



UNILAB



BOLETIM OUVIDORIA UNILAB

09^{jan}
2025

Informativo trimestral da Ouvidoria da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira

Nesta Edição

1. Ouvidoria em números
2. Carta de Serviços
3. Integridade na UNILAB - prevenção do nepotismo
4. 2025 - projetando o futuro na Ouvidoria
5. I Seminário das Instâncias de Integridade da UNILAB



Expediente

Ouvidoria da UNILAB e Serviço de Acesso à Informação - 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

Organização e diagramação - Monica Saraiva Almeida

Comunique-se com a Ouvidoria

 ouvidoria@unilab.edu.br

 (85) 2222-0841/0842

 unilab.edu.br/ouvidoria

 [instagram.com/ouvidoria.unilab](https://www.instagram.com/ouvidoria.unilab)

Ouvidoria no PGD

| | |
|------------------------|-------------------------|
| Adriana de Melo Barros | segunda |
| Josely de Sousa Alves | sexta |
| Monica Saraiva Almeida | terça - quarta - quinta |

Ouvidoria Unilab em números

Período: 01/09/2024 a 31/12/2024

A Ouvidoria na Unilab responde pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, responsável pelo cumprimento da Lei de Acesso à Informação (LAI) e também pelas Manifestações de Ouvidoria (sugestão, elogio, solicitação, reclamação, denúncia e comunicação). A seguir apresentamos um extrato dos pedidos de acesso à informação recebidos e de manifestações de ouvidoria na unidade no período de 1/09/2024 a 31/12/2024, conforme dados disponibilizados no “[Painel Resolveu](#)” e “[Painel Lei de Acesso à Informação](#)” - CGU.

Manifestações Respondidas 68

Manifestações em Tratamento 03

Manifestações Arquivadas 04

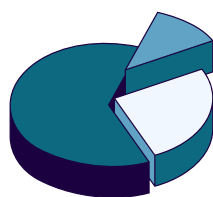
Denúncias 35

Reclamações 17

Solicitações 15

Simplifique 01

Tempo médio de resposta 1,7 dias



Pedidos de Acesso à Informação 63

Índice de cumprimento 13

Acesso concedido 88,5%

Respondidos 96,8%

Em tramitação 3,1%

Omissões 0

Tempo médio de resposta 10,2 dias



Ouvidoria Unilab em números

Período: 01/03/2024 a 31/08/2024

Processos SEI na Unidade

Processos gerados 95

Processos tramitados 164

Processos concluídos 137

Documentos gerados 278

Ranking de Assuntos

| | |
|----|----------------------------|
| 1º | Bolsas |
| 2º | Denúncia de Irregularidade |
| 3º | Ações Afirmativas |
| 3º | Conduta Ética |
| 4º | Processo Seletivo |
| 5º | Assédio Moral |
| 5º | Atendimento |
| 5º | Relações de Trabalho |

Fontes: Painel da LAI
Painel Resoluiu
Controles internos da Ouvidoria

Índice de cumprimento da
Transparência Ativa **63,3%***
cumpre 31 de 49

* os itens da Transparência Ativa são revistos periodicamente pela CGU e sofrem constantes alterações. A extração dos dados ocorreu logo após uma das revisões, o que requer, por parte da Ouvidoria nova atualização, o que acarretará o retorno da UNILAB a uma porcentagem consideravelmente superior, a exemplo da última, quando cumríamos mais de 93%. Você pode acompanhar essas alterações acessando o Painel da LAI.

Carta de Serviços

Por Josely Alves de Sousa¹

Na lógica da modernização da administração pública, verifica-se uma tendência na busca do fortalecimento da gestão por resultados na Administração Pública, por meio da percepção de qualidade dos usuários do serviço público.

Seguindo este modelo, compete às ouvidorias orientar na construção e atualização da Carta de Serviços aos Cidadãos, listando os diversos serviços prestados pelas instituições. Nesse sentido, o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos instituiu, dentre outras ações, a elaboração, divulgação e atualização da Carta de Serviços ao Usuário.

É por meio dela que a sociedade se aproxima da universidade e faz uso das informações básicas para acessar e consultar os serviços. O documento deve conter orientações para o público alvo, sobretudo, os meios de acesso; sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo serviço, agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações, acompanhamento da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado; valor das taxas e tarifas cobradas, com informações exatas e atualizadas da extensão do serviço prestado.

[1]Secretária Executiva. Membro da Ouvidoria da UNILAB



Ou seja, é a linguagem em que o cidadão ao ter um documento ou escutar uma mensagem, consegue entender o seu conteúdo de forma fácil, sem precisar ler o texto várias vezes ou mesmo pedir explicações adicionais.

A partir do mapeamento dos processos principais é possível detalhar as atividades que compõe cada serviço ou atividade prestada, devendo apresentar, no mínimo: forma de acesso, informações necessárias para acesso ao serviço; principais etapas para processamento do serviço; previsão do prazo máximo para a prestação do serviço; forma de prestação do serviço; e locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

Além de celebrar o compromisso com a confiança na informação, os padrões de qualidade do atendimento relativos aos seguintes aspectos: prioridades de atendimento; previsão de tempo de espera para atendimento; mecanismos de comunicação com os usuários; procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

“A Carta de Serviços é um instrumento de gestão pública que contém informações sobre a lista de todos os serviços públicos prestados pela entidade da administração pública. Contempla as formas de acesso, padrões de qualidade e compromissos de atendimento aos usuários (Lei nº 13.460/2017)”

São nítidas as vantagens propostas pela utilização da Carta de Serviços atualizada, ao proporcionar inevitáveis alterações no âmbito do setor público, que por sua vez, passa a rever seus processos de trabalho, eliminando etapas desnecessárias e otimizando aquelas que são indispensáveis. Nesse ciclo de melhoria contínua, quem ganha é o cidadão, a sociedade, e até mesmo o servidor, ao agregar valor ao trabalho realizado.

SERVIÇO:

- A Carta de Serviços da UNILAB, na forma que trata a Lei 13.460/2017 está disponível [na Plataforma Gov.BR](#);
- Nela estão disponíveis o que é serviço ao público externo, entendimento manifestado até o momento pela Ouvidoria Geral da União;
- A Ouvidoria está trabalhando em conjunto com a Reitoria na construção de uma Carta de Serviços ao Cidadão, documento mais amplo, contemplando todos os serviços prestados na Universidade, seja para a comunidade acadêmica ou público externo.



The screenshot shows the gov.br website interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'Órgãos do Governo', 'Acesso à Informação', 'Legislação', and 'Acessibilidade', along with a language dropdown set to 'PT' and a button to 'Entrar com gov.br'. Below this is a search bar with the text 'O que você procura?' and a search icon. The main content area displays the breadcrumb 'Órgãos > Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira' and the title 'Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira (UNILAB)'. A sub-section titled 'Carta de Serviços' includes a note: 'Mais informações sobre todos os serviços oferecidos por este órgão podem ser encontrados também em formato PDF.' Below this, there are several service cards, each with a title, category, and a list of related terms. The cards are: 1. 'diploma' (Certificação) with terms like 'solicitação de diploma de pós-graduação'; 2. 'Inscrever-se em processo seletivo para curso de pós-graduação na UNILAB' (Pós) with terms like 'seleção, ingresso, pós-graduação'; 3. 'Matricular-se em curso de extensão - UNILAB' (Instituições de Ensino Superior) with terms like 'eventos, cursos de extensão, projetos'; 4. 'Matricular-se em curso de graduação na UNILAB' (Instituições de Ensino Superior) with terms like 'Pré-matricula, Matricula, Envio de documentos'; 5. 'Matricular-se em curso de pós-graduação na UNILAB' (Pós) with terms like 'matricula pós-graduação, matricula especialização, matricula mestrado'; 6. 'Obter diploma ou 2º via de diploma de graduação - UNILAB' (Certificação) with terms like 'Solicitação de Diploma de Graduação'; 7. 'Participar de Processo Seletivo para curso de graduação - UNILAB' (Preparação) with terms like 'seleção, ingresso, graduação'.



Quer fazer uma manifestação de Ouvidoria ou um pedido de acesso à informação?

Acesse o FalaBR [clcando aqui](#) ou apontando a câmera do seu celular para o código QR ao lado. É simples, rápido e seguro. Se precisar, [temos um tutorial aqui pra você](#)

Integridade - Aconteceu na UNILAB

Prevenção do Nepotismo na UNILAB

Por Giovanni Paccelly Carvalho Lustosa da Costa²

A Secretaria de Governança, Integridade e Transparência (SGIT), com base no Modelo de Maturidade em Integridade Pública (MMIP) do Poder Executivo Federal, no segundo semestre de 2024 realizou o monitoramento das atividades referente à prevenção do nepotismo no âmbito da contratação dos terceirizados, bolsistas e estagiários da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira (Unilab). Tais medidas devem ser publicadas em área acessível na intranet da Instituição.

O acompanhamento das atividades desenvolvidas nas unidades responsáveis resultou na implementação das seguintes ações:

- A elaboração da Declaração Negativa de Vínculo Familiar, apresentado pela Divisão de concursos e Seleções (DCS/SGP), publicada no site institucional, na seção dos editais de seleção e contratação dos Estagiários Remunerados não-obrigatórios, conforme processo SEI 23282.012663/2024 39;
- A elaboração do Fluxo de Prevenção ao Nepotismo das Contratações de Serviços Terceirizados, apresentado pela Pro-Reitoria de Administração e Infraestrutura (Proadi), conforme processo SEI 23282.012645/2024-57, cuja publicação já fora solicitada pela SGIT;

- A elaboração da Declaração de Vedação ao Nepotismo dos Bolsistas, apresentado pela Coordenação de Ensino de Graduação e Seleção (COEGS/Prograd), tal medida ainda está em implementação no setor responsável, conforme processo SEI 23282.012654/2024-48;
- A Proppg, por sua vez, informou que a composição das comissões responsáveis pelos processos seletivos de bolsistas será renovada, desse modo, somente após, a Unidade apresentará as ações preventivas, referente à apresentação de prevenção do nepotismo de contratação dos bolsistas, conforme processo SEI 23282.012661/2024-40.

Tais medidas reforçam o compromisso de todos os setores na imparcialidade na contratação e seleção terceirizados, bolsistas e estagiários da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira (Unilab).

[²] auditor federal de Finanças e Controle da CGU, e atual Secretário de Governança, Integridade e Transparência da Unilab.

2025: Projetando o futuro na Ouvidoria

Por Monica Saraiva Almeida³

Por meio da Resolução CONSUNI/UNILAB Nº 150, de 19 de agosto de 2024, foi aprovada a recondução do mandato da servidora titular da Ouvidoria por mais 3 anos à frente da Unidade.

Para tanto, além dos trâmites legais exigidos pela Controladoria Geral da União - CGU, foi necessário observar e avaliar o mandato em conclusão, iniciado num período ainda fortemente marcado pelos impactos sociais, políticos e econômicos advindos das necessárias estratégias de controle da pandemia de COVID-19, que consequentemente impuseram restrições ao atendimento presencial.

O desafio inicial foi buscar a qualificação do atendimento remoto, estreitando laços com a comunidade na medida do possível, garantindo respostas tempestivas e apoiando as unidades com suas demandas, de maneira a não permitir que tais impactos representassem empecilho no atendimento ou mesmo a queda da qualidade de seus serviços.

Desde então a Ouvidoria vem perseguindo o objetivo de se tornar uma unidade estratégica de excelência na Universidade, indo para além do que prevêem as Leis 13.460/2017 e 12.527/2011, mas também contribuindo para o constante aprimoramento dos serviços oferecidos por toda a instituição por meio do fortalecimento e legitimação da participação e do controle social.

Foram incluídas ações específicas de gestão, que se apropriaram da valorosa matéria-prima da Ouvidoria – a informação – para desenvolver atividades capazes de contribuir para a qualificação dos serviços. Da mesma forma, escolheu atuar com ética, empatia e acolhimento, características que aproximam o público usuário e com ele vem construindo uma relação de confiança.

O novo mandato deve ir além, qualificando seus processos e colocando a Ouvidoria em movimento, indo ainda mais perto da comunidade acadêmica, desde os(as) estudantes às unidades de gestão. É imprescindível também criar e consolidar um vínculo de confiança e pertencimento com a comunidade acadêmica dos Malês, para que o controle e a participação façam parte de seu cotidiano, com garantias processuais padronizadas e com os direitos ao sigilo, à proteção de dados, ao(à) denunciante, aos prazos e todos os procedimentos que devem ser comuns a todos e todas que realizem manifestações.

Ofertar capacitações aos(às) gestores(as) e demais servidores que lidam com processos de Ouvidoria também é uma meta que deve acompanhar o novo mandato.



O objetivo é melhorar na qualificação dos processos, mitigar o retrabalho, aumentar a segurança e primordialmente qualificar as respostas ao público usuário, com uso de linguagem acessível e amigável, suficiência de informações e cumprimento de prazos. Ademais, a boa aplicação desses procedimentos deve resultar também no fortalecimento da Transparência Ativa.

Engana-se quem acha o trabalho da Ouvidoria consiste “apenas” em encaminhar pedidos de LAI e denúncias. Há todo um desenvolver ações que consistem em ampliar a participação e fortalecer o controle social, aspectos extremamente importantes para o amadurecimento do processo democrático dentro da UNILAB e da defesa dos direitos dos(as) usuários(as) dos serviços públicos. Além disso, há o vasto e rico repertório de informações que podem contribuir significativamente para a tomada de decisões e as melhorias necessárias na oferta dos serviços.

A Ouvidoria como um organismo vivo, importante e em movimento. Ao alcance de todos e todas. Essa é a meta.

[3] Assistente em Administração. Ouvidora da UNILAB. Autoridade de Monitoramento da LAI e Encarregada de Dados Pessoais.

• SERVIÇO

Você pode acessar o Relatório consolidado do Mandato 2021-2024 da Ouvidoria, bem como todos os relatórios produzidos pela comunidade clicando [aqui](#).



Quer participar do Boletim Informativo da Ouvidoria?

Se você tem sugestões de pauta ou mesmo pesquisa ou tem interesse em temas relacionados à participação, controle social, acesso à informação e transparência pública, direitos dos(as) usuários(as) de serviços públicos, entre em contato com a Ouvidoria e venha construir o Boletim com a gente!

ouvidoria@unilab.edu.br

Integridade - Aconteceu na UNILAB

I Seminário das Instâncias de Integridade da Unilab

Nos dias 17 e 19 de dezembro de 2024, a Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira (Unilab) ofertou à comunidade universitária o I Seminário das Instâncias de Integridade.

O evento foi realizado por meio das Instâncias da Integridade: Secretaria de Governança, Integridade e Transparência (SGIT), Ouvidoria e Corregedoria, com o objetivo estratégico de promover a difusão da cultura de integridade e cumprimento dos modelos de maturidade: integridade, ouvidoria e correição.

Participaram da mesa de abertura o Reitor da Unilab, Prof. Dr. Roque do Nascimento Albuquerque, junto com os palestrantes: Prof. Dr. Giovanni Pacelli Carvalho Lustosa da Costa (SGIT), Monica Saraiva Almeida (Ouvidoria) e Rafaelle Oliveira Lima (Corregedoria).

Nesta edição, as palestras ocorreram no formato híbrido: presencialmente no Campus da Liberdade e com transmissão ao vivo pelo canal Oficial da Unilab no Youtube. O evento contou com a participação de gestores, docentes, técnicos administrativos, terceirizados e estudantes, totalizando 78 inscritos no primeiro dia e 84 inscritos no segundo dia, que assistiram as palestras sobre:

Programa de Integridade e modelo de maturidade; Proteção ao denunciante (no dia 17/12) e E-agendas; Prevenção e enfrentamento ao Assédio Moral e Sexual (no dia 19/12). Programa de integridade e modelo de maturidade; Proteção ao denunciante (no dia 17/12) e E-agendas; Prevenção e enfrentamento ao Assédio Moral e Sexual (no dia 19/12).

