



**UNIVERSIDADE DA INTEGRAÇÃO INTERNACIONAL DA LUSOFONIA AFRO-BRASILEIRA**

**RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA  
MANDATO 2021-2024**

Ouvidora: Monica Saraiva Almeida

## **Apresentação**

O presente documento pretende apresentar, de maneira consolidada, o Relatório de Gestão da Ouvidoria da UNILAB, durante o mandato sob a titularidade da servidora Monica Saraiva Almeida, conforme [Portaria Reitoria Nº 327 de 28 de setembro de 2021](#).

O documento é requisito para a proposta de recondução da titular da unidade setorial, caso seja oportuno e conveniente para a Gestão Superior e tem como base os [documentos anuais de Relatórios produzidos pela Ouvidoria da UNILAB](#).

## **Introdução**

O atual mandato da Ouvidoria teve início em setembro de 2021, 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. Nesse momento, coube à gestão da Unidade a busca pela qualificação do seu 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.

A gestão foi efetivada à frente da Unidade Setorial de Ouvidoria em setembro de 2021, por meio da [Portaria](#) supramencionada.

Desde então a Ouvidoria vem perseguindo o objetivo de se tornar uma unidade estratégica de excelência na Universidade, indo para além dos serviços previstos nas Leis [13.460/2017](#) e [12.527/2011](#), mas também contribuindo para a constante melhoria na qualidade dos serviços oferecidos por toda a instituição por meio do fortalecimento e legitimação da participação e do controle social.

## **A atuação da Ouvidoria na UNILAB**

A [Ouvidoria da UNILAB](#) é uma unidade de assessoramento vinculada à Reitoria que atua no âmbito do controle interno através da participação e controle social. É responsável pelo tratamento e direcionamento para resposta às Manifestações de Ouvidoria (reclamações, solicitações, denúncias, sugestões, denúncias, elogios) à gestão e prestação de serviços, normatizadas pela Lei 13.460/2017, desempenhando assim papel fundamental com vistas ao aprimoramento da gestão da instituição.

Abriga também o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, sendo assim responsável pelo gerenciamento dos pedidos de informação e monitorar o cumprimento da Lei de Acesso à Informação (LAI - Lei nº 12.527/2011) no âmbito da UNILAB.

Estão ainda na Ouvidoria, designados à sua titular as funções de [Autoridade de Monitoramento da LAI](#) e [Encarregada de Dados Pessoais](#).

Além dessas atividades, que são comuns às Ouvidorias em geral, o atual mandato buscou, em seu planejamento, incluir ações específicas de gestão, aquelas que se apropriam 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 características que aproximassem o público usuário e com ele construísse uma relação de confiança, como a ética, a empatia e o acolhimento.

A Ouvidoria passou a ser uma Unidade que recebe cada dia mais, não apenas manifestações encaminhadas por meio da Plataforma [FalaBR](#), mas também o acesso presencial de estudantes, servidores(as) e colaboradores(as).

Assim, forma garante-se o atendimento presencial sob demanda, preferencialmente agendada, para escuta, acolhimento e orientação.

Igualmente, é garantido o atendimento por telefone, e-mail, *chat* e por videoconferência com agendamento prévio. Todas as possibilidades ao alcance de nossa estrutura são oferecidas a fim de que o(a) usuário(a) não desista de buscar sua demanda e tenha o atendimento que lhe é de direito.

Um passo que se espera em breve, é a **avaliação do atendimento da Ouvidoria**<sup>1</sup> por parte dos(as) usuários(as), visto que o espaço para avaliação constante no Fala.BR não revela dados exclusivos da Ouvidoria. Em geral o(a) usuário(a) que avalia no Fala.BR – em número pouco representativo para a demanda recebida – fala da satisfação obtida na resposta. Ou seja, é avaliado a relação do usuário(a) com o resultado e não de como foi atendido, acolhido e orientado pela Ouvidoria.

## **ESTRUTURA E FORÇA DE TRABALHO**

No início do mandato a Ouvidoria contava com a titular e mais uma servidora efetiva na Unidade. As demandas crescentes logo apontaram para a necessidade de incremento na equipe, inclusive para que as atividades pudessem ser segregadas de forma a garantir um tratamento sem conflito de interesses.

Atualmente a Ouvidoria conta com 03 servidoras efetivas, cujas escalas em Programa de Gestão parcial garantem a abertura da Unidade para atendimento ao público todos os dias da semana, em horário integral.

A equipe tem por atribuição o atendimento das demandas da Lei de Acesso à Informação e das manifestações típicas de Ouvidoria, sendo composta pelas seguintes servidoras:

- **Monica Saraiva Almeida** – Assistente em Administração/Ouvidora
- **Adriana de Melo Barros** – Assistente em Administração
- **Josely Alves de Sousa** – Secretária Executiva

---

<sup>1</sup>Os desafios e proposições, numerados de 1 a 6, estão detalhados em tabela nas páginas 6 e 7.

Entender a Ouvidoria como unidade que faz atendimento ao público, por muitas vezes delicados, requer de nossa parte o investimento na estrutura mínima para isso.

A Ouvidoria dispõe de uma sala de entrada, onde ficam as duas servidoras e uma segunda sala, que funciona como Gabinete da Ouvidoria, sala de atendimento/acolhimento presencial e sala de reunião.

**O espaço não é o ideal, sobretudo para o acolhimento presencial reservado de usuários(as) e não atende ao Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública<sup>2</sup>.** Já fora solicitado à Reitoria, que encaminhou a demanda para atendimento por parte da Pro-Reitoria de Administração e Infraestrutura, que está analisando o processo.

### **RELAÇÃO COM A UNIDADE DA BAHIA**

O trabalho da Ouvidoria está centralizado no Ceará, onde são recebidas também as demandas da Bahia. Tecnicamente não observamos nenhum problema nessa forma de trabalho, porém os números demonstram um acesso bastante discrepante do Ceará, revelando uma distância que precisa ser diminuída.

**Estratégias precisam ser pensadas para aproximar o público do Campus dos Malês<sup>3</sup> e garantir o acesso igualmente a todos e todas dessa ferramenta que aproxima a gestão de sua razão de existir.** Além disso, é imprescindível garantir que processos, procedimentos e fluxos sejam os mesmos e o tratamento das demandas, realizado de maneira isonômica.

A aposta na Ouvidoria como promotora da participação e controle social é ascender da mera reclamação ao fazer coletivo, vislumbrando a construção de uma cultura que transforma a partir de todos os sujeitos que fazem parte da UNILAB

### **ACESSO À INFORMAÇÃO**

Nesses três anos a Ouvidoria tem envidado todos os esforços para cumprir integralmente o que determina a Lei de Acesso à Informação, buscando a qualidade das respostas, as ações proativas de qualificação das informações, transparência e o cumprimento dos prazos legais.

A seguir apresentamos uma breve amostra de números que revelam o crescimento pela busca da Ouvidoria, a qualificação de suas ações e a sua consolidação como instância de participação e controle social na UNILAB:

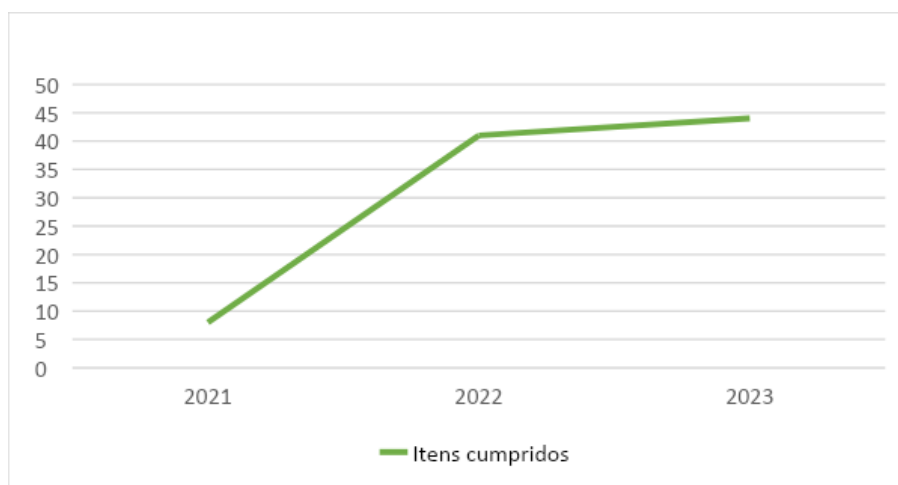
<b>SOLICITAÇÕES DE ACESSO À INFORMAÇÃO</b>		
<b>ANO</b>	<b>NÚMERO DE SOLICITAÇÕES</b>	<b>TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA</b>
2021	169	11,67 dias
2022	116	12,26 dias
2023	201	10,61 dias

---

2

3

Quanto à Transparência Ativa, considerando também o fato da Autoridade de Monitoramento da LAI estar designada à titular da Ouvidoria, houve um crescimento significativo no cumprimento dos atuais 49 itens:

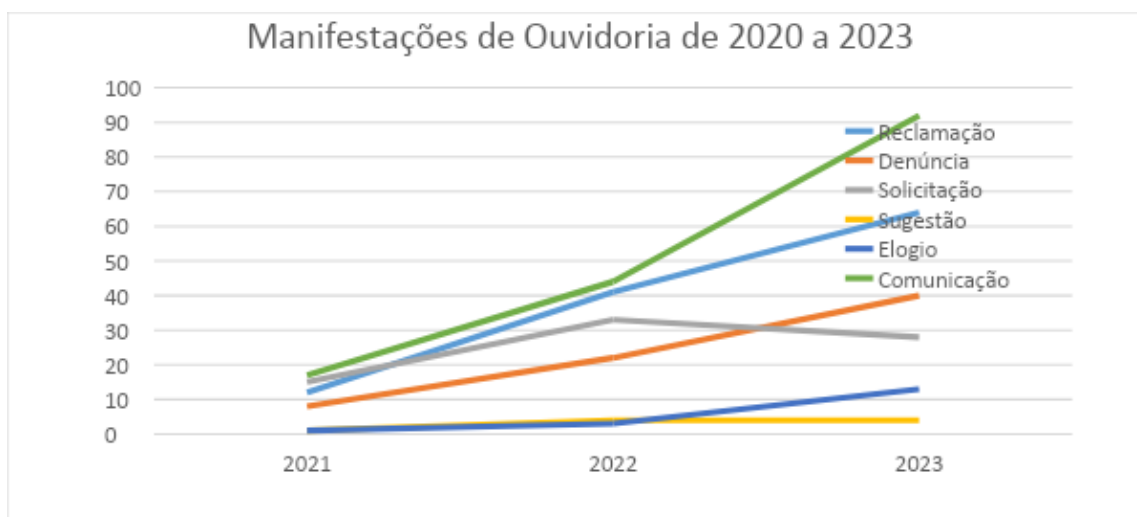


É importante frisar que a Ouvidoria assessora as Unidades remetendo-lhes os processos para atualização das informações sempre que necessário, posto que as informações exigem atualização e manutenção, o que nem sempre é feito de maneira proativa.

A Ouvidoria vem monitorando as atualizações da Transparência Ativa de acordo com o novo Guia da Transparência Ativa. Dos itens não cumpridos, destaca-se o **Plano de Dados Abertos**,<sup>4</sup> cuja vigência expirou em 2021 e se constituirá como pendência até que seja elaborado e aprovado. Na condição de Autoridade de Monitoramento da LAI, vimos mantendo a Reitoria informada dessa desconformidade.

## MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

No caso das Manifestações de Ouvidoria, regidas pela Lei 13.460/2017, vemos ainda mais efetivamente a crescente procura pela Ouvidoria para a resolução de demandas diversas dos usuários, sejam elas Denúncias, Reclamações, Solicitações, Sugestões ou Elogios. Aqui observamos que usuários(as) entregam à Ouvidoria a mediação para muitas vezes a solução de problemas que nas Unidades de origem não foram sanados. Vejamos os números:



Tipo	2021	2022	2023
Reclamação	12	41	64
Denúncia	8	22	40
Solicitação	15	33	28
Sugestão	1	4	4
Elogio	1	3	13
Comunicação	17	44	92
<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>148</b>	<b>279</b>

Fonte: Painel Resolveu/CGU

Tanto no que diz respeito aos pedidos de Acesso à Informação quanto às Manifestações de Ouvidoria, e ainda na perspectiva de qualificar mais esses processos, cada dia mais consolidados na UNILAB, **vemos a necessidade de melhor instruir os despachos, o oferecimento das respostas e a sistematização das mesmas**<sup>5</sup>, buscando a garantia de que o(a) usuário compreenda facilmente.

## RECOMENDAÇÕES DE OUVIDORIA

Todos esses registros, sejam eles de solicitações de Acesso à Informação, sejam de Manifestações de Ouvidoria, guardam consigo importantes informações sobre o cotidiano dos serviços, um olhar vindo de quem os utiliza e que pode ser aproveitado por gestores(as) na melhoria de sua execução.

Assim, a Ouvidoria emitiu durante esses 03 anos, 24 (vinte e quatro) recomendações, amparada tanto pela Portaria Nº581, quanto pelo seu [Regimento Interno](#), no que diz respeito às competências da Ouvidoria:

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;

[...]

IX – 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.

As Recomendações de Ouvidoria são publicizadas em forma de extratos, cujos relatórios ficam disponíveis na [página da Unidade](#).

Ainda no sentido da qualificação dos processos da Ouvidoria, observamos a **necessidade de monitoramento das recomendações**<sup>6</sup>, buscando, junto às Unidades, os encaminhamentos dados às mesmas.

### BOLETIM INFORMATIVO

Desde a implantação, o [Boletim Informativo da Ouvidoria](#) vem sendo publicado digitalmente a cada trimestre, trazendo informações relacionadas aos temas de Ouvidoria, participação e controle social, novidades em legislação, estatísticas, dentre outros.

As edições ficam disponíveis na página da Ouvidoria e, quando de sua edição, são divulgadas amplamente para a comunidade unilabiana.

### DESAFIOS, PERSPECTIVAS E PROPOSIÇÕES DE SUPERAÇÃO

	DESAFIOS/NECESSIDADES	AÇÃO	PRAZO	RESPONSÁVEIS
1	Avaliação da Ouvidoria	Elaboração de formulário de avaliação do atendimento com ampla divulgação	outubro/24	Ouvidoria Apoio: SECOM
2	Melhoria da estrutura física da Ouvidoria	Aquisição de sala com espaço para atendimento reservado e para trabalho da equipe; Aquisição de geláguia	troca da sala realizada.  Aquisição de geláguia aguardando processo licitatório	Ouvidoria PROADI
3	Aproximação com o público usuário, servidores(as) e gestores(as) do Campus dos Malês	Visita técnica ao Campus dos Malês para momentos com estudantes, servidores(as) e gestores(as), para divulgação, orientações e padronização dos processos.	março/25  (solicitação encaminhada à Reitoria)	Ouvidoria Reitoria
5	Qualificação de despachos e respostas	Disponibilização de capacitação sobre organização das respostas/despachos e linguagem simples, abordando ainda sobre	março/25	Ouvidoria

<sup>6</sup> (ATUALIZADO EM OUTUBRO/2024)

		prazos e fluxos.		
6	Monitoramento das Recomendações de Ouvidoria	Preparação de Notas de Monitoramento e envio às Unidades para atualização	fevereiro/25	Ouvidoria

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Várias outras ações em nível de gestão contribuíram com os avanços alcançados pela Ouvidoria, como **as visitas institucionais** e os **diálogos com as Unidades**, os **atendimentos presenciais e a distância**, **acolhimentos**, **orientações** e **encaminhamentos**, a **política de comunicação** pela página da Ouvidoria e pelo Instagram, os **avanços na Transparência Ativa**, a **reclassificação dos processos FalaBR**, permitindo maior fidedignidade às estatísticas, a **participação em eventos**, todas contribuíram para o fortalecimento institucional da Unidade. Essas ações estão melhor descritas nos [Relatórios periódicos da Ouvidoria](#).

É imprescindível reconhecer, porém, que a autonomia consignada à Ouvidoria no trato de seus processos é o inegável marco da mudança para sua consolidação e confiabilidade. Pode-se garantir que todos os processos que chegam à Ouvidoria têm o encaminhamento legal e normativo devido, com igualdade de tratamento, fluxos e procedimentos definidos. Essa “maturidade” fez com que o reconhecimento ocorresse, por parte da comunidade acadêmica e de seus gestores, e a conseqüente busca pela Ouvidoria crescesse da mesma forma.

O trabalho está longe de ser concluído, uma vez que pode ser sempre aperfeiçoado. Mais que isso, acreditamos que a consolidação adquirida até aqui nos permite avançar mais um passo: o da qualificação. Colocar a Ouvidoria “em movimento”, cada vez mais próxima de seus usuários(as), investir na qualidade e na proatividade da informação junto à gestão e contribuir cada vez mais com o aperfeiçoamento dos serviços oferecidos pela UNILAB por meio do acesso à informação e da promoção dos direitos.

**Redenção, abril de 2024**

**Monica Saraiva Almeida**  
Ouvidora