



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 300 manifestações da comunidade universitária, interna e externa, no período de **01/01/2020 a 31/12/2020**. Sendo que dessas, 156 foram manifestações relativas ao Código de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos - Lei nº 13.460/2017 e 144 são referentes aos pedidos de acesso à informação, regidos pela Lei de Acesso à Informação - LAI (Lei 12.527/2011), recebidas por meio do Fala.Br (Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal).

Manifestações de Ouvidoria

Em relação à Ouvidoria, as 156 manifestações foram analisadas, sendo 7 arquivadas, seja por duplicidade ou por falta de clareza/informações que impossibilitaram o devido tratamento.

Reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

solicitações relativas à simplificação de serviços públicos.

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

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

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

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

	RECLAMAÇÃO	41 (27,5%)
	SOLICITAÇÃO	30 (20,1%)
	DENÚNCIA	7 (4,7%)
	SUGESTÃO	2 (1,3%)
	ELOGIO	3 (2,0%)
	COMUNICAÇÃO	66 (44,3%)
	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.

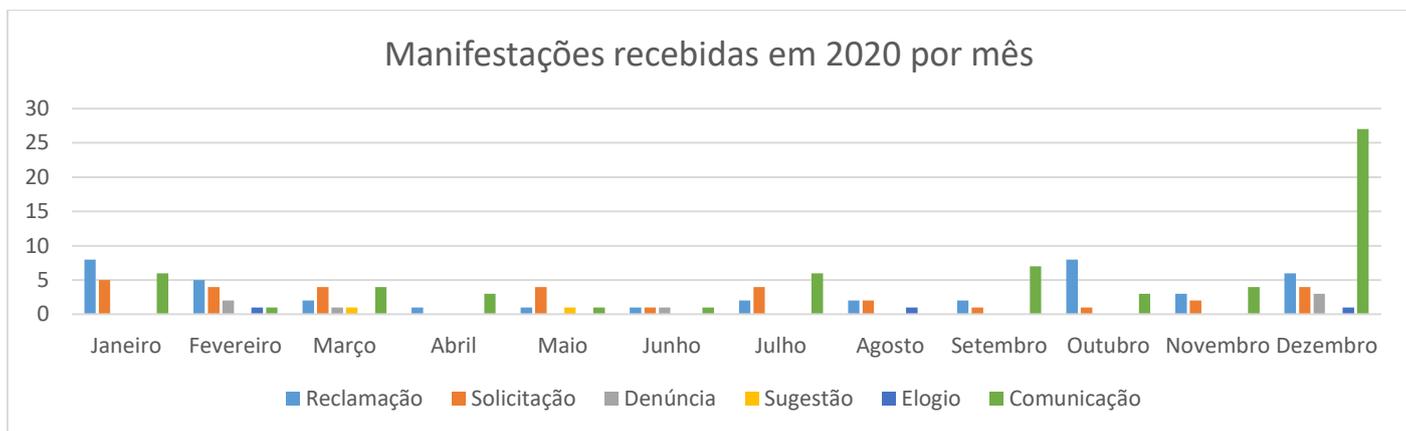
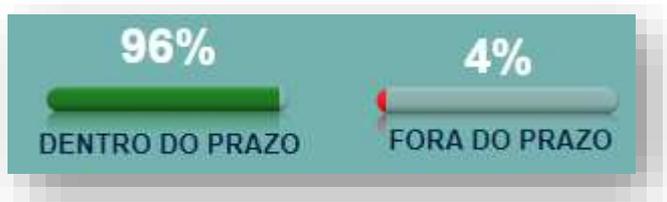


Figura 1 - Manifestações recebidas mensalmente

A Ouvidoria desenvolveu as suas atividades em trabalho remoto no período de março a dezembro de 2020, em decorrência da Pandemia da Covid-19 e recebeu uma média de 12 pedidos por mês. Ressalta-se que o prazo para resposta das manifestações é de 30 dias, prorrogáveis por mais 30 dias, sendo que 96% das manifestações de Ouvidoria foram respondidas dentro do prazo de 30 dias. O tempo médio de respostas, em 2020, foi de 19,66 dias, menor em relação a 2019 (média de 41,8 dias) e em relação a 2018 (média de 30,14 dias).

Tempo médio de resposta:
19,66 dias



Pesquisa de Satisfação (Fala.BR)

Na plataforma 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 69%, considerando as atendidas e as parcialmente atendidas, sendo que, aproximadamente, 12% dos manifestantes participaram da pesquisa de satisfação em 2020.

SUA DEMANDA FOI RESOLVIDA?



Figura 3 Resolutividade das demandas recebidas pela Ouvidoria

Pedidos de Acesso à Informação

Em 2020, foram recebidos e respondidos **144 pedidos de acesso à informação**. Esses pedidos são regidos pela Lei de Acesso à Informação 12.527/2011, sendo que na FURG são regulamentados pela Portaria 1.482/2018. Cada Pró-Reitoria e Unidade Acadêmica possui um ponto focal para tratar da interlocução entre o Serviço de Informação ao Cidadão - 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.

Prazo Médio de Resposta: 18,30 dias

Das solicitações recebidas, 109 foram atendidas integralmente, apenas 6 parcialmente e 13 não se tratavam de pedido de acesso à informação, mas sim de pesquisa de opinião.

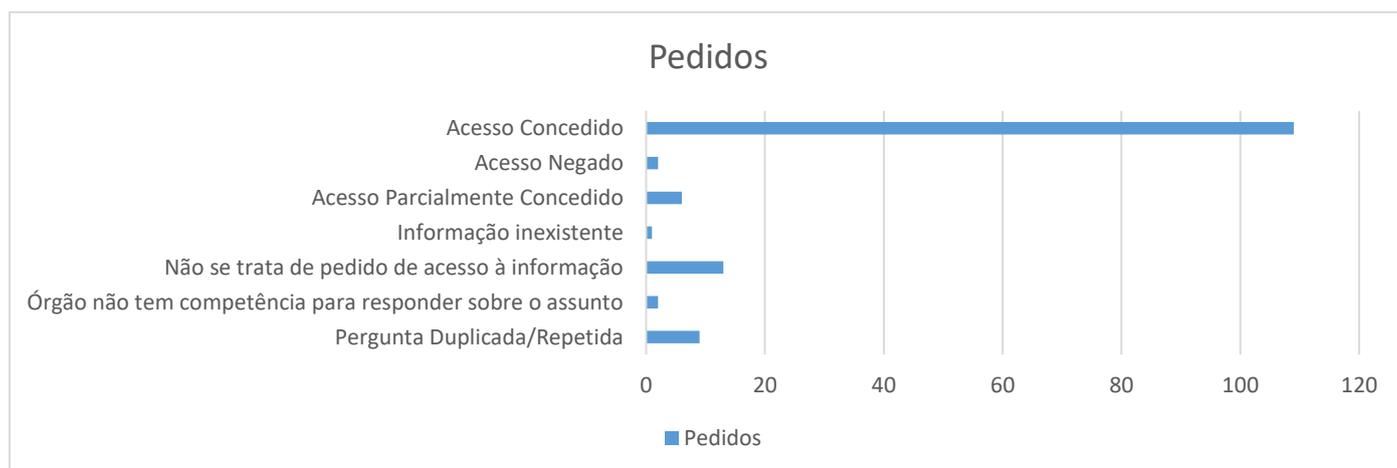


Figura 4 Pedidos de acesso à informação por tipo de resposta

Em relação à negativa de acesso à informação, os pedidos que foram negados tratavam-se de pedidos acerca de dados pessoais.

Razões da negativa de acesso			
Descrição	Quantidade	%	% de pedidos
Dados pessoais	2	100%	1,38%

Figura 5 Razões da negativa de acesso

Recursos recebidos de acesso à informação

Diante da possibilidade de recursos em relação à resposta dada pelo órgão, os cidadãos possuem um prazo de 10 dias para interpor recurso. No ano de 2020, foram recebidos 7 recursos em primeira instância (recurso ao superior hierárquico).

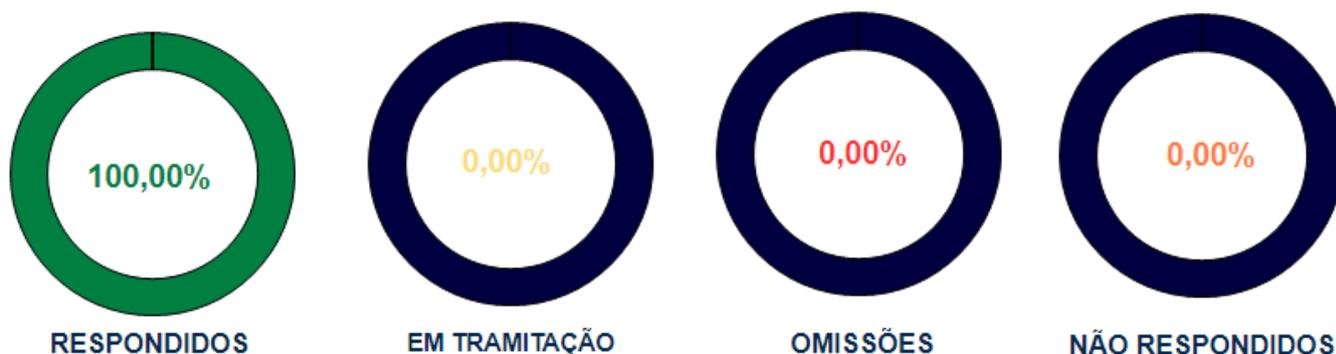


Figura 6 Recursos recebidos em relação às respostas

Os 7 recursos, recebidos no período, apresentaram as seguintes motivações de acordo com o solicitante:

Motivo	Quantidade	%
Informação recebida não corresponde à solicitada	2	28,57%
Informação incompleta	4	57,14%
Informação recebida por meio diferente do solicitado	1	14,29%
TOTAL	7	

Figura 7 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 GT Dados Abertos elaborou o PDA para o período de outubro de 2019 a outubro de 2021, a partir de uma consulta pública e pautado no Projeto Piloto, conforme

detalhamento constante no Plano de Dados da FURG, disponível no link: <https://acessoainformacao.furg.br/dados-abertos.html>. Ressalta-se que, no exercício de 2020, foram abertas 18 coleções referentes aos Projetos de Ensino, Pesquisa, Extensão e Cultura e 84 foram analisadas e encaminhadas para abertura. Ainda, em julho de 2020, ocorreu a revisão do PDA, ocasião em que se constatou que o fluxo estava adequado e que o cronograma estava sendo cumprido.

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 elaborou 3 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 por meio da análise de mais de cem coleções no ano de 2020.

Transparência Ativa

A página de Acesso à Informação é administrada pela Ouvidoria. São 49 itens que a Controladoria-Geral da União e o Tribunal de Contas da União monitoram com base na legislação vigente. Para o período de 2020, temos 46 dos 49 itens cumpridos. Ressalta-se que hoje a **Furg ocupa o 3º lugar**, entre as Universidades Federais, no *ranking* do módulo de Transparência Ativa do Painel da Lei de Acesso à Informação, disponibilizado pela Controladoria-Geral da União - CGU. Portanto, a Instituição cumpre 95,8% dos itens exigidos pela LAI.

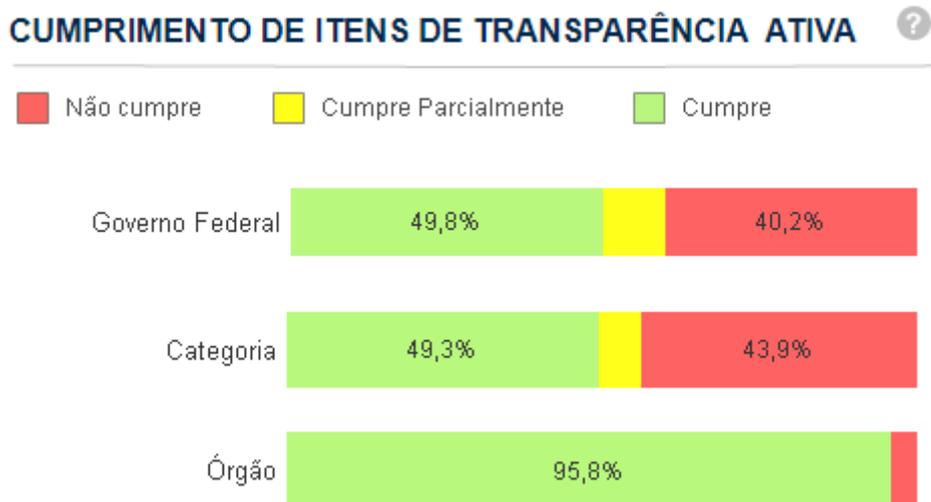


Figura 8 - Cumprimento de itens de transparência ativa

Os temas dos itens de transparência ativa que estão disponibilizados na Página de Acesso à Informação estão a seguir.

CUMPRIMENTO POR ASSUNTO ?

■ Não cumpre ■ Cumpre Parcialmente ■ Cumpre

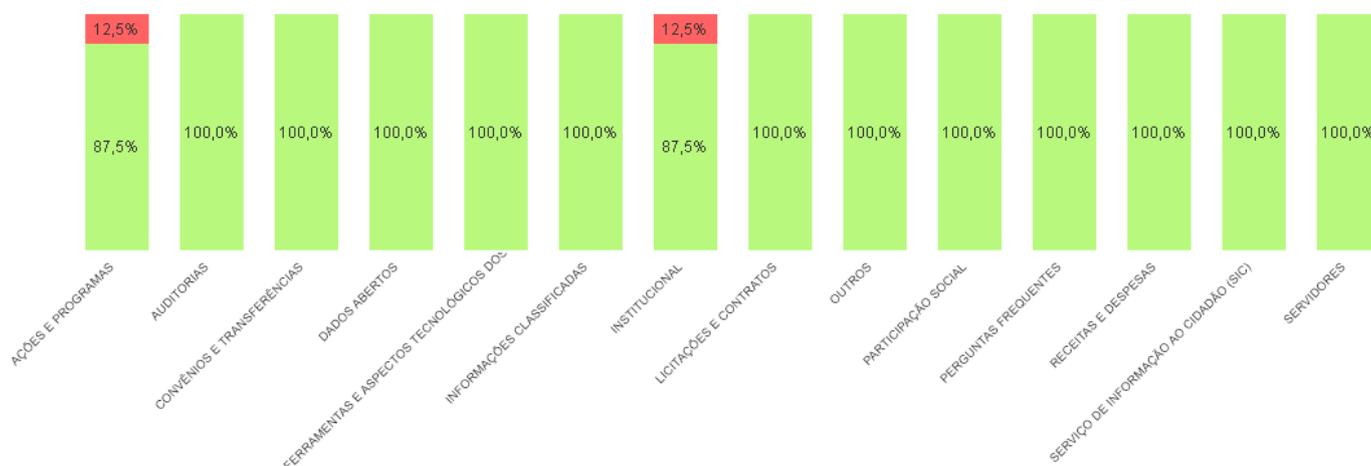


Figura 9 Cumprimento dos itens de transparência ativa por assunto

Unidade de Gestão da Integridade - UGI

Em março de 2020, a Ouvidoria foi designada pela Portaria nº 435/2020 como a Unidade de Gestão da Integridade no âmbito da Universidade Federal do Rio Grande - FURG, com as seguintes competências:

I - coordenar a elaboração e revisão de Plano de Integridade, com vistas à prevenção e à mitigação de vulnerabilidades eventualmente identificadas;

II - coordenar a implementação do programa de integridade e exercer o seu monitoramento contínuo, visando seu aperfeiçoamento na prevenção, detecção e combate à ocorrência de atos lesivos;

III - atuar na orientação e treinamento dos servidores da FURG com relação aos temas atinentes ao programa de integridade; e

IV - promover outras ações relacionadas à gestão da integridade, em conjunto com as demais áreas da FURG.

Nesse sentido foi elaborado o Plano de Integridade (2020-2021), o qual objetiva demonstrar as ações já implementadas ou em desenvolvimento pela Instituição, no que se refere ao fortalecimento das Instâncias de Integridade, entre outras ações, que a partir da coordenação e articulação, possam ser contempladas na vigência do Plano de Integridade, representando um passo significativo para a consolidação de princípios éticos e de integridade. Ressalta-se que o Plano de Integridade está estruturado em quatro eixos basilares:



Figura 10 Eixos do Plano de Integridade

A partir da designação da Ouvidoria como UGI participou-se das seguintes atividades promovidas pela CGU/OCDE:

- 2ª Reunião Técnica com as Unidades Gestoras de Integridade, que foi realizada nos dias 03 e 04 de setembro de 2020 e teve como pautas: governo aberto; integridade e lançamento da Campanha de Integridade Pública do Governo Federal e Manual de Integridade Pública da OCDE;
- 28ª Reunião da Rede GIRC (Governança, Integridade, Riscos e Controles Internos), com a temática Centro de Governo, “O que é? Para que serve? Como implementar?”.

Comitê de Gestão de Integridade - CGI

O Comitê de Gestão de Integridade - CGI foi criado a partir da elaboração do Plano de Integridade e atualmente é coordenado pela Ouvidora, conforme Portaria n. 1.423/2020, de agosto de 2020, sendo constituído pelas seguintes instâncias de integridade (Figura 11):



Figura 11 - Instâncias de Integridade

A Ouvidoria, como Unidade de Gestão da Integridade, juntamente com o Comitê de Gestão da Integridade, participou e divulgou para os/as servidores/as a Campanha “Valores do Serviço Público Federal”, uma parceria da Controladoria Geral da União – CGU com a OCDE, a qual buscou compreender os conceitos dos valores existentes na Administração Pública para refletir sobre eles no desenvolvimento pessoal, nas rotinas de trabalho, nas competências comuns e no clima organizacional. A Furg participou com cerca de 230 servidores/as na campanha “Valores do Serviço Público Federal”.

Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD

Em agosto de 2020, no âmbito do Comitê Gestor de Tecnologia da Informação e Comunicação – CGTIC, foi instituído o Grupo de Trabalho, por meio da Portaria nº 1.345/2020 do Gabinete da Reitora, com as seguintes atribuições: I - Preencher o questionário de diagnóstico institucional da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD; e II - Estruturar uma estratégia de adequação institucional a essa lei. Dessa forma, o GT, coordenado pela Ouvidoria, no exercício de 2020, realizou reuniões para análise do diagnóstico de conformidade à LGPD; propôs uma metodologia em etapas para adequação à LGPD, e participou de oficinas de capacitação oferecidas pela Secretaria do Governo Digital do Ministério da Economia, entre outras capacitações.

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.

Durante o exercício de 2020, em decorrência da Pandemia e do isolamento social, a Ouvidoria, juntamente com a Pró-Reitoria de Extensão e Cultura, por meio da Diretoria de Cultura e Serviço Social, participou da realização do Projeto de Direitos sociais de mulheres e menina, o qual buscou articular um conjunto de ações institucionais com o propósito de difundir direitos sociais femininos por meio de orientação social e arte. Tais como a distribuição de cartazes, o compartilhamento de informações em mídias digitais e uma cartilha sobre violências, tema adotado para a primeira campanha. Frases da cantora Elza Soares e desenhos do ilustrador rio-grandino Alisson Affonso integraram a produção do material gráfico. A campanha teve cards sobre diferentes formas de violência em mídias sociais, incluindo o Facebook da Furg e nas mídias sociais da produtora cultural Projetar. Abaixo o primeiro Card, por ocasião do lançamento da Campanha:

