



## PROJETO: 10 ANOS DA OUVIDORIA DA UNILAB

### Identificação

**Unidade executora**

Ouvidoria da UNILAB

**Responsáveis**

Equipe da Ouvidoria

**Período de execução**

Novembro de 2025 a Novembro de 2026

**Abrangência**

Comunidade universitária da UNILAB e usuários(as) dos serviços (CE/BA)

### Justificativa

A Ouvidoria da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira (UNILAB), instituída pela Portaria GR N°1084/2015, completa, em 30 de novembro de 2025, dez anos de atuação institucional.

Ao longo dessa década, vem se consolidando como canal estratégico de diálogo entre a comunidade universitária e a gestão, fortalecendo os princípios de transparência, participação, ética pública e aprimoramento dos serviços.

Diante desse marco histórico, propõe-se a execução de um conjunto de ações comemorativas e técnicas, com foco na modernização dos processos de trabalho, fortalecimento da cultura de escuta e divulgação institucional do papel da Ouvidoria no âmbito da UNILAB.

## Objetivos

### Geral:

Comemorar os 10 anos de criação da Ouvidoria da UNILAB, fortalecendo sua identidade institucional por meio do aprimoramento de seus processos, serviços e instrumentos de gestão e da aproximação com usuários e gestores de serviços.

### Específicos:

- Revisar e atualizar os normativos internos da Ouvidoria;
- Normatizar os procedimentos relativos a todas as manifestações de Ouvidoria por meio de Instruções Normativas;
- Revisar e descrever fluxos de trabalho;
- Criar Bases de Conhecimento institucional sobre processos de ouvidoria (processos SEI);
- Padronizar documentos de uso em processos e comunicações;
- Produzir cartilhas informativas para os diferentes públicos;
- Promover ações de capacitação e sensibilização voltadas à comunidade universitária;
- Desenvolver o projeto “Ouvidoria em Movimento”, levando o serviço para mais próximo dos usuários;
- Reformular a página institucional da Ouvidoria;
- Realizar eventos comemorativos e de integração institucional.

## Ações/Atividades previstas

1. **Edição especial do Boletim Informativo** – “10 anos da Ouvidoria da UNILAB”;
  - Textos de docentes, técnicos, discentes e gestores;
  - Lançamento oficial em 27/11/2025, com café comemorativo de aniversário e visita aberta à Ouvidoria.
2. **Revisão de normativos e procedimentos internos;**
3. **Elaboração das Instruções Normativas** para cada tipo de manifestação;
4. **Descrição e atualização dos fluxos de trabalho**, com representação descritiva;
5. **Criação de Bases de Conhecimento** (orientações e passo-a-passo dos processos facilitando instrução e encaminhamento);
6. **Produção de cartilhas explicativas**, com linguagem adequada a cada público (servidores, estudantes, cidadãos externos);
7. **Programa de capacitações temáticas**, envolvendo servidores e gestores sobre temas como Denúncia, LAI, qualificação das respostas, Linguagem Cidadã, e Transparência;
8. **Projeto “Ouvidoria em Movimento”**, com disponibilidade para atividades com discentes e servidores nos eventos institucionais, além de ações itinerantes nos campi e divulgação dos serviços;
9. **Reformulação da página institucional**, ampliando a transparência e o acesso à informação;
10. **Divulgação contínua nas redes sociais** da Ouvidoria e da UNILAB, destacando informações importantes sobre temáticas de Ouvidoria, informes de interesse da comunidade universitária, marcos históricos, resultados e curiosidades da trajetória institucional.

## Cronograma preliminar

Período	Atividade
<b>Novembro/Dezembro de 2025</b>	edição do projeto; boletim especial; edição das INs de LAI e Denúncia; revisão de normativos e documentos internos relacionados à LAI e Denúncia.
<b>Janeiro a Março/2026</b>	revisão de normativos e fluxos; publicação das INs de LAI e Denúncia; entrega do pacote normativo e de documentos relacionados à LAI e Denúncia; entrega da nova página da Ouvidoria; ações de Ouvidoria em Movimento.
<b>Abril a Julho/2026</b>	publicação das INs restantes; capacitação sobre Denúncias e LAI; entrega da Cartilha sobre Denúncias e LAI; capacitação sobre qualificação das respostas/linguagem cidadã; ações de ouvidoria em movimento;
<b>Agosto a Outubro/2026</b>	ações de ouvidoria em movimento; ações de capacitação (demais manifestações de ouvidoria).
<b>Novembro/2026</b>	encerramento e publicação de relatório de resultados

## **Resultados esperados**

- Melhoria da padronização e transparência e qualificação dos procedimentos da Ouvidoria;
- Ampliação do conhecimento da comunidade sobre o papel, funcionamento e bom uso do serviço;
- Fortalecimento da imagem institucional da Ouvidoria;
- Engajamento da comunidade universitária nas ações de escuta e participação;
- Consolidação de uma cultura de melhoria contínua, fomento ao controle e gestão participativa.

## **Considerações finais**

O projeto “10 anos da Ouvidoria da UNILAB” propõe uma celebração que transcende o aspecto comemorativo, mas de afirmar um marco de maturidade institucional, comprometimento com o serviço público e aprimoramento permanente da escuta cidadã, da participação e do controle social.

Sua execução fortalecerá não apenas a Ouvidoria, mas toda a universidade, ao reafirmar valores como integridade, transparência, diálogo e acesso aos direitos que fundamentam a UNILAB.

Redenção, 10 de novembro de 2025

