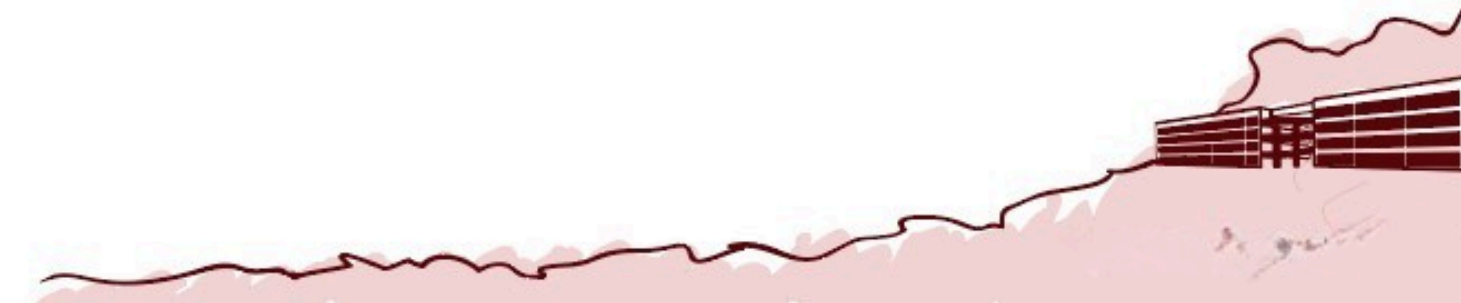




RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA

Exercício - 2025



UNIVERSIDADE DA INTEGRAÇÃO INTERNACIONAL DA LUSOFONIA AFRO-BRASILEIRA

REITOR

Roque do Nascimento Albuquerque

VICE-REITORA

Eliane Gonçalves da Costa

CHEFE DE GABINETE

João Felipe Rodrigues do Nascimento

PRÓ-REITOR DE ADMINISTRAÇÃO E INFRAESTRUTURA

Lucas Daniel Mont'Alverne Monteiro

PRÓ-REITOR DE EXTENSÃO, ARTE E CULTURA

Ricardo Ossagô de Carvalho

PRÓ-REITOR DE PESQUISA E PÓS GRADUAÇÃO

Alexandre Cohn da Silveira

PRÓ-REITOR DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E FINANÇAS

Lucas Nunes da Luz

PRÓ-REITOR DE GRADUAÇÃO

Thiago Moura de Araújo

PRÓ-REITORA DE POLÍTICAS AFIRMATIVAS E ESTUDANTIS

Cláudia Ramos Carioca

PRÓ-REITOR DE RELAÇÕES INSTITUCIONAIS E INTERNACIONAIS

Basilele Malomalo

PRÓ-REITORA DE GESTÃO DE PESSOAS

Rebeca Cavalcante Pinheiro Lima



EXPEDIENTE

PESQUISA, ELABORAÇÃO E REVISÃO

Monica Saraiva Almeida - Ouvidora
Adriana de Melo Barros - Chefe do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)
Josely Alves de Sousa

DIAGRAMAÇÃO

Monica Saraiva Almeida

OUVIDORIA E SIC UNILAB

Campus da Liberdade
Avenida da Abolição, nº 03 - Centro
Redenção - Ceará CEP 62.790-000

Redenção, março de 2026



SUMÁRIO

Glossário.....	05	Atuação Institucional	16
Apresentação.....	06	Recomendações de Ouvidoria	16
Sumário Executivo.....	07	Boletim Informativo da Ouvidoria	18
2025 – 10 anos da Ouvidoria.....	09	Proteção ao denunciante	18
Ouvidoria em números	10	Enfrentamento ao Assédio	19
Manifestações de Ouvidoria.....	10	Consultoria Preventiva	20
Tipologia das Manifestações.....	12	Ouvidoria em movimento – ações e eventos	20
Principais assuntos demandados.....	12	Considerações Finais e Recomendações.....	21
Serviço de Informação ao Cidadão – SIC.....	14	Referências	23
Principais temas	15		
Unidades mais demandadas.....	15		
Transparência ativa.....	16		

GLOSSÁRIO

UNILAB - Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira

Lei 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação (LAI)

LEI 13.460/2017 - Lei de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos

SIC - Serviço de Informação ao Cidadão

SOLICITAÇÃO DE ACESSO À INFORMAÇÃO - uso do direito de direito de solicitar acesso a informações produzidas ou mantidas pelos órgãos e entidades públicas, de interesse particular ou coletivo.

MANIFESTAÇÃO DE OUVIDORIA - Registro do(a) usuário(a) sobre um órgão, um serviço ou um atendimento, a partir do qual ele(a) manifesta sua opinião, insatisfação, solicitação, sugestão.

TRANSPARÊNCIA ATIVA - divulgação proativa de informações públicas (dados, documentos, informações de interesse público) pelos órgãos e entidades, independentemente de pedidos de acesso.

ESCUA QUALIFICADA - abordagem em que os profissionais ouvem ativamente e de forma aprofundada, buscando compreender as necessidades e contextos de cada pessoa.

PARTICIPAÇÃO SOCIAL - é um pilar do estado democrático de direito, processo pelo qual cidadãos(ãs) contribuem ativamente para a formulação, execução e fiscalização das políticas públicas, influenciando a forma como o governo atua em áreas como saúde, educação, habitação, transporte, entre outras.

CONTROLE SOCIAL - é a participação da sociedade na administração pública, com objetivo de acompanhar e fiscalizar as ações de Governo, a fim de solucionar os problemas e assegurar a manutenção e a qualidade dos dos serviços públicos.

RECOMENDAÇÕES DE OUVIDORIA - documentos produzidos pela Ouvidoria da UNILAB com base nas demandas recorrentes e nos pedidos de informação que, dada sua visível importância, devem chegar ao conhecimento dos gestores para subsídio nos processos de aperfeiçoamento dos serviços.

TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA - compreende todos os procedimentos entre o recebimento da manifestação e o oferecimento da resposta conclusiva ao usuário de serviços públicos e inclui pseudonimização, procedimentos de solução pacífica de conflitos, acompanhamento de encaminhamentos, reabertura de manifestação e publicação de novas informações relevantes.

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira - UNILAB apresenta seu Relatório Anual de Atividades referente ao exercício de 2025, em conformidade com a Lei nº 13.460/2017 e com as diretrizes da Controladoria Geral da União (CGU) para elaboração de relatórios de gestão das ouvidorias.

O presente relatório tem por finalidade dar transparência à atuação da Ouvidoria, bem como subsidiar a gestão institucional a partir da sistematização e análise das manifestações recebidas e dos pedidos de acesso à informação, contribuindo para o aprimoramento dos serviços públicos prestados pela Universidade.

Os dados aqui apresentados permitem identificar padrões e pontos de atenção no funcionamento institucional, possibilitando a produção de informações estratégicas voltadas ao aperfeiçoamento de processos e à qualificação do atendimento ao público usuário, fortalecendo assim a governança.

A Ouvidoria da UNILAB atua como instância de acolhimento, escuta qualificada, interlocução e mediação entre a instituição e seus diversos públicos, sendo responsável pelo tratamento das manifestações de ouvidoria e pela gestão do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), em observância à Lei nº 12.527/2011.

No exercício de 2025, a Ouvidoria chega aos 10 anos de atuação institucional, período marcado por avanços na organização de seus fluxos, no fortalecimento de sua atuação estratégica e na consolidação de sua integração com as agendas de transparência, acesso à informação, integridade, participação e controle social.

Nesse contexto, destaca-se a **formalização do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)** no organograma institucional, vinculado à Ouvidoria, com a atribuição de função gratificada específica, medida que permite a segregação de funções no âmbito do acesso à informação e contribui para o fortalecimento da governança e da qualidade do serviço prestado.

O relatório apresenta, de forma acessível e objetiva, os principais dados e análises relacionados às atividades desenvolvidas, buscando possibilitar diferentes níveis de leitura e compreensão, em consonância com as boas práticas de transparência e comunicação públicas.

...

SUMÁRIO EXECUTIVO

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

295 manifestações registradas
(maior da série histórica)

98,8% respondidas dentro do prazo

16,5 dias tempo médio de resposta

72,5% de resolutividade

- » Predominância de demandas relacionadas à Educação Superior
- Relevância de temas ligados à
- » conduta ética e relações interpessoais
- Indícios de necessidade de
- » aprimoramento em processos institucionais

ACESSO À INFORMAÇÃO

180 pedidos registrados

100% respondidos

- » Atendimento majoritariamente dentro do prazo legal

6 recomendações de ouvidoria

2 edições do Boletim da Ouvidoria

6 participações em eventos (internos e externos)

10 anos da Ouvidoria da UNILAB transformado em projeto para execução durante todo o ano de 2026.

- » Elaboração e aprovação do Plano de Proteção ao Denunciante
- Participação na elaboração da
- » Política de Enfrentamento ao Assédio e Discriminação

- » formalização do SIC no organograma institucional
- » atribuição de função gratificada
- » segregação de funções no âmbito da LAI
- » fortalecimento da governança e da transparência

SUMÁRIO EXECUTIVO

A Ouvidoria da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira – UNILAB apresenta, no exercício de 2025, resultados que evidenciam o fortalecimento de sua atuação como instância de escuta qualificada com foco na garantia de direitos, buscando para tanto, a qualificação da oferta dos serviços por meio do diálogo institucional.

No período, foram registradas **295 manifestações de Ouvidoria**, representando o maior volume da série histórica da unidade. Esse crescimento indica ampliação do uso dos canais institucionais pela comunidade e reforça a confiança no serviço prestado.

Quanto ao atendimento, destaca-se o elevado índice de cumprimento de prazos, com **98,8% das manifestações respondidas dentro do prazo legal**, além de **tempo médio de resposta de 16,5 dias**. A **taxa de resolutividade, de 72,53%**, demonstra a capacidade da Ouvidoria de atuar diretamente na mediação e solução das demandas recebidas.

A análise dos assuntos mais recorrentes evidencia a centralidade das atividades acadêmicas e a relevância de temas como relações interpessoais, conduta ética e organização de processos institucionais, fornecendo subsídios importantes para o aperfeiçoamento da gestão universitária.

No âmbito do acesso à informação, o **Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), vinculado à Ouvidoria, registrou 180 pedidos respondidos em sua totalidade**, com elevado percentual de atendimento dentro do prazo legal, reafirmando o compromisso institucional com a transparência.

Destaca-se ainda a atuação propositiva da Ouvidoria, materializada na **emissão de 6 recomendações institucionais**, elaboradas a partir da análise das manifestações recebidas, bem como sua participação em iniciativas estratégicas, como a construção do Plano de Proteção ao Denunciante e da Política de Enfrentamento ao Assédio Moral, ao Assédio Sexual e a outras formas de discriminação.

Também **em 2025, a Ouvidoria da UNILAB alcança 10 anos de atuação institucional**, marco acompanhado por avanços importantes na sua estrutura organizacional, com a **formalização do Serviço de Informação ao Cidadão no organograma da Universidade, a atribuição de função gratificada específica**, mantendo-se vinculado à Ouvidoria. A medida possibilitou a segregação de funções no âmbito do acesso à informação, contribuindo para o fortalecimento da governança e da transparência.

As ações de comunicação institucional, incluindo a **participação em eventos e a publicação do Boletim da Ouvidoria**, contribuíram para ampliar a visibilidade da unidade e fortalecer a cultura de participação social no âmbito da Universidade.

2025 - 10 ANOS DA OUVIDORIA

No exercício de 2025, a Ouvidoria da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira – UNILAB completou 10 anos de atuação institucional, consolidando-se como canal permanente de escuta, interlocução e mediação entre a Universidade e a sociedade, em especial o seu público usuário.



Ao longo dessa trajetória, a Ouvidoria ampliou seu escopo de atuação, evoluindo de uma instância voltada ao recebimento e encaminhamento de manifestações para um espaço cada vez mais qualificado de análise das demandas e produção de informações estratégicas capazes de provocar melhorias na gestão institucional.

Esse processo de amadurecimento é acompanhado pela incorporação de novas atribuições e pela articulação com agendas estruturantes da administração pública, como o acesso à informação, a transparência ativa, a proteção de dados pessoais e a promoção da integridade.

A marca de 10 anos legitima o compromisso da UNILAB com a transparência, a participação e o controle social. Também reafirma a Ouvidoria como instrumento de gestão e cidadania, capaz de transformar as manifestações recebidas em insumos para o aprimoramento institucional, fortalecendo aspectos centrais para a gestão universitária, como a transparência, e a qualidade dos serviços públicos prestados pela UNILAB.



Fala.BR

Plataforma unificada de Ouvidoria e Acesso à Informação



Telefones:

(85) 2222-0841
(85) 2222-0842



Videoconferência

com agendamento por e-mail



E-mail

ouvidoria@unilab.edu.br



Atendimento Presencial

Campus da Liberdade (preferencialmente agendado)

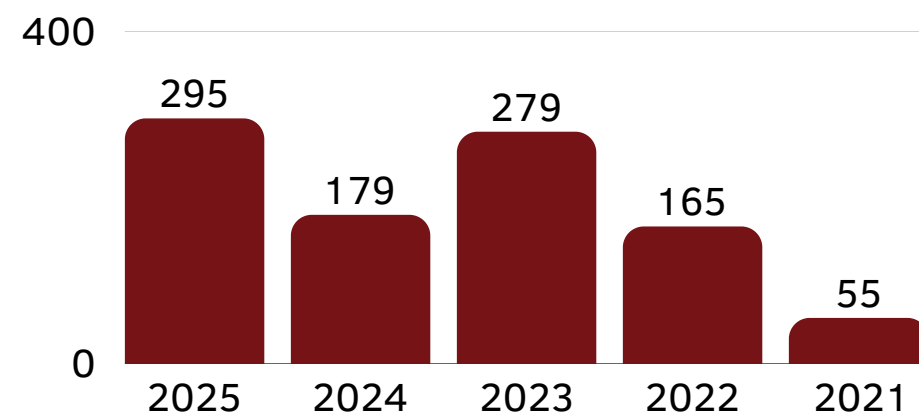
OUVIDORIA EM NÚMEROS

Manifestações de Ouvidoria

No exercício de 2025, a Ouvidoria da UNILAB registrou crescimento expressivo no número de manifestações, evidenciando o seu fortalecimento como instrumento de escuta e participação social.

Os indicadores apresentados a seguir sintetizam o desempenho da unidade no período, relacionando o volume de demandas, ao cumprimento de prazos, à resolutividade e à percepção dos usuários sobre o serviço prestado.

série histórica das manifestações de ouvidoria



295

Total de manifestações

260

Manifestações respondidas

98,8%

Respondidas dentro do prazo

1,2%

Respondidas fora do prazo

35

Manifestações arquivadas

16,5
dias

Tempo médio de resposta

O aumento no número de manifestações em 2025 representa o maior volume da série histórica da Ouvidoria, indicando ampliação do uso do canal pela comunidade e fortalecimento da confiança institucional no serviço.

No que se refere ao atendimento, observa-se elevado índice de cumprimento de prazos, com praticamente a totalidade das manifestações respondidas dentro do prazo estabelecido, revelando boa eficiência dos fluxos internos e comprometimento das unidades envolvidas.

A taxa de resolutividade demonstra que a maior parte das demandas foi tratada de forma conclusiva no âmbito da própria Ouvidoria, reforçando seu papel não apenas como canal de encaminhamento, mas como instância de mediação e solução de conflitos.

Em relação à percepção dos usuários, os dados da Plataforma Fala.BR indicam predominância de avaliações positivas, ainda que se identifiquem oportunidades de melhoria quanto à experiência do atendimento, especialmente considerando o baixo número de respostas à pesquisa de satisfação.

De forma complementar, a Ouvidoria disponibiliza canal adicional de avaliação por meio de formulário eletrônico próprio, acessível via e-mail institucional, que registrou 7 avaliações no período. Embora não possua caráter estatístico, esse instrumento contribui para a escuta qualitativa dos usuários e para a identificação de oportunidades de aprimoramento do serviço.

No período, 35 manifestações foram arquivadas, majoritariamente em razão de insuficiência de informações para prosseguimento da análise ou ainda a falta de clareza, o que sugere a necessidade de ações de orientação aos usuários quanto ao correto preenchimento das demandas, garantindo o adequado tratamento.

A ampliação das manifestações não representa, necessariamente, o crescimento dos problemas, podendo ser reflexo de uma maior utilização dos canais institucionais de escuta e do fortalecimento da cultura de participação social.

Tipologia das Manifestações

Os dados de tipologia das manifestações indicam maior utilização da Ouvidoria para registro e encaminhamento de situações que demandam apuração e providências institucionais, reforçando seu papel no tratamento de questões sensíveis e na mediação de conflitos.



Principais Assuntos Demandados

A análise dos assuntos mais recorrentes nas manifestações permite identificar áreas sensíveis da instituição e orientar a atuação da gestão a partir das demandas apresentadas pela comunidade.

Em 2025, observou-se concentração significativa de manifestações em **temas relacionados à atividade acadêmica, às relações interpessoais no ambiente institucional e aos processos administrativos**. Ainda assim, é importante destacar que muitos processos demonstram necessidade de reclassificação e o uso dos subassuntos, que não é obrigatório, e poderia delimitar de maneira mais precisa os temas mais demandados.

O tema ‘Educação Superior’ concentra o maior número de manifestações, refletindo a centralidade das atividades acadêmicas na dinâmica institucional e o interesse da comunidade por questões relacionadas ao ensino, à vida acadêmica e aos serviços educacionais.

71 educação superior

21 assédio moral

17 concursos e processos seletivos

13 universidades e institutos

12 agente público

10 assédio sexual

10 certificado ou diploma

8 conduta docente

6 atendimento

Observa-se também **volume expressivo de manifestações relacionadas a assédio moral (21) e assédio sexual (10), além de temas associados à conduta ética e irregularidades de servidores (15) e à atuação de agentes públicos (12)**. Esse conjunto de dados indica a relevância das relações interpessoais no ambiente institucional e aponta para a necessidade de ações contínuas de prevenção e orientação para uma cultura organizacional baseada no respeito e na integridade.

As demandas relacionadas a concursos e processos seletivos (17), bem como a certificados e diplomas (10), denotam a importância dos processos administrativos acadêmicos e da transparência nos procedimentos adotados pela Universidade.

Outros temas como atendimento, serviços públicos, denúncias e questões relacionadas à gestão de pessoas, embora com menor volume individual, reforçam a diversidade das demandas recebidas pela Ouvidoria e sua atuação transversal junto às diferentes áreas da instituição.

...

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), vinculado à Ouvidoria da UNILAB, é responsável pelo recebimento, tratamento encaminhamento às unidades e resposta aos pedidos de acesso à informação, nos termos da Lei nº 12.527/2011.

No exercício de 2025, foram registrados 180 pedidos de acesso à informação, todos devidamente respondidos, resultando em índice de atendimento de 100% das solicitações.



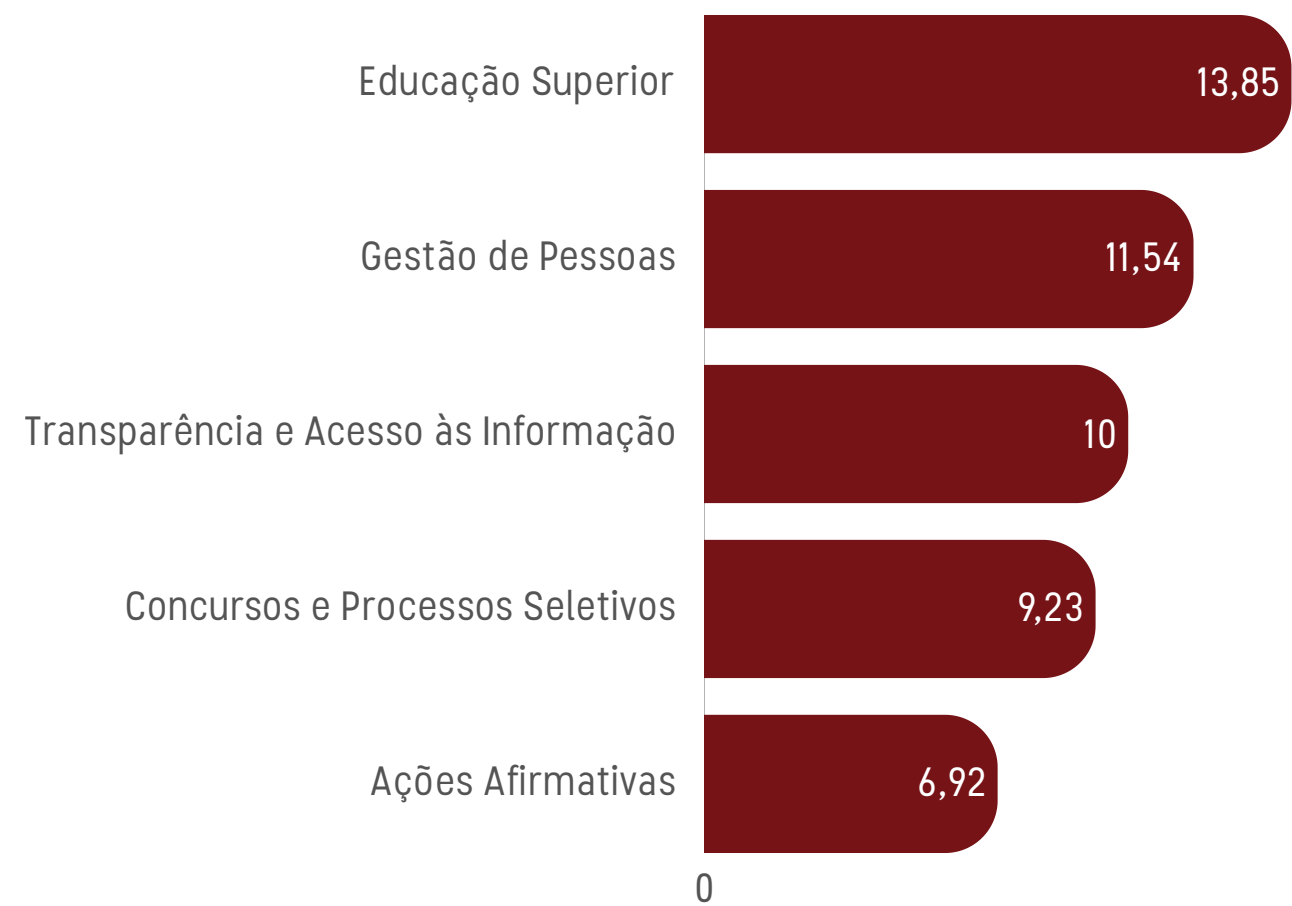
Observa-se elevado percentual de respostas dentro do prazo legal, bem como predominância de concessão de acesso às informações solicitadas, evidenciando o compromisso institucional com a transparência e o direito de acesso à informação.

O tempo médio de resposta manteve-se dentro do limite estabelecido pela legislação, refletindo a articulação entre a Ouvidoria e as unidades responsáveis pela prestação das informações. **O detalhamento completo dos dados e análises relativas ao SIC encontra-se disponível em relatório específico, publicado na página da Ouvidoria.**

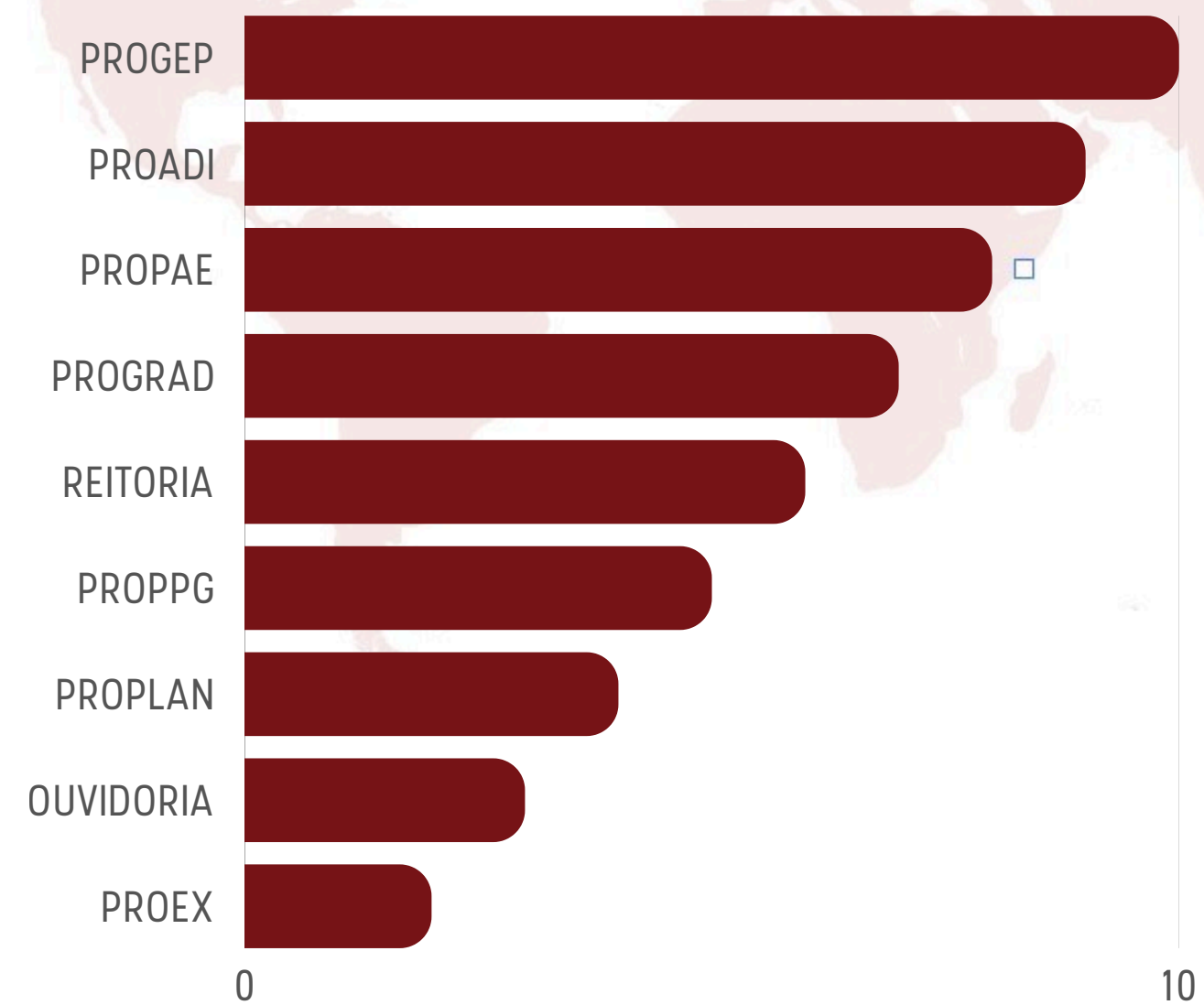
Ainda no exercício de 2025, a UNILAB instituiu em seu organograma, a Unidade do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC. Até então, as atividades eram executadas no rol de atribuições da Ouvidoria, onde se localiza ainda o monitoramento da LAI.

Como unidade organizacional vinculada à Ouvidoria com gestora própria e atribuição de função gratificada, o funcionamento do SIC permite a correta segregação de funções, evitando possíveis conflitos de interesses advindos da concentração de ações e decisões a partir de um único agente.

Principais Assuntos Demandados

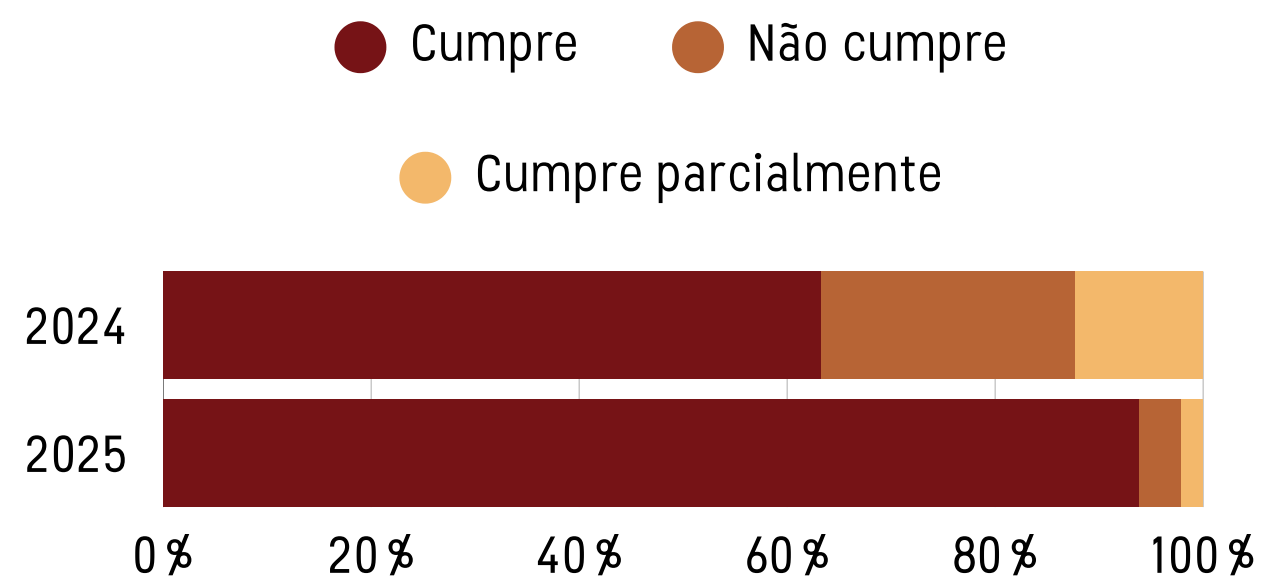


Unidades mais demandadas



Transparência Ativa

No exercício de 2025, a UNILAB apresentou avanço significativo no cumprimento dos indicadores de transparência ativa monitorados pela CGU. Dos 49 itens avaliados, a universidade passou de 31 itens cumpridos em 2024 (63,27%) para 46 itens cumpridos em 2025, alcançando índice de cumprimento de 93,88%.



ATUAÇÃO INSTITUCIONAL

Recomendações de Ouvidoria

A partir da análise das manifestações registradas ao longo do exercício de 2025, a Ouvidoria da UNILAB elaborou e encaminhou recomendações institucionais às unidades competentes, objetivando contribuir para o aprimoramento de processos, a partir da possível correção de fragilidades identificadas em fluxos e procedimentos, fortalecendo assim a governança institucional.

As recomendações constituem importante instrumento de atuação da Ouvidoria, na medida em que traduzem as demandas recorrentes da comunidade em propostas concretas de melhoria, orientadas por evidências.

As recomendações emitidas no período concentram-se majoritariamente em temas relacionados à organização de processos institucionais, transparência de informações e orientações para o fortalecimento de instâncias de governança.

Destacam-se, nesse contexto, propostas voltadas à regularização de fluxos administrativos, à atualização de instrumentos de transparência, à normatização de procedimentos internos e ao aprimoramento de estruturas institucionais, como colegiados e comissões.

Observa-se, ainda, a atuação da Ouvidoria em temas sensíveis, como a **revisão do regime disciplinar discente e a reconstituição da Comissão de Ética Pública**, destacando seu papel na promoção da integridade e na qualificação das relações institucionais.

A diversidade dos temas abordados demonstra o caráter transversal da atuação da Ouvidoria, que, a partir da escuta das manifestações, contribui para diferentes áreas da Universidade, subsidiando a tomada de decisão e a melhoria contínua dos serviços prestados.

Recomendações emitidas em 2025

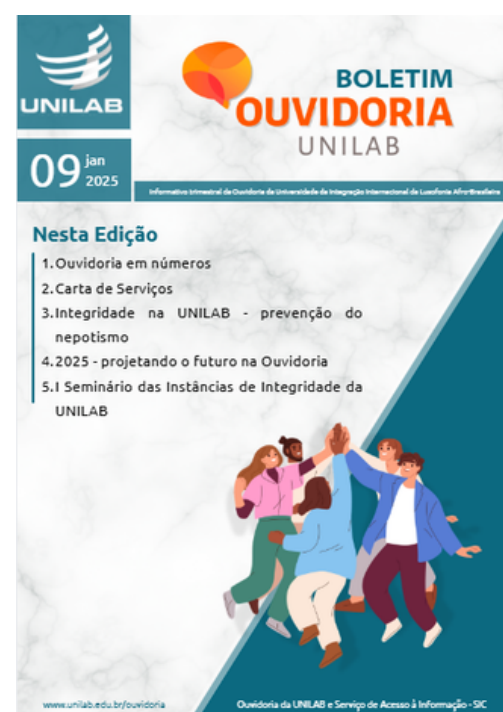
01/2025	Reitoria	Regularização do fluxo de emissão de diplomas
---------	----------	---

02/2025	Reitoria SGIT	Atualização do e-agendas
03/2025	Reitoria	Normatização dos procedimentos para composição de colegiados no âmbito da UNILAB
04/2025	Reitoria	Reformulação do Regime Disciplinar Discente da UNILAB
05/2025	Reitoria	Reconstituição da Comissão de Ética Pública
06/2025	PROPAE	Atualização da página Institucional

Boletim Informativo da Ouvidoria

Em 2025, foram publicadas duas edições do Boletim da Ouvidoria, com destaque para a edição nº 10, de caráter especial, alusiva aos 10 anos de atuação da unidade. Nesse número, em especial, o foco foram os artigos produzidos pelos diversos segmentos da universidade e externos a ela.

O boletim constitui instrumento de comunicação institucional, contribuindo para a divulgação de informações relevantes, fortalecimento da transparência e ampliação do acesso da comunidade aos serviços da Ouvidoria.



Proteção ao Denunciante

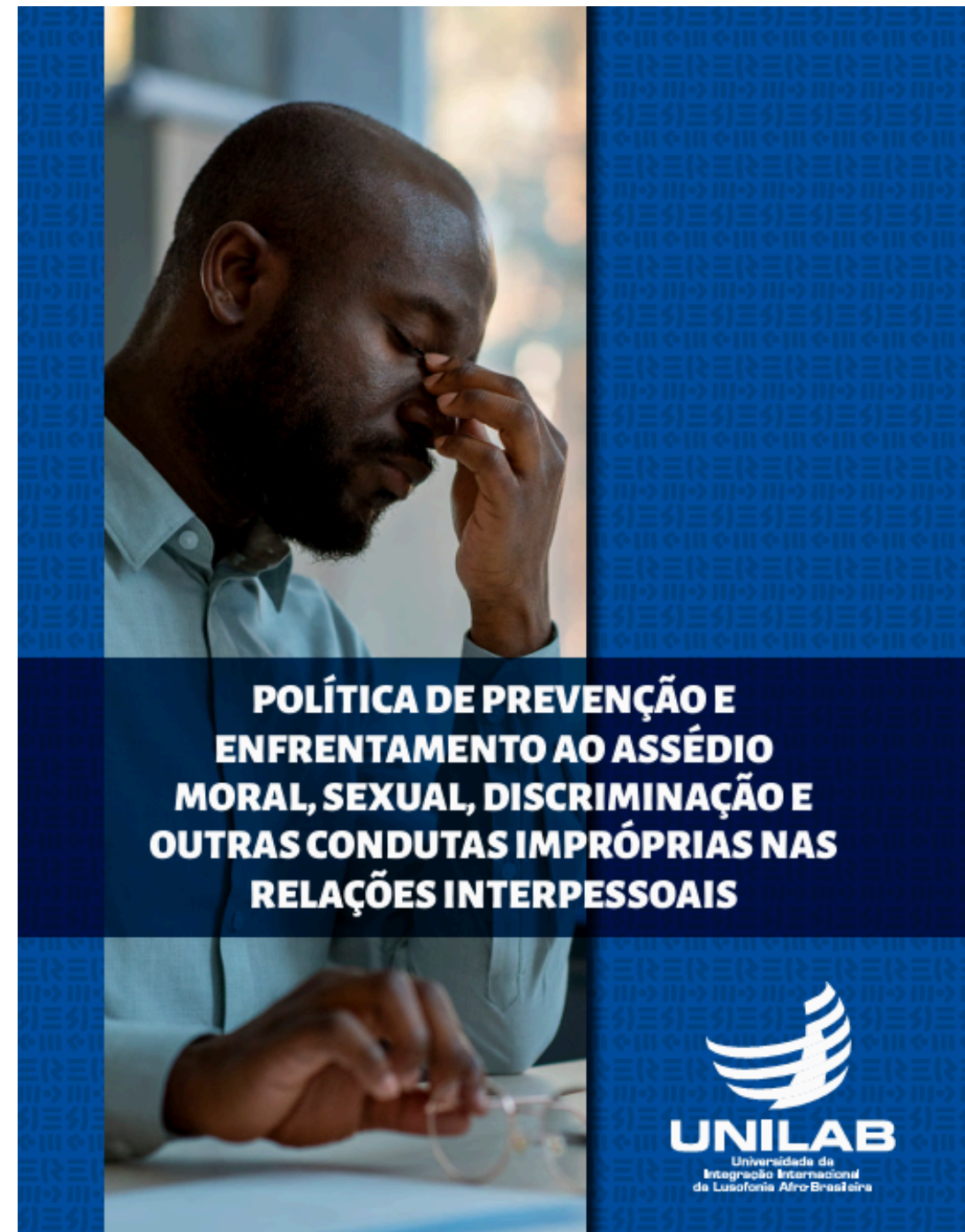
No ciclo de 2025, a Ouvidoria da UNILAB construiu e apresentou o **Plano de Proteção ao Denunciante**, no âmbito das ações voltadas ao fortalecimento da maturidade em integridade pública na instituição.

O Plano está alinhado às diretrizes da CGU e tem como objetivo estabelecer medidas de proteção aos denunciantes de boa-fé, assegurando condições adequadas para o relato de irregularidades, com garantia de confidencialidade e prevenção a retaliações.

A atuação da Ouvidoria nesse processo reforça sua posição relevante na promoção de um ambiente institucional íntegro e transparente, alinhado à legislação e conferindo mais segurança aos manifestantes. Trata-se de um posicionamento que busca contribuir para o fortalecimento dos mecanismos de controle social e de governança pública.



Enfrentamento ao Assédio e à Discriminação



No exercício de 2025, a Ouvidoria da UNILAB integrou Grupo de Trabalho (GT) responsável pela elaboração da **Política de Enfrentamento ao Assédio Moral, ao Assédio Sexual, discriminação e outras condutas impróprias nas relações interpessoais.**

A participação da Ouvidoria nesse processo decorre de sua atuação cotidiana no acolhimento e análise de manifestações relacionadas a essas temáticas, contribuindo com subsídios baseados nas demandas recebidas e na experiência institucional acumulada.

A iniciativa representa um avanço significativo na consolidação de um ambiente acadêmico pautado pelo respeito e pela equidade, buscando a promoção de relações institucionais saudáveis, alinhando-se às diretrizes de integridade pública e aos princípios da administração pública.

...

Consultoria Preventiva

A Ouvidoria participa da reunião periódica de consultoria preventiva que reúne as unidades de Integridade e Controle e a Gestão Superior, que trata de temas que envolvem conjunta ou particularmente os diversos setores da UNILAB.

E, 2025 foram 04 reuniões, todas com encaminhamentos apontados para mitigar e combater possíveis falhas e omissões da alta administração.

Ouvidoria em Movimento – ações e eventos

No exercício de 2025, a Ouvidoria da UNILAB participou de eventos institucionais e interinstitucionais voltados ao fortalecimento da administração pública, ao conhecimento e utilização dos serviços da Ouvidoria, bem como à promoção da integridade e ao aprimoramento dos canais de escuta e de participação social.

As atividades desenvolvidas contribuíram para a atualização institucional através da troca de experiências com outras organizações e a ampliação do conhecimento sobre boas práticas relacionadas à Ouvidoria, ao SIC e à integridade e governança como um todo.

A seguir, alguns dos eventos e atividades em que a Ouvidoria esteve presente no exercício de 2025:

Encontro de Ouvidorias e SICs da Educação - MEC

Semana da Administração Pública da UNILAB - SEMAP

18 Anos da Ouvidoria do Banco do Nordeste do Brasil

Seminário de Ambientação Acadêmica da UNILAB (SAMBA)

II e III Seminários das Instâncias de Integridade da UNILAB

CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES

O conjunto de dados e análises apresentados neste relatório expressa o fortalecimento da **Ouvidoria da UNILAB como instância primordial de acolhimento, escuta, interlocução e aprimoramento institucional.**

Observa-se o **crescimento do número de manifestações** associada a **elevados índices de cumprimento de prazos e resolutividade**, evidenciando a capacidade da Ouvidoria de responder às demandas de forma qualificada.

Destaca-se ainda a **atuação propositiva** da unidade, especialmente por meio da emissão de recomendações institucionais e da participação em **iniciativas fundamentais no âmbito da integridade pública e da transparência**, procurando promover um ambiente institucional ético e seguro.

Ao completar 10 anos de atuação, a Ouvidoria se consolida como instrumento expressivo, que contribui para o aprimoramento da gestão institucional.

Apesar dos avanços observados, a análise das manifestações e das atividades desenvolvidas no período permite a identificação de oportunidades de aprimoramento institucional que demandam atuação articulada com alta gestão, destacando-se:

- ✓ a necessidade de elaboração e implementação de um Plano de Dados Abertos, como instrumento estruturante para o fortalecimento da transparência ativa;
- ✓ o avanço na adequação institucional à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018), com a consolidação de políticas, fluxos e medidas de governança em proteção de dados;
- ✓ a instituição e funcionamento regular da Comissão de Ética, como instância fundamental para o tratamento de questões de natureza ética no âmbito institucional;
- ✓ implementação efetiva da Política de Enfrentamento ao Assédio Moral, ao Assédio Sexual e a outras formas de discriminação, com a adequação de fluxos, procedimentos e ações institucionais voltadas à apuração das denúncias e ao acolhimento das vítimas;
- ✓ a revisão do Regime Disciplinar Discente, bem como dos fluxos relacionados ao tratamento e à apuração de denúncias envolvendo estudantes;

- ✓ o fortalecimento dos mecanismos de monitoramento das Recomendações de Ouvidoria, visando assegurar sua análise, acolhimento e implementação pelas unidades competentes;
- ✓ o aprimoramento do monitoramento das denúncias, com vistas à redução do tempo de tratamento e à qualificação das respostas institucionais;
- ✓ o desenvolvimento de ações estruturadas e contínuas voltadas ao fortalecimento da transparência ativa na UNILAB;
- ✓ a adoção de medidas voltadas à redução do tempo de resposta às manifestações de Ouvidoria e aos pedidos de acesso à informação.
- ✓ a padronização do acesso ao serviço da Ouvidoria pelas comunidades acadêmicas do Ceará e da Bahia.

A superação desses pontos, aliado à continuidade das ações já desenvolvidas, tende a fortalecer a atuação da Ouvidoria e sua contribuição para a melhoria contínua dos serviços públicos prestados pela Universidade

REFERÊNCIAS

Lei 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação

Lei 13.460/2017 – Lei de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos

Painel da LAI

Painel Resolveu

Sistema Eletrônico de Informações – SEI

Modelo de Maturidade em Ouvidoria – UNILAB

Oficina OGU para elaboração de Relatório de Gestão

Política de Enfrentamento ao Assédio Moral, ao Assédio Sexual, discriminação e outras condutas impróprias nas relações interpessoais. – UNILAB

Plano de Proteção ao Denunciante



1 **anos**
OUVIDORIA
UNILAB

