



Resultados da Ouvidoria

A Ouvidoria da FURG é o espaço destinado ao exercício da cidadania, para receber sugestões, elogios, reclamações, denúncias e solicitações, sendo um canal de comunicação para contribuir com a melhoria da Universidade. A Ouvidoria exerce papel mediador nas relações envolvendo instâncias universitárias e integrantes das comunidades interna e externa, examinando e encaminhando as demandas aos setores competentes, identificando melhorias, propondo mudanças, assim como, apontando irregularidades.

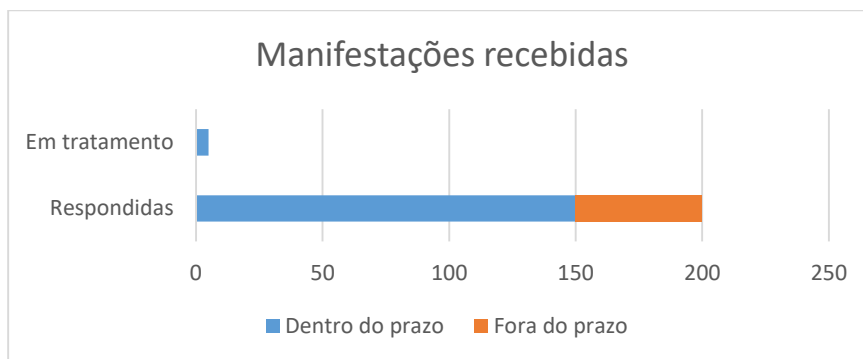
A partir da regulamentação do Código de Defesa dos Usuários, em 2018, a Ouvidoria passou a receber, também, **comunicação de irregularidades** e **solicitações de simplificação**. Em relação esses tipos de manifestações, as comunicações de irregularidades referem-se a reclamações ou denúncias, às quais o cidadão não se identifica, ou seja, são anônimas. Enquanto que a simplificação se refere ao Decreto 9094/2017 que permite ao usuário solicitar a simplificar algum serviço que ele considere burocrático, permite também a denúncia de descumprimento do Decreto de Simplificação.

A Ouvidoria é, também, responsável pelo Serviço de Informações ao Cidadão – SIC que é responsável pela tramitação dos pedidos de acesso à informação regidos pela Lei 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI), totalizando o atendimento de **355 manifestações** da sociedade em 2018, incluindo as manifestações e os pedidos de acesso à informação.

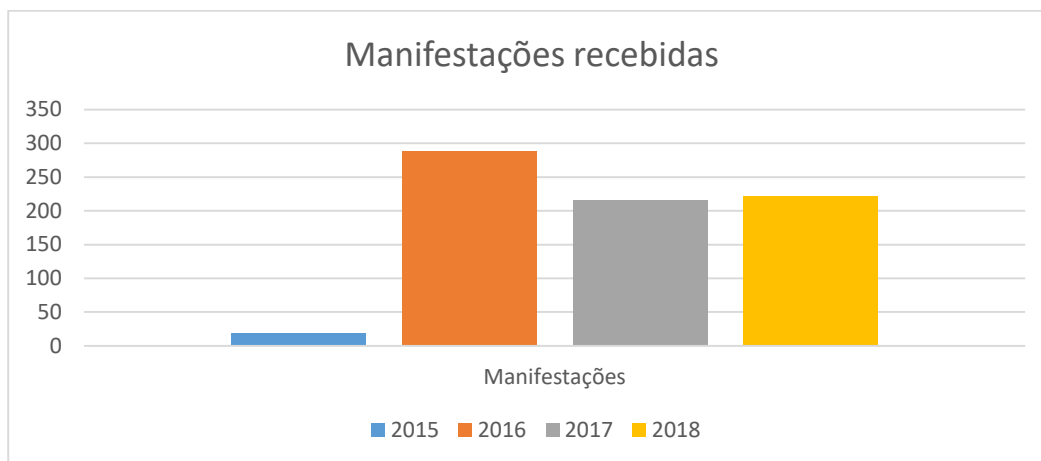
A Ouvidoria recebeu **221 manifestações** em 2018. Desse total, 205 foram analisadas e encaminhadas para o setor competente e 16 foram arquivadas por tratarem-se de duplicidade ou falta de elementos necessários para encaminhamento.



O tempo médio de resposta foi de aproximadamente 25 dias, sendo 75% das manifestações respondidas dentro do prazo legal.



Desde sua criação, em 2015, foram recebidas **762 manifestações**, conforme Relatórios Estatísticos disponíveis no endereço: <https://ouvidoria.furg.br>.



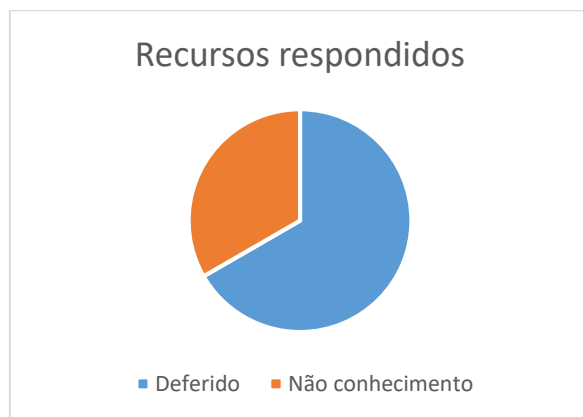
Desde 2017, as manifestações são recebidas ou cadastradas pelo Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV), sistema administrado pela CGU, que disponibiliza outros relatórios no endereço: <http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>.

Além do recebimento das manifestações por diversos canais de comunicação e atendimentos presenciais, a Ouvidoria coordena a criação da Carta de Serviços da FURG e o Grupo de Trabalho de elaboração do Plano de Dados da FURG, atuando junto ao Comitê Gestor de Tecnologia da Informação e Comunicação – CGTIC e demais setores envolvidos.

Resultados da LAI

No período de janeiro a dezembro de 2018, foram recebidos **134 pedidos** de acesso à informação pelo Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC). Desses pedidos, 129 foram respondidos e 5 aguardam o retorno das unidades responsáveis, totalizando 492 perguntas respondidas até o momento. O tempo médio de resposta foi de 22,7 dias.

Quanto aos recursos, foram recebidos e respondidos 06 recursos de primeira instância, ou seja, encaminhados ao chefe hierárquico. Ainda, foram recebidas 8 reclamações à autoridade de monitoramento da LAI na FURG relativos a não cumprimento do prazo legal.



Desde que a LAI entrou em vigor, a FURG recebeu **591 pedidos** de acesso à informação. Os Relatórios Estatísticos do Serviço de Informações ao Cidadão – SIC são disponibilizados, anualmente, no link: <https://acessoainformacao.furg.br/relatorio-estatistico-sic.html>

