



Relatório Integrado 2019 Ouvidoria da FURG



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 Ouvidoria atendeu **415 demandas** da comunidade no período de **01/01/2019 a 31/12/2019**. Sendo que dessas, **279** foram manifestações relativas ao Código de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos - Lei nº 13.460/2017, recebidas por meio do Fala.Br (Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal) e **136** são referentes aos pedidos de acesso à informação, regidos pela Lei de Acesso à Informação - LAI (Lei 12.527/2011), recebidos por meio do e-SIC (Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão).

Manifestações de Ouvidoria (Fala.BR)

Em relação ao e-OUV, as **279** manifestações foram analisadas e **254 respondidas**, sendo 25 arquivadas, seja por duplicidade, seja por falta de clareza/informações que impossibilitaram o devido tratamento. A partir da regulamentação do Código de Defesa dos Usuários, pela Lei 13.460/2018, as manifestações anônimas são chamadas de **comunicação de irregularidade** pelo Fala.Br.

Reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

Denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

Elogio: demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

Sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal;

Solicitação de providências: pedido para adoção de providências por parte da Administração;

Solicitações de simplificação (Simplifique!): Reclamações, denúncias e solicitações relativas à simplificação de serviços públicos.

Comunicação de irregularidade: São informações de origem anônima que comunicam irregularidade com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

	RECLAMAÇÃO	44 (17,3%)
	SOLICITAÇÃO	60 (23,6%)
	DENÚNCIA	22 (8,7%)
	SUGESTÃO	8 (3,1%)
	ELOGIO	5 (2,0%)
	COMUNICAÇÃO	115 (45,3%)
	SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)

As manifestações de Solicitações de Simplificação referem-se ao Decreto 9094/2017 que possibilitam ao usuário solicitar a simplificação de algum serviço que ele considere burocrático, permitindo, também, a denúncia de descumprimento do Decreto de Simplificação. Nenhuma manifestação específica desta natureza foi recebida na Ouvidoria da FURG.

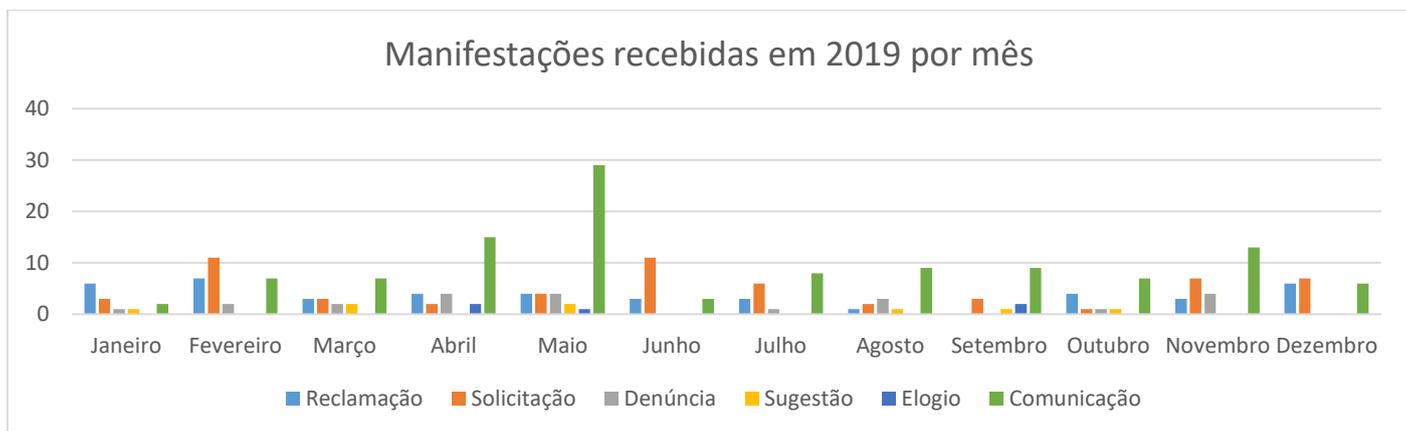
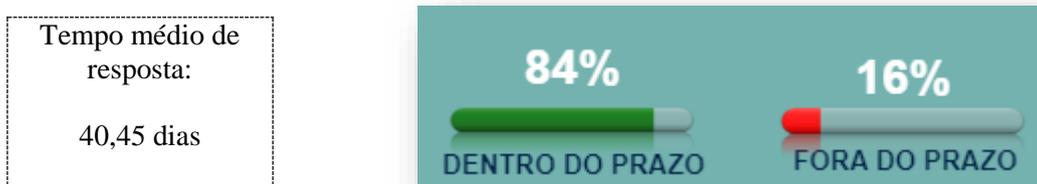


Figura 1 - Manifestações recebidas mensalmente

A Ouvidoria recebeu uma média de 21,16 pedidos por mês, sendo que a maioria das manifestações, atualmente, são anônimas, as quais têm tratamento diferenciado das demais manifestações, por não possuir prazo de resposta no sistema. O prazo para resposta das manifestações é de 30 dias, prorrogáveis por mais 30 dias, sendo que 84% das manifestações de Ouvidoria foram respondidas dentro do prazo de 30 dias. O tempo médio de respostas, em 2019, foi de 40,45 dias, maior que, em 2018 - de 30,14 dias-, havendo um aumento, o qual a Ouvidoria está mapeando e tratando junto às unidades para garantir um prazo menor de resposta ao cidadão.



Pesquisa de Satisfação (Fala.BR)

Com a nova funcionalidade do Fala.BR, os manifestantes são convidados a realizar uma pesquisa de satisfação quando sua manifestação é concluída. A pesquisa abrange questões sobre a qualidade da resposta, os prazos e ao sistema, tendo um retorno satisfatório em relação a qualidade das respostas.

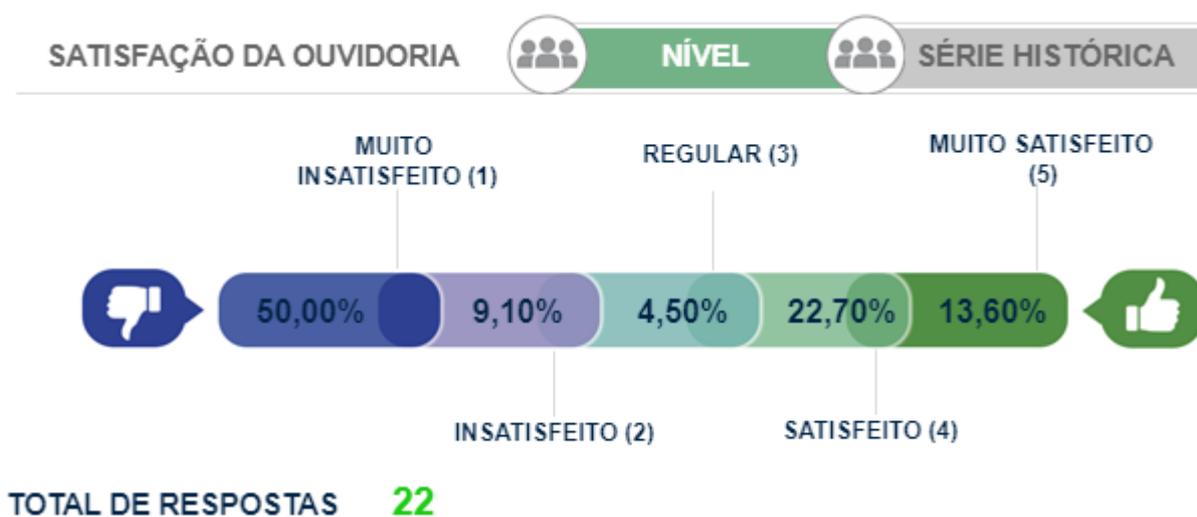


Figura 2 Satisfação dos usuários em relação aos serviços da Ouvidoria

A resolutividade das manifestações é de 64%, sendo que apenas 0,08% dos manifestantes participaram da pesquisa de satisfação em 2019.

SUA DEMANDA FOI RESOLVIDA?



Figura 3 Resolutividade das demandas recebidas pela Ouvidoria

Pedidos de Acesso à Informação (e-SIC)

Em 2019, foram recebidos e respondidos **136 pedidos de acesso à informação** por meio do Sistema Eletrônico de Informações ao Cidadão (e-SIC), totalizando **473 perguntas**. Esses pedidos são regidos pela Lei de Acesso à Informação 12.527/2011, sendo que na FURG são regulamentados pela Portaria 1.482/2018, possuindo um trâmite administrativo diferenciado em relação às manifestações de Ouvidoria. Cada Pró-Reitoria e Unidade Acadêmica possui um ponto focal para tratar da interlocução entre o SIC e a respectiva unidade, além disso, a LAI permite a possibilidade de interpor recurso contra as negativas de acesso à informação, contra as respostas e contra as omissões da Instituição, entre outros procedimentos que não são cabíveis nas manifestações de Ouvidoria.

Prazo Médio de Resposta: 25,21 dias

Média mensal de pedidos: 11,33

Características dos pedidos de acesso à informação			
Total de perguntas:	473	Total de solicitantes:	112
Perguntas por pedido:	3,48	Solicitantes com um único pedido:	94

Das solicitações recebidas, 107 foram atendidas integralmente, apenas 4 parcialmente e 12 não se tratavam de pedido de acesso à informação, mas sim de pesquisa de opinião.

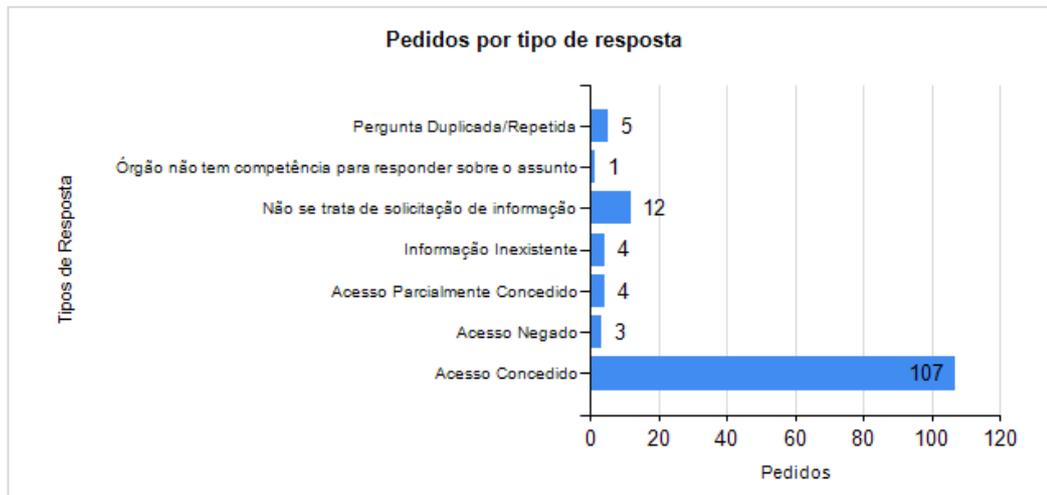


Figura 4 Pedidos de acesso à informação por tipo de resposta

Em relação à negativa de acesso à informação, três pedidos foram negados por se tratar de dados pessoais.

Razões da negativa de acesso			
Descrição	Quantidade	%	% de pedidos
Dados pessoais	3	100,000 %	2,21 %

Figura 5 Razões da negativa de acesso

Perfil do Cidadão (e-SIC)

Os pedidos de acesso à informação são obrigatoriamente identificados e são equiparados em relação ao gênero, sendo 50% masculino e 45,45% feminino. Em relação à escolaridade 83,33% dos solicitantes possuem no mínimo ensino superior e 51,52% são servidores públicos.

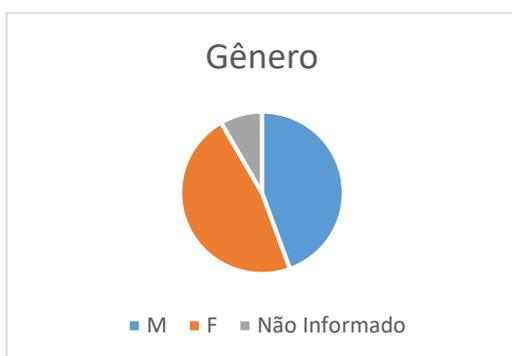


Figura 6 Gênero dos solicitantes

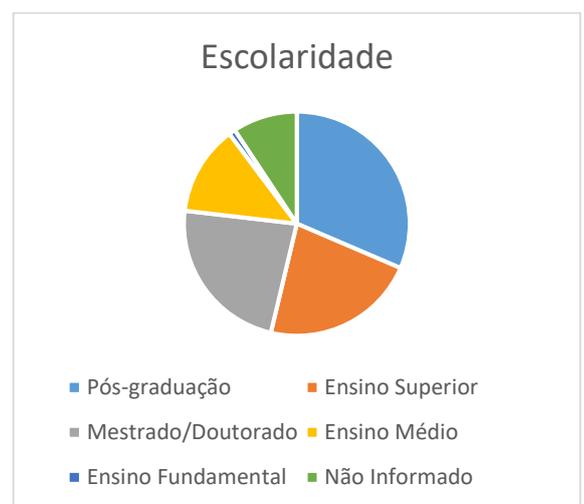


Figura 7 Escolaridade dos solicitantes

Recursos recebidos (e-SIC)

Diante da possibilidade de recursos em relação à resposta dada pelo órgão, os cidadãos possuem um prazo de 10 dias para interpor recurso. No primeiro semestre, foram recebidos 5 recursos em primeira instância, que devem ser respondidos pela autoridade hierarquicamente superior.

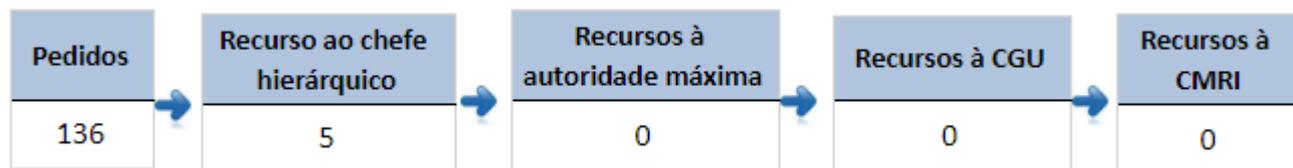


Figura 8 Recursos recebidos em relação às respostas

Dos 5 recursos recebidos no período, 4 foram respondidos pela autoridade hierarquicamente superior e 1 foi informado ao cidadão que se tratava de um novo pedido de acesso e não de uma instância recursal para o referido caso. Todos os demais recursos recebidos foram devido à **informação incompleta**.

Motivo	Quantidade	%
Informação recebida não corresponde à solicitada	2	40%
Informação incompleta	2	40%
Informação recebida por meio diferente do solicitado	1	20%
TOTAL	5	

Figura 9 Justificativa dos recursos de acesso à informação

Plano de Dados Abertos – PDA

A Ouvidoria coordenou, juntamente com o Núcleo de Tecnologia da Informação – NTI, o Grupo de Trabalho para elaboração do Plano de Dados Abertos – PDA, designado pelo Comitê Gestor de Tecnologia da Informação e Comunicação – CGTIC. O trabalho do GT Dados Abertos, de 12 de junho de 2018 a 03 de agosto de 2019, elaborou o PDA pautado no Projeto Piloto que disponibilizou 6 coleções de dados em formato aberto, referentes à Assistência Estudantil, sendo estas: Tipos de Benefícios/Auxílios, Pagamentos de benefícios pecuniários (recibos), Refeições no Restaurante Universitário, Crédito de passagem escolar, Inscrição/concessão de benefícios aos estudantes e Editais do Subprograma de Assistência Básica, conforme disponibilizados no [Portal Brasileiro de Dados Abertos](#).

Para elaboração do PDA, uma consulta pública foi realizada pela internet, no período de 25 de outubro a 15 de novembro de 2018, por meio da página institucional de consultas da FURG (<http://consultas.furg.br>) a partir do agrupamento de algumas coleções que são afins e que foram priorizadas pelas unidades administrativas da FURG. A consulta possibilitava a escolha das prioridades entre 12 temas, abrangendo em torno de 35 coleções de dados. Foram **318 participantes**, conforme o resultado mostrado na Figura 10. Os cinco temas mais votados foram: Projetos de Ensino, Pesquisa e Extensão; Cursos; Concursos Públicos; Bolsas e Editais de Assistência Estudantil. O resultado da pesquisa deve estar publicado em formato aberto no portal institucional de Acesso à Informação. A partir desse resultado, foi elaborado o cronograma de abertura dos dados do PDA out. /2019- out. /2021.

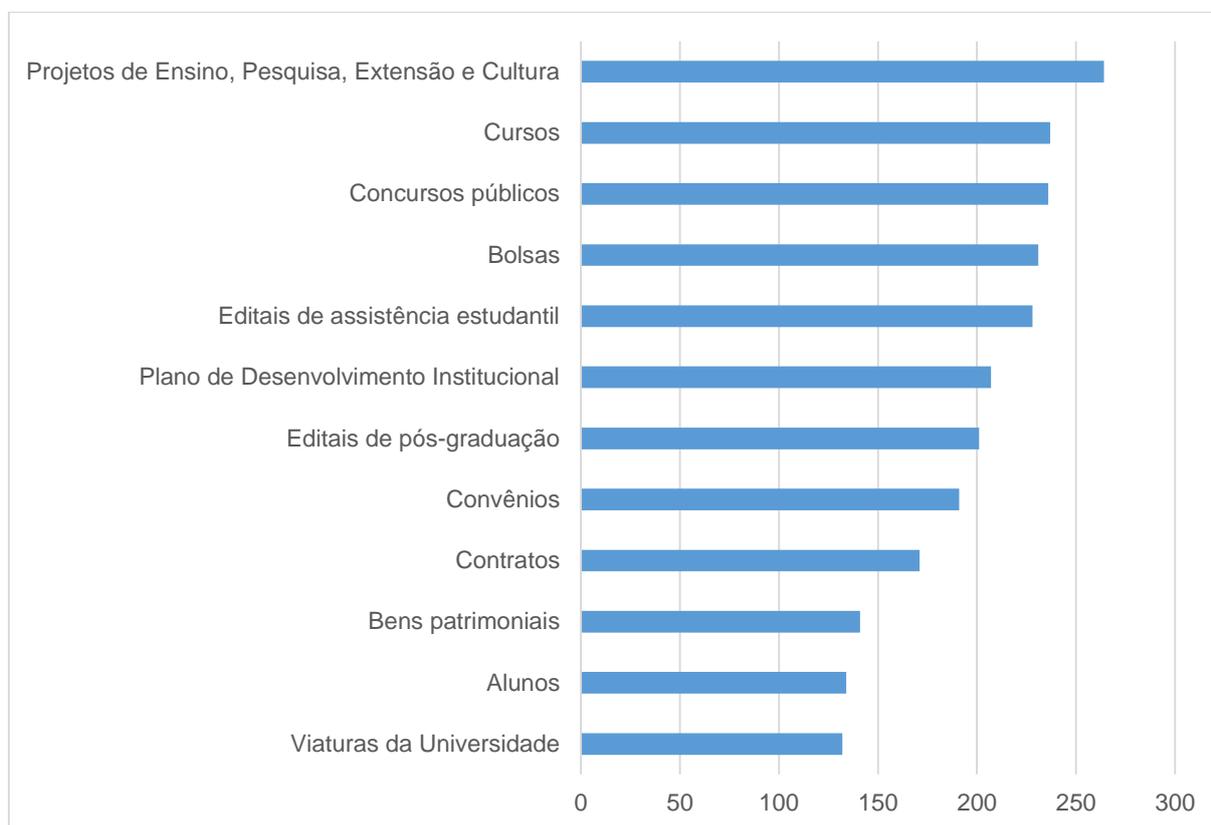


Figura 10 Resultado da consulta pública

Além disso, foi disponibilizado um campo livre para que fosse sugerido, caso fosse de interesse do cidadão, coleções ou informações que não estivessem entre as alternativas. Essas sugestões qualitativas (anexo) poderão subsidiar as próximas ações de abertura de dados, assim como, as ações de transparência ativa do site institucional.

A implementação do PDA, propriamente dito, iniciou em outubro de 2019, com a participação da Ouvidoria na condução do processo junto às unidades envolvidas, conforme [Plano de Dados Abertos](#), aprovado no CONSUN em setembro de 2019.

Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos - CPADS

Em atendimento à Lei 12.527/2011 e ao Decreto 7.724/2012, que regulamenta a Lei de Acesso à Informação, a FURG instituiu, por meio da Portaria 1.101/2019 do Gabinete da Reitora, a Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos – CPADS, tendo em vista a necessidade da análise legal de sigilo ou restrição de acesso à informação dos dados que serão abertos, por parte da Universidade, para que haja segurança jurídica nesse processo.

A CPADS realizou 19 reuniões em 2019 e elaborou dois pareceres sobre análise legal de sigilo ou restrição de acesso à informação, atuando, principalmente, no assessoramento do processo de abertura dos dados disponibilizados no Portal Brasileiro de Dados Abertos.

Outras participações da Ouvidoria

A Ouvidoria, também, participa das reuniões realizadas pela Diretoria de Avaliação Institucional e a Comissão Própria de Avaliação – CPA, tendo em vista a Lei 13.460/2017 que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública e as formas de participação do cidadão na avaliação das políticas públicas e os serviços.

A Ouvidoria é integrante do Comitê Gestor de Tecnologia da Informação e Comunicação, instituído por meio da Portaria nº 3.058/2017, sendo este responsável por tratar de assuntos relativos à governança digital, planejamento e priorização de projetos de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC.

Ainda, em setembro de 2019, a Ouvidoria passou a atuar, também, no Grupo de Trabalho para elaboração do Plano de Integridade da Universidade. O Decreto nº 9.203, de 22 de novembro de 2017, que dispõe sobre a política de governança da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, tornou obrigatória a instituição de programas de integridade pelos órgãos e as entidades em seu escopo, com objetivo de promover a adoção de medidas e ações institucionais destinadas à prevenção, à detecção, à punição e à remediação de fraudes e atos de corrupção.

Equipe:

Maria Rozana Rodrigues de Almeida
Ouvidora da Furg

Taís Dias Legemann
Secretaria / Gestora do SIC

Viviane Carvalho Neves Brião
Secretaria / Respondente SIC