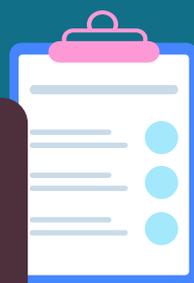




Nesta Edição

- Um breve balanço de 2023 na Ouvidoria
- Conhecendo melhor a Denúncia como tipo de manifestação de Ouvidoria
- Ouvidoria em Números
- QUIZZ - Participação Social e Participação feminina na política



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

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: <https://falabr.cgu.gov.br>

 www.instagram.com/ouvidoria.unilab/



2023 na Ouvidoria – Seguimos avançando

O ano de 2023 representou mais um importante passo na consolidação da Ouvidoria da UNILAB e seu fortalecimento como Unidade de Controle Interno e de garantia de direitos dentro de nossa Universidade.

Para começar, os números já apresentados reforçam a ideia de que a Ouvidoria é hoje um lugar considerado pelos(as) usuários como referência para manifestar suas opiniões e sentimentos sobre os serviços prestados. O quantitativo crescente no número de manifestações revela que o serviço vem sendo reconhecido pela garantia do encaminhamento dos processos, da ética no atendimento e pelo acolhimento prestado.

Veja o comparativo entre os anos de 2022 e 2023:

Tipo de manifestação	2022	2023
Reclamação	41	64
Solicitação	33	28
Denúncia	22	40
Sugestão	04	04
Elogio	03	13
Comunicação	44	92

Fonte: Painel Resolveu?/CGU

2023 também foi ano de revisar a formalização dos processos SEI, dando a estes maior qualificação com a inserção de Notas Técnicas no lugar dos Despachos comuns. O objetivo é detalhar melhor a análise preliminar realizada pela Ouvidoria, dando mais subsídios às Unidades competentes para o desenvolvimento de suas respostas.

Foram incluídas as Bases de Conhecimento de todos os processos de Ouvidoria no SEI, possibilitando também mais segurança e informação na instrução processual e no seu acompanhamento.

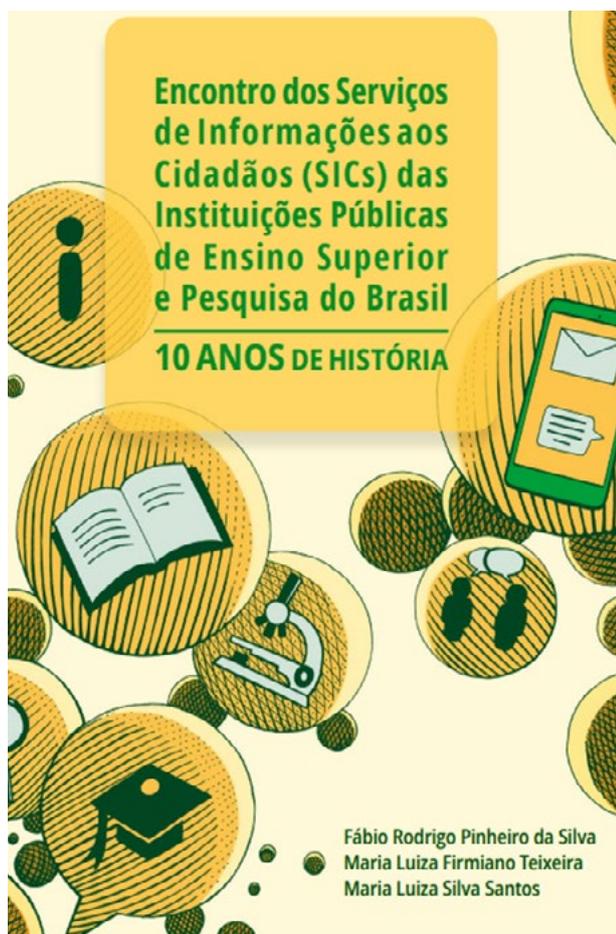
Ampliou-se o diálogo com as Unidades da Unilab, onde a Ouvidoria buscou mantê-las informadas sobre a necessidade de atualização das suas informações no site e reforçando também a ferramenta das “Perguntas Frequentes”, que leva informação ativamente aos usuários(as), podendo reduzir os pedidos de acesso à informação.

Foram realizados acolhimentos presenciais, reuniões, videoconferências, atualizações no site, manutenção deste Boletim Informativo, do Instagram, envio de comunicados e todas as possibilidades disponíveis de acesso para que nunca o público fique sem resposta ou atendimento. A Ouvidoria segue atuando em PGD parcial, mantendo o atendimento presencial todos os dias da semana, em horário normal.

Ter a confiança da comunidade acadêmica é um objetivo perseguido diariamente pela Ouvidoria em sua atuação. E isso nos traz cada vez mais responsabilidade e a necessidade de melhorar ainda mais nossos serviços, tornando o contato cada vez mais próximo, fazendo da Ouvidoria um organismo vivo e pulsante, conferindo-lhe cada vez mais movimento.

Ouvidoria é participação social. Ocupe esse espaço!
Conheça a Ouvidoria!

Estamos em movimento!



A Ouvidoria da UNILAB esteve presente no X Encontro dos Serviços de Informações aos Cidadãos (SICs) das Instituições Públicas de Ensino Superior e Pesquisa do Brasil, que ocorreu de 08 a 10 de novembro de 2023 na Universidade de Campinas, em São Paulo.

Trata-se de um evento anual, realizado desde 2014, cujo tema central é a Transparência Pública, portanto, voltado aos profissionais que lidam, direta

ou indiretamente, com a Lei de Acesso à Informação (LAI), abrangendo distintas categorias: gestores de SICs, Autoridades de Monitoramento, Ouvidores, Auditores, Arquivistas, entre outros.

Nele são debatidos temas relevantes e de grande importância para as instituições públicas de ensino superior e pesquisa do Brasil, especialmente no cumprimento da Lei de Acesso à Informação (LAI) e agora também com os desafios advindos do cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

A programação contou com discussões de grande valor para o dia-a-dia e para o repensar da Ouvidoria e de seu papel, como controle social e participação, transparência pública, avanços e desafios do acesso à informação, novas tecnologias, além do compartilhamento de práticas exitosas de outras instituições. Representantes do MEC, TCU e CGU, dentre outros convidados, contribuíram com suas experiências e expertise.

Em 2023, especialmente, em comemoração aos 10 anos ininterruptos de Encontros dos SICs, foi realizada uma seleção de artigos com autores do grupo de interessados no evento, de forma a compor uma obra capaz de marcar esse momento histórico. A Ouvidoria da UNILAB teve a alegria de participar com o artigo [“Do conflito à convergência: o necessário diálogo entre LAI e LGPD”](#), escrito pelas servidoras Técnico-Administrativas Adriana de Melo Barros e Monica Saraiva Almeida.

O artigo, fruto de pesquisa bibliográfica e documental, lança luz sobre a discussão do acesso à informação na condição de direito fundamental e uma forma de garantia do exercício da cidadania, relacionando-o com sua aplicação frente à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Nesse sentido foi necessário delimitar os aspectos do acesso à informação e da proteção de

dados como direito fundamental, suas interpretações e a importância da harmonia entre a Lei de Acesso à Informação (LAI) e a LGPD. Assim, o texto aponta que é imprescindível garantir o equilíbrio entre os dois direitos fundamentais, o de acesso à informação e o de privacidade do cidadão para a busca da transparência pública e do controle social em um Estado Democrático de Direito.

A obra completa está disponível gratuitamente para leitura e download. Basta [clique aqui](#).

Ainda em 2023, a Ouvidoria teve o prazer de participar da Semana Universitária – SEMUNI, com o tema “Ouvidoria como instrumento de Participação Social na UNILAB. Na oportunidade realizou-se um interessante diálogo que reuniu temas importantes para toda a sociedade, como participação e controle social, democracia, direitos e como tudo isso se relaciona com a Ouvidoria.

O Seminário de Ambientação Acadêmica – SAMBA também contou com a participação da Ouvidoria. Nesse importante momento de acolhimento dos(as) novos(as) estudantes na UNILAB, pudemos dialogar sobre o que é e para que serve a Ouvidoria, multiplicando a ideia de participação e controle social já no primeiro semestre.

Quer participar do Boletim Informativo da Ouvidoria?

Envie sua sugestão de pauta para ouvidoria@unilab.edu.br ou venha conversar com a gente!

Vamos construir essa publicação conjuntamente!



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 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	Quar	Qui	Sex
Adriana de Melo Barros	X	X			
Josely de Sousa Alves		X		X	
Monica Saraiva Almeida		X	X	X	X

Conhecendo melhor a Denúncia como tipo de manifestação de Ouvidoria

É verdade que denúncias podem ser arquivadas sem que seja dado a elas nenhum encaminhamento a partir da Ouvidoria? A resposta é SIM. Mas calma, pois essa não é uma decisão arbitrária e sem fundamentação. Vamos conhecer melhor?

Receber, tratar e dar encaminhamento aos devidos órgãos de apuração de denúncias são atividades de interesse público, que criam uma importante rede que envolve a Ouvidoria e outras áreas de integridade, como o controle interno: Corregedoria, Auditoria Interna e Comissão de Ética a partir da manifestação do usuário do serviço público. A competência da Ouvidoria está no recebimento e análise preliminar da denúncia, verificando, dentre outros pontos, a existência de elementos mínimos de autoria e materialidade que permitam que a instituição dê início à apuração de forma consistente e responsável, culminando, se for o caso, na responsabilização dos agentes envolvidos.

Análise preliminar – importante fase que ocorre na Ouvidoria

Esse trabalho da Ouvidoria não se confunde com o das áreas de apuração. Na análise preliminar realizada pela Ouvidoria, é feita a coleta da maior quantidade possível de elementos de convicção, que tornam a denúncia “apta” para apuração e encaminhada para as áreas competentes. Em outras palavras, a busca

pela materialidade - objetivo da análise preliminar - é verificar se a denúncia apresentada é passível de ser apurada.

Há, contudo, denúncias cuja elaboração não permitem que o caso seja apurado, seja por falta de autoria ou materialidade. A escrita é muito genérica, não apresenta quaisquer provas ou possibilidades de averiguação, não delimita o local ou a data do fato. Veja um exemplo:

“Quero denunciar que existem servidores cobrando taxas irregulares no governo do estado. Já pagamos impostos, isso é um absurdo!”

Observe que o exemplo fictício acima não dá condições para que se apure a denúncia no universo de um governo estadual, com diversos órgãos e centenas de servidores. Não se sabe quando e onde ocorreu, em qual órgão, nem envolvendo qual servidor.

Uma denúncia sem materialidade precisa ser complementada, do contrário será arquivada.

Nesse caso, se a denúncia for identificada, a Ouvidoria entrará em contato com o(a) denunciante e solicitará sua complementação para que o processo prossiga. Porém, caso se trate de denúncia anônima (comunicação), esse contato não será possível e a denúncia, conseqüentemente, arquivada.

A análise preliminar realizada pela Ouvidoria traz benefícios não só para a Administração Pública, mas também para o(a) cidadão(ã), à medida que evita a criação de expectativas irreais em razão de uma denúncia apresentada sem elementos mínimos que permitam sua apuração. Permite ainda a informação ao cidadão de que sua denúncia carece de elementos para ser apurada, incentivando-o a encaminhar dados mais específicos.

Do lado da Administração Pública, há uma considerável redução no número de denúncias enviadas às áreas de apuração, que, por sua vez, não empregarão recursos e força de trabalho em vão.

Para toda manifestação de ouvidoria, é importante ter atenção no momento da escrita

Veja algumas dicas para elaborar bem a sua denúncia evitando assim que seja solicitada complementação ou mesmo que ela seja arquivada:

1. Busque citar a autoria da ocorrência. É claro que você pode ter conhecimento da irregularidade, mas não de quem a cometeu. Isso não impedirá a apuração, visto que a investigação preliminar (Corregedoria) ou mesmo a análise preliminar (Ouvidoria) podem identificar a autoria. Mas caso saiba, informe a autoria.

2. Descreva o caso de forma detalhada. Forneça elementos para que sua denúncia seja apurada. Local, data, envolvidos, testemunhas, provas (fotos, áudios, "prints", documentos) e descrição dos fatos. Certifique-se também da gravidade do fato para a realização de uma denúncia. Às vezes, uma simples explicação administrativa elucida a questão e percebe-se que não se configurava uma irregularidade.

3. Informe se já houve alguma tentativa de solução do problema e, caso já tenha sido parcialmente resolvido, indique o que falta.

4. Escreva de maneira direta, concisa e compreensível a fim de evitar que, por não conseguir se expressar adequadamente, a análise preliminar seja prejudicada.

5. Se precisar de suporte para isso, conte com a Ouvidoria. Estamos disponíveis para ajudá-lo(a).



Ouvidoria em Números

Você já sabe que a Ouvidoria responde pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, que é responsável pelo cumprimento da LAI na UNILAB e também pelas Manifestações de Ouvidoria. Veja a seguir um extrato das manifestações de ouvidoria e de pedidos de acesso à informação (LAI) recebidas na Unidade, no período de 01/11/2023 a 22/02/2024, conforme dados disponibilizados no “Painel Resolveu” e “Painel Lei de Acesso à Informação” - CGU.

Manifestações Respondidas **58**

Manifestações em Tratamento **09**

Manifestações Arquivadas **04**

Total **71**

Reclamações **23**

Denúncias **07**

Solicitações **11**

Sugestões **01**

Comunicações **15**

Elogios **10**

Simplifique **00**

Fonte: Painel Resolveu - CGU (2024)
*Tempo médio de resposta em dias: 16,42

Pedidos de Acesso à
Informação - LAI

55

Acesso Concedido

42

Respondidos

51

Em tramitação

04

Omissões

00

Recursos

03

Índice de cumprimento
de Transparência Ativa

89,80%

Fonte: Painel de Acesso à Informação - CGU (2024)

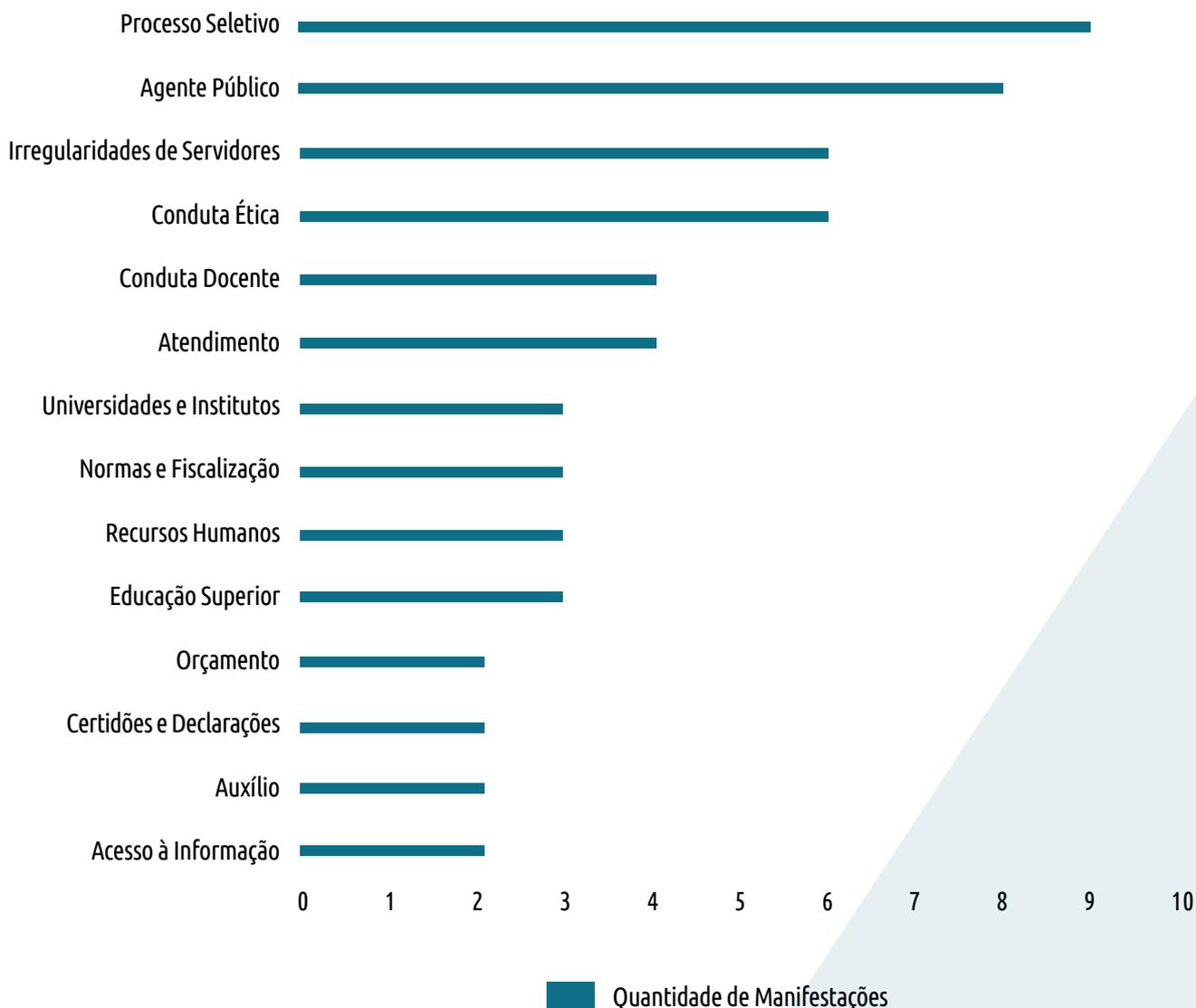
*Tempo médio de resposta em dias: 8,75

Processos SEI na Unidade

Processos Gerados	108
Processos Tramitados	175
Processos Concluídos	146
Documentos Gerados	270



Ranking de Assuntos - Manifestações de Ouvidoria



Participação Social e Participação feminina na política

A Constituição Federal de 1988 garantiu a participação da sociedade na gestão de políticas e programas promovidos pelo Governo Federal – é o chamado controle social.

A visão da participação social prevista na Constituição Federal parte do pressuposto de que o Estado brasileiro reconhece que a participação social contribui, ao mesmo tempo, para a construção da democracia, o fortalecimento da cidadania e a melhoria do desempenho da Administração Pública.

O Brasil, como uma democracia representativa, tem no voto uma das possibilidades de participação social, quando cidadãos e cidadãs escolhem aqueles e aquelas por quem querem ser representados(as).

Para as eleições de 2022, de todos os brasileiros e brasileiras aptos (as) a votar, 52,65% era de mulheres e 47,33%, de homens. Mas quanto à representação, você acha que homens e mulheres participam com igual peso e importância do processo político brasileiro? E se há diferença, por que ocorre?

Discutir a relevância da participação feminina nos espaços de decisão e o seu fortalecimento, é algo que deve ser feito no nosso cotidiano. O mês de março é marcado por trazer à tona essas questões e nós convidamos você a responder esse quizz para aguçar ainda mais a sua percepção sobre esse tema tão importante para o avanço da sociedade. As respostas estão ao final.

1

Qual a porcentagem de mulheres que são deputadas federais hoje no Brasil?

- a. 10,7% b. 23% c. 38% d. 52%

Quizz

2

Como é a presença feminina no parlamento nacional, no nosso caso a Câmara dos Deputados, quando comparada ao dos demais países do mundo?

- a. Posição 14, dentre 193 países b. Posição 35, dentre 193 países
c. Posição 154, dentre 193 países d. Posição 96, dentre 193 países

3

Desde 1997 havia um dispositivo na lei eleitoral que determinava reserva de 30% das vagas em partidos e coligações para mulheres.

- a. Verdadeiro b. Falso

4

A busca do movimento feminista por uma “cota”, para que mulheres conseguissem ocupar vagas em partidos políticos, coligações e realmente se candidatar foi obtida em:

- a. 1997 b. 1985 c. 2015 d. 2009

5

Outros países também implementaram cotas para mulheres nas cadeiras do Parlamento. Exemplos de dois que tiveram bons resultados:

- a. Estados Unidos e Inglaterra b. Ruanda e Bolívia
c. África do Sul e Chile d. China e Rússia

6

Entre os anos 2004 e 2016, o número de candidaturas de mulheres para a posição de vereadora aumentou, assim como o número de votos que elas conquistam e o número de cadeiras que ocupam nas câmaras municipais.

- a. Verdadeiro b. Falso

7

O mau desempenho das mulheres nas eleições brasileiras não tem a ver com as características do eleitorado em termos de nível de renda, educação ou saúde nas cidades brasileiras.

- a. Verdadeiro b. Falso

Quizz

8

Não levar as candidatas mulheres a sério nas eleições é algo disseminado pelo território brasileiro – culturalmente, até, agravado pelo machismo incrustado na população.

- a. Verdadeiro b. Falso

9

Nas últimas eleições municipais, em 2016, quantas mulheres não receberam um voto sequer, revelando fortes indícios de fraudes nas candidaturas:

- a. 18.224 b. 7.509 c. 2.780 d. 5.348

10

Os 35 partidos políticos no Brasil fazem distribuição de verbas para os candidatos. Quantos desses partidos distribuem esses valores de maneiras justa para homens e mulheres?

- a. 25 b. 12 c. 1 d. 7



Quizz

Respostas

- 1 - A 2 - C 3 - A 4 - D 5 - B
6 - B 7 - A 8 - A 9 - A 10 - C

Acessar a Ouvidoria é simples: use o FALABR!



Sabia que você pode acessar a Ouvidoria para registrar sua manifestação a qualquer hora?

Entre no Fala.BR, a plataforma unificada de ouvidoria e acesso à informação e registre sua demanda. A Ouvidoria fará o tratamento e encaminhará à Unidade competente para manifestação. Os procedimentos e prazos estão garantidos em lei e você recebe a devolutiva da sua manifestação por e-mail.*

E se precisar de uma ajudinha para usar o Fala.BR, é só usar o tutorial disponibilizado pela Ouvidoria. Não deixe de registrar sua manifestação! Ela é essencial para a melhoria dos serviços da UNILAB.

** não é válido para a Comunicação, pois por se tratar de uma manifestação anônima, torna-se impossível o contato com o (a) manifestante.*

Referências

BRITTO, Danielle. Participação social: o que é e qual a sua importância? Disponível em <https://www.politize.com.br/participacao-social/>. Acesso em 16 de fevereiro de 2024.

Politize! <https://www.politize.com.br/quiz-a-participacao-feminina-na-politica-brasileira/>

Programa de Formação Continuada em Ouvidoria – Profoco – https://repositorio.cgu.gov.br/bitstream/1/56317/1/Material_do_aluno_Curso_denuncias_Out18.pdf

Santos, Bruno. 5 dados sobre a participação das mulheres na política brasileira. Disponível em: <https://www.politize.com.br/participacao-das-mulheres-na-politica-brasileira/>. Acesso em 16 de fevereiro de 2024.

Tribunal Superior Eleitoral - <https://www.tse.jus.br/comunicacao/noticias/2022/Julho/eleicoes-2022-mulheres-sao-a-maioria-do-eleitorado-brasileiro>

