a Campanha Outubro Lilás no calendário oficial do Ceará, reconhecendo a importância da promoção e da valorização da saúde mental de professores e de profissionais da educação. A cor lilás remete as Licenciaturas e à Pedagogia.





Com isso, a Cartilha aborda a epidemiologia dos transtornos mentais associados ao trabalho, os fatores de risco para a saúde mental no ambiente laboral, os fatores psicossociais, o assédio moral nesse ambiente, os caminhos para investigação diagnóstica e canais importantes de denúncia e de acolhimento vinculados à UNILAB.

Há especificidades em relação à atuação profissional nos ambientes de educação básica e superior, que perpassam por questões vivenciais e administrativas, com percursos marcados por lutas diárias em busca de condições adequadas para a execução das atividades, sejam elas no âmbito docente ou técnico-administrativo.

Esse processo exige um cuidado multiprofissional, com a criação de espaços de escuta e de acolhimento, mediante a realização de palestras, momentos de vivência e sensibilização, debates e eventos cuja finalidade esteja alinhada à Lei Nº 17.909, de 11 de janeiro de 2022. A partir da propagação de informação, é possível promover a saúde mental e realizar a prevenção de agravos como a ansiedade, a depressão, a síndrome do pânico, o burnout, o comportamento suicida e os sentimentos disfuncionais.

Outrossim, a Cartilha Amarela realiza a integração entre uma temática de relevância crescente e uma reflexão sobre o papel institucional e dos servidores e colaboradores para a prevenção do adoecimento, pontuando canais adequados para escuta qualificada, acolhimento e denúncias, com autonomia e corresponsabilidade

Serviço de Saúde e Qualidade de Vida
E-mail: ssqv.sgp@unilab.edu.br

Centro de Valorização da Vida (CVV)
Tel:188

Associação Brasileira de Psiquiatria
E-mail: abp@abp.org.br
Tel: (21) 2199-7500

5. O Fala.BR está de cara nova!

Damos as boas-vindas ao Fala.BR

Aqui você pode fazer um pedido de acesso à informação, fazer denúncias, elogios, reclamações, solicitações ou enviar sugestões.



Acesso à informação - LAI
Faça um pedido de acesso à informação



Ouvdoria
Envie denúncias, reclamações, elogios, solicitações ou sugestões

Clicando em **“Acesso à Informação”**, você passará para a tela de login (Gov.BR) e enviará seu pedido de informação pública, de acordo com a Lei 12.527/2011.

Clicando em **“Ouvdoria”**, você poderá fazer denúncias, reclamações, elogios, solicitações ou sugestões, em conformidade com a Lei 13.460/2017.

Encaminhe sua manifestação para a Ouvidoria pela **Plataforma Unificada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR**. Este é o canal mais rápido e seguro para o registro de suas manifestações.

Se precisar de ajuda, temos um [tutorial aqui para você!](#)



6. Perguntas Frequentes: que tal dar uma olhada?



A Transparência Ativa faz parte das obrigações legais advindas da Lei 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação (LAI) e está sob responsabilidade da Ouvidoria, na pessoa da titular, como Autoridade de Monitoramento da LAI.

Chama-se “Transparência Ativa” o conjunto de informações de interesse coletivo ou geral, produzidas ou custodiadas por um órgão e que são por ele divulgadas em suas páginas na internet, independente de terem sido requeridas.

Essas informações estão dispostas de maneira padronizada para toda a administração pública no botão “Acesso à Informação”, na página inicial de todos os sites de órgãos públicos de todas as esferas.

Nesse botão há informações obrigatórias da Transparência Ativa, regulamentadas pelo Decreto Nº 7.724/2012 e outras informações que são requeridas com recorrência. É muito bom que mais informações componham esse rol, pois Transparência faz muito bem!

Mas queremos falar aqui sobre um ponto específico desse rol: **as perguntas frequentes**.

Nessa seção são divulgadas informações requeridas com frequência sobre as atividades desempenhadas pela UNILAB e suas Unidades.

Muitas das perguntas feitas em transparência passiva (os pedidos de acesso à informação, via Fala.BR) já estão disponíveis em Transparência Ativa e podem ser obtidas instantaneamente. Você já abriu o “perguntas frequentes” antes de abrir um pedido de acesso à informação? Que tal experimentar?

A seção de perguntas frequentes é disponibilizada por áreas, respondidas pelas unidades competentes e constituem informações importantes que podem solucionar situações de maneira imediata.

A Autoridade de Monitoramento da LAI, alocada na Ouvidoria, faz o monitoramento e solicita atualização das perguntas frequentes periodicamente para que possam de fato cumprir o seu papel no acesso à informação.

Você também pode contribuir, indicando perguntas ou temas que deveriam compor o “perguntas frequentes” por se tratar de um dado que precisa ser constantemente conhecido. Envie a sugestão para o setor responsável ou para a Ouvidoria.

Guarda o link do “[perguntas frequentes](#)” para que você possa ter essas informações sempre à mão e divulgar para os(as) colegas!



7. Ouvidoria no Programa de Gestão e Desenvolvimento – PGD

Como você já sabe, a Ouvidoria da UNILAB funciona presencialmente todos os dias, das 08h às 17h, no Campus da Liberdade. O setor participa do PGD da UNILAB na modalidade de teletrabalho parcial. A escala da equipe está assim disposta:

É importante ressaltar que toda a equipe da Ouvidoria está disponível e qualificada para atendimento e acolhimento das demandas. Caso deseje encaminhar alguma demanda especificamente com alguma das servidoras da equipe, fique atento(a) à escala presencial acima.

Servidora	Seg	Ter	Qua	Qui	Sex
Adriana de Melo Barros	X		X		
Josely de Sousa Alves		X		X	
Monica Saraiva Almeida		X	X	X	X