



Secretaria de Integridade, Transparência e Controle Social - SITC

Relatório de Gestão

2021

Reitor
Danilo Giroldo

Vice-Reitor
Renato Duro Dias

Chefe de Gabinete do Reitor
Jacira Cristiane Prado da Silva

Pró-Reitora de Graduação
Sibele da Rocha Martins

Pró-Reitor de Pesquisa e Pós-Graduação
Eduardo Resende Secchi

Pró-Reitor de Extensão e Cultura
Daniel Porciuncula Prado

Pró-Reitora de Assuntos Estudantis
Daiane Teixeira Gauterio

Pró-Reitora de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas
Lúcia de Fátima Socoowiski de Anello

Pró-Reitor de Planejamento e Administração
Diego Davila da Rosa

Pró-Reitor de Infraestrutura
Rafael Gonzales Rocha

Secretaria Integridade, Transparência e Controle Social - SITC

Maria Rozana Rodrigues de Almeida
Secretária de Integridade, Transparência e Controle Social

Taís Dias Legemann
Coordenadora de Transparência e Acesso à Informação

Karina da Silva Molina
Unidade de Gestão da Integridade – UGI

Viviane Carvalho Neves Brião
Secretaria Geral

Sumário

APRESENTAÇÃO	6
1. Secretaria de Integridade, Transparência e Controle Social - SITC.....	9
2. Equipe da SITC.....	9
2.1. Capacitações	10
3. Representações da SITC	11
3.1. Comitê Gestor de Proteção de Dados Pessoais - CGPD.....	12
4. Ações de divulgação e sensibilização	14
5. Gestão da Integridade.....	15
5.1. Plano de Integridade.....	15
5.1.1. Nova edição do Plano de Integridade.....	17
5.2. Campanhas e ações de promoção à integridade	17
5.3. Pesquisa de Percepção em Integridade Pública	19
5.4. Comitê de Gestão de Integridade - CGI.....	22
6. Transparência	24
6.1. Transparência Ativa.....	24
6.2. Plano de Dados Abertos	25
6.3. Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos – CPADS	29
6.4. Autoridade de monitoramento da Lei de Acesso à Informação – LAI	30
7. Manifestações recebidas.....	32
7.1. Análise dos principais motivos das manifestações de Ouvidoria.....	35
7.2. Pedidos de Acesso à Informação	38
7.2.1. Recursos aos pedidos de acesso à informação.....	40
7.3. Pesquisa de Satisfação – Fala.BR.....	41
7.4. Relatórios temáticos da Ouvidoria	42
7.4.1. Relatório temático: saúde física e mental dos estudantes e enfrentamento ao assédio e às violências.....	43
7.4.2. Relatório temático: discriminações.....	44
7.4.3. Relatório temático: concursos públicos.....	46
7.4.4. Relatório temático: ações afirmativas socioeconômicas	47
8. Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOuP	49
9. Providências Adotadas e Recomendações	49
10. Considerações Finais.....	55

Lista de Figuras

Figura 1 – Eixos estruturantes do Plano de Adequação à LGPD	12
Figura 2 - Marcos de adequação à LGPD	13
Figura 3 - Eixos Estruturantes do Plano de Integridade (2020-2021)	15
Figura 4 - Identidade Visual da Campanha de Integridade na FURG.....	18
Figura 5 – Instâncias de Integridade da FURG	22
Figura 6 - <i>Card</i> de divulgação da campanha do Plano de Dados Abertos - PDA	28
Figura 7 - Satisfação com o atendimento prestado em relação às manifestações de Ouvidoria	41
Figura 8 - Satisfação com o atendimento prestado em relação aos pedidos de acesso à informação..	42
Figura 9 - Resolutividade da Ouvidoria, conforme Pesquisa de Satisfação	42

Lista de Gráficos

Gráfico 1 - Andamento das ações do Plano de Integridade (2020-2021)	16
Gráfico 2 - Ações do Plano de Integridade (2020-2021) por risco às instâncias de integridade	16
Gráfico 3 – Resultado da Pesquisa de Percepção em Integridade (Questão 1)	19
Gráfico 4 - Resultado da Pesquisa de Percepção em Integridade (Questão 2)	19
Gráfico 5 - Resultado da Pesquisa de Percepção em Integridade (Questão 3)	20
Gráfico 6 - Resultado da Pesquisa de Percepção em Integridade (Questão 4)	20
Gráfico 7 - Resultado da Pesquisa de Percepção em Integridade (Questão 5)	20
Gráfico 8 - Resultado da Pesquisa de Percepção em Integridade (Questão 6)	20
Gráfico 9 - Resultado da Pesquisa de Percepção em Integridade (Questão 7)	21
Gráfico 10 - Resultado da Pesquisa de Percepção em Integridade (Questão 8)	21
Gráfico 11 - Resultado da Pesquisa de Percepção em Integridade (Questão 9)	21
Gráfico 12 - Resultado da Pesquisa de Percepção em Integridade (Questão 10)	22
Gráfico 13 - Resultado da Pesquisa de Percepção em Integridade (Questão 11)	22
Gráfico 14 - Avaliação da CGU quanto à página de Acesso à Informação	25
Gráfico 15 - Expansão das coleções abertas no Portal Brasileiro de Dados Abertos	26
Gráfico 16 - Coleções abertas na Plataforma Brasileira de Dados Abertos por assuntos	26
Gráfico 17 - Vínculo dos participantes da pesquisa para abertura dos dados.....	27
Gráfico 18 - Resultado da consulta pública de priorização para abertura dos dados	28
Gráfico 19 - Número acumulado de dados aptos à abertura analisados pela CPADS	30
Gráfico 20 - Evolução das omissões aos pedidos de acesso à informação	31
Gráfico 21 - Manifestações recebidas em 2020-2021	33
Gráfico 22 - Manifestações de Ouvidoria e Acesso à Informação recebidas pelo Fala.BR	33
Gráfico 23 - Tempo médio de respostas das manifestações	34
Gráfico 24 - Tipos de manifestações de Ouvidoria recebidas em 2021.....	34

Gráfico 25 - Nº de manifestações de Ouvidoria por Unidade.....	35
Gráfico 26 - Assuntos tratados pela Ouvidoria	36
Gráfico 27 - Subassuntos mais demandados das manifestações de Ouvidoria.....	36
Gráfico 28 - Tipos de respostas aos pedidos de acesso à informação.....	39
Gráfico 29 - Assuntos dos pedidos de acesso à informação	39
Gráfico 30 - Número de Pedidos de Acesso à Informação por Unidade	40
Gráfico 31 - Motivos de interposição de recursos nos pedidos de acesso à informação	41
Gráfico 32 – Manifestações relativas a Solicitação de Auditoria 07/2021.....	43
Gráfico 33 – Manifestações relativas a discriminações solicitadas pela CAID	44
Gráfico 34 - N.º de manifestações relativas a discriminações por tipo	44
Gráfico 35 - Subassuntos das manifestações de Ouvidoria relacionados aos temas de discriminação	45
Gráfico 36 - Tags das manifestações de Ouvidoria relacionados aos temas de discriminação.....	45
Gráfico 37 - Manifestações relativas a Concursos Públicos	46
Gráfico 38 - N.º de manifestações relativas a Concursos Públicos por tipo	46
Gráfico 39 - Subassuntos relacionados aos concursos públicos na FURG.....	47
Gráfico 40 - Manifestações relativas a ações afirmativas socioeconômicas	48
Gráfico 41 - N.º de manifestações relativas a ações afirmativas socioeconômicas por tipo	48
Gráfico 42 - Subassuntos relacionados às ações afirmativas socioeconômicas na FURG	48

O presente documento tem como objetivo fornecer informações sobre as atividades da Secretaria de Integridade, Transparência e Controle Social - SITC, no período compreendido entre **1º de janeiro e 31 de dezembro de 2021**, no que se refere às ações de monitoramento do Plano de Integridade; ao cumprimento da Lei de Acesso à Informação - LAI, na qualidade de autoridade de monitoramento da LAI; ao monitoramento do Plano de Dados Abertos – PDA; aos resultados das Comissões coordenadas pela SITC, e à divulgação dos dados estatísticos referentes às manifestações de Ouvidoria e de acesso à informação, recebidos na Plataforma Fala.BR, contemplando os pontos mais recorrentes e as providências adotadas em relação a essas manifestações, em consonância com a Lei 13.460/2018 e a Portaria n. 581/2021 da CGU. O Relatório dispõe, também, de recomendações sobre as temáticas de integridade, transparência e temas recorrentes nas manifestações de Ouvidoria.

Nesse sentido, é importante ressaltar os normativos internos e externos que regulamentam as atividades da Secretaria de Integridade, Transparência e Controle Social – SITC.

Normativos internos

- ✓ Portaria nº 2533/2015, que normatiza o funcionamento da Ouvidoria no âmbito da FURG;
- ✓ Portaria nº 1220/2015, que designa Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação – LAI, no âmbito da FURG;
- ✓ Portaria nº 1482/2018, que institui e regulamenta o Serviço de Informações ao Cidadão – SIC, no âmbito da FURG;
- ✓ Portaria nº 1487/2018, que mantém a autoridade de monitoramento e designa a Gestora do SIC;
- ✓ Portaria nº 0111/2019, que institui a Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos – CPADS;
- ✓ Portaria nº 1423/2020, alterada pelas Portarias nº 0411/2021 e nº 0753/ 2021, que institui e designa os membros do Comitê de Gestão da Integridade;
- ✓ Plano de Desenvolvimento Institucional (2019-2022);
- ✓ Portaria nº 0757/2021 que institui o Comitê Gestor de Proteção de Dados Pessoais – CGPD;
- ✓ Portaria nº 0249/2021, que altera a Portaria nº 0435/2020 e designa a SITC como Unidade de Gestão da Integridade;
- ✓ Resolução nº 02/2021 do Conselho Universitário – CONSUN, que cria a SITC como Órgão vinculado à Reitoria, abrangendo a Ouvidoria em sua estrutura;

- ✓ Deliberação nº 22/2021 do Conselho de Ensino, Pesquisa, Extensão e Administração - COEPEA que dispõe sobre o Regimento Interno da Secretaria de Integridade, Transparência, e Controle Social – SITC.

Leis

- ✓ Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI), que regulamenta o direito constitucional de acesso à informação;
- ✓ Lei nº 12.813/2013 (Lei de Conflito de Interesses), que dispõe sobre o conflito de interesses no exercício de cargo ou emprego do Poder Executivo Federal e impedimentos posteriores ao exercício do cargo ou emprego;
- ✓ Lei nº 13.460/2017 (Lei de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos), que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;
- ✓ Lei nº 13.726/2018 (Simplificação de Serviços Públicos), que racionaliza atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e institui o Selo de Desburocratização e Simplificação;
- ✓ Lei nº 13.709/2018, alterada pela Lei nº 13.853/2019 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado;
- ✓ Lei nº 14.129/2021, que dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública e altera a Lei nº 7.116/1983, a Lei nº 12.527/2011, a Lei nº 12.682/2012 e a Lei nº 13.460/2017.

Decretos

- ✓ Decreto nº 7.724/2012, que regulamenta a Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI);
- ✓ Decreto nº 8.777/2016, que institui a Política de Dados Abertos do Poder Executivo federal;
- ✓ Decreto nº 9.094/2017, que dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos e institui a Carta de Serviços ao Usuário;
- ✓ Decreto nº 9.203/2017, que dispõe sobre a política de governança da administração pública federal direta, autárquica e fundacional;
- ✓ Decreto nº 9.492/2018, alterado pelo Decreto nº 10.228/2020, que regulamenta a Lei nº 13.460/2017 (Lei de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos);

- ✓ Decreto nº 9.723/2019, que altera os Decretos nº 9.094/2017, nº 8.936/2016 e o nº 9.492/2018, para instituir o Cadastro de Pessoas Físicas - CPF como instrumento suficiente e substitutivo da apresentação de outros documentos do cidadão, no exercício de obrigações e direitos ou na obtenção de benefícios, e regulamentar dispositivos da Lei nº 13.460/2017;
- ✓ Decreto nº 10.153/2019, que dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciantes de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto n. 9.492/2018.
- ✓ Decreto nº 10.756/2021 que institui o Sistema de Integridade Pública do Poder Executivo Federal;
- ✓ Decreto nº 10.890/2021 que altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, e o Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019, para dispor sobre a proteção ao denunciante de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta.

Portarias e Instruções normativas

- ✓ Portaria CGU nº 176/2018, que dispõe sobre a vedação de exigência de documentos de usuários de serviços públicos por parte de órgãos e entidades da Administração Pública federal;
- ✓ Portaria CGU nº 57/2019, que altera a Portaria CGU nº 1.089, de 25 de abril de 2018, e estabelece orientações para que os órgãos e as entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional adotem procedimentos para a estruturação, a execução e o monitoramento de seus programas de integridade e dá outras providências;
- ✓ Portaria CGU nº 1.181/2020, alterada pela Portaria nº 3.109/2020, que dispõe sobre critérios e procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo de titular da unidade de ouvidoria;
- ✓ Portaria CGU nº 581/2021 que estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, o qual dispõe sobre o recebimento do relato de irregularidades de que trata o caput do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências.

1. Secretaria de Integridade, Transparência e Controle Social - SITC

A Secretaria de Integridade, Transparência e Controle Social – SITC, que abrange e amplia a Ouvidoria, foi criada por meio da Resolução nº 02/2021, de 22 de janeiro de 2021, do Conselho Universitário – CONSUN. A SITC constitui-se em um órgão vinculado à Reitoria, tendo como finalidade a interlocução das questões que envolvem as instâncias universitárias e as comunidades interna e externa, atuando em caráter colaborativo com a Reitoria e as Unidades Acadêmicas da FURG, na qualificação, fortalecimento e monitoramento das ações de integridade, bem como na promoção do acesso à informação e da participação social, a fim de proporcionar a melhoria das atividades desenvolvidas pela Instituição. São estruturas da SITC a Ouvidoria; a Coordenação de Transparência e Acesso à Informação; a Coordenação de Gestão da Integridade; e a Secretaria Geral.

2. Equipe da SITC

Desenvolvem atividades na SITC, as seguintes servidoras técnicas administrativas em educação:

Maria Rozana Rodrigues de Almeida¹

Ouvidora e Secretária de Integridade, Transparência e Controle Social
Autoridade de Monitoramento da LAI

Taís Dias Legemann²

Assistente da Secretária
Coordenadora de Transparência e Acesso à Informação

Karina da Silva Molina³

Unidade de Gestão da Integridade

Viviane Carvalho Neves Brião⁴

Secretaria Geral

¹ Doutora em Educação em Ciências, pela Universidade Federal do Rio Grande; Especialista em Ouvidoria Pública pela Organização dos Estados Ibero-Americanos – OEI e Controladoria Geral da União - CGU e Certificada em Ouvidoria Pública pela CGU e pela Associação Brasileira de Ouvidores – ABO;

² Mestre em Administração Pública pela Universidade Federal do Rio Grande; Especialista em Ouvidoria Pública pela OEI e Controladoria Geral da União - CGU e Certificada em Ouvidoria Pública pela CGU;

³ Mestre em Administração Pública pela Universidade Federal do Rio Grande e doutoranda em Educação em Ciências pela Universidade Federal do Rio Grande – FURG;

⁴ Especialista em Psicologia e Psicanálise e Graduada em Letras – Português e Certificada em Ouvidoria Pública pela Controladoria Geral da União – CGU

2.1. Capacitações

Em 2021, a equipe da SITC participou de diversas capacitações, relativas às temáticas atinentes às atribuições da Secretaria em plataformas virtuais, promovidas pela Controladoria Geral da União – CGU, pela Rede Nacional de Ouvidorias - RENOUV, pela Rede de Governança, Integridade, Gestão de Riscos e Controles Internos no Setor Público – Rede GIRC, além de diversas *lives* e eventos promovidos por outras instituições e cursos oferecidos pela Escola Virtual de Governo (Quadro 1).

Instituição promotora	Curso/Live
Controladoria Geral da União - CGU	Tratamento da Informação Pessoal em face da LAI e da LGPD
	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais: novos desafios para a ouvidoria e para o acesso à informação
	Modelos de maturidade e o desafio de medir as capacidades estatais
	Proteção ao denunciante no Brasil: novas perspectivas
	Conselhos de Usuários de Serviços Públicos e Avaliação de Serviços: o usuário no centro das atenções
	Inteligência Artificial em ouvidoria: novas soluções para velhos problemas
	Combate ao assédio sexual no ambiente de trabalho, denominado Especial Corregedorias: Garantindo a Defesa das Mulheres
	3ª Reunião Técnica da CGU com as Unidades de Gestão da Integridade
	Anúncio dos valores do serviço público
	Treinamento Avaliação de Serviços Públicos
	Treinamento Intensivo de Sistemas: Fala.BR, Módulo de Tratamento e Conselho de Usuários de Serviços Públicos
	Webinar Integridade na tomada de decisão: aumentando a confiança nas instituições pública
	Live Planos de Dados Abertos: Como Construir uma Matriz de Priorização e um Inventário de Bases de Dados
	Treinamento Proteção ao denunciante
Rede Nacional de Ouvidorias - RENOUV	Conversa sobre LGPD e o papel da Ouvidoria: O Ouvidor como Encarregado
	As experiências das Ouvidorias no desafio de adequação à LGPD
	Bate-papo de Ouvidoria: vencedores do IV concurso de boas práticas
	IV Assembleia Geral da Rede Nacional de Ouvidorias
	V Assembleia Geral da Rede Nacional de Ouvidorias
Rede Governança, Integridade, Gestão de Riscos e Controles Internos no Setor Público – Rede GIRC	30ª Reunião da Rede GIRC: Cultura de Integridade: passos para uma construção sólida
	32ª Reunião da Rede GIRC: Transparência e Tratamento de Manifestações e Denúncias: o papel das Ouvidorias no contexto da Integridade
	33ª Reunião da Rede GIRC: Programa de integridade em contratações públicas: a nova lei 14.133/21
	34ª Reunião da Rede GIRC: A Importância dos Colegiados no Fortalecimento da Governança
	36ª Reunião da Rede GIRC: Inovação e o Paradoxo do baixo Apetite a Risco no Setor Público
	Quartas de ICIC: A interação entre proteção de dados e acesso à informação
	37ª Reunião da Rede GIRC: A Importância dos Valores na Estruturação dos Programas de Integridade
Escola Virtual de Governo	Introdução à Lei Brasileira de Proteção de Dados Pessoais
	Governança de Dados
	Proteção de Dados Pessoais no Setor Público
	Fundamentos da Lei Geral de Proteção de Dados
Outras instituições	(UFSC) Introdução e Adequação da Lei Geral de Proteção de Dados na UFSC
	(TCU) LGPD: Diversas Perspectivas de Atuação

	(UNIFAL) A LGPD na UNIFAL-MG
	(IFPR) Lei Geral de Proteção de Dados e Lei de Acesso à Informação: é possível uma abordagem harmônica?
	(IF Sudeste MG) Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) no Serviço Público
	(MPU) Seminário Internacional de Proteção de Dados <i>Once-only, But Privacy First</i>
	(AGU) LGPD - 2º Painel – Autoridade Nacional de Proteção de Dados
	(DARB/FURG) A segurança da informação e a Lei de Proteção de Dados
	(Encontro dos SICS) LGPD e a adequação de instituições públicas de ensino superior e pesquisa
	(Encontro dos SICS) O processo de adequação à Lei Geral de Proteção de Dados na Universidade Estadual de Campinas
	(Encontro dos SICS) Diálogo entre a LAI e a LGPD. Harmonia e complementariedade

Quadro 1 – Capacitações realizadas

Ainda, a SITC participou de reunião virtual, promovida pelo Tribunal de Contas da União – TCU, para tratar da auditoria de transparência referente ao Acórdão 2299/2021. Outrossim, a SITC participou, em Brasília/DF da 1ª Reunião das Unidades Integrantes do Sistema de Integridade Pública do Poder Executivo Federal (SIPEF), instituído pelo Decreto nº 10.756/2021, com a apresentação do Relatório OCDE: "Fortalecendo a Integridade Pública no Brasil: Consolidando as Políticas de Integridade no Poder Executivo Federal".

3. Representações da SITC

Em 2021, a Secretaria teve representação em comitês, comissões e grupos de trabalho, quais sejam:

- Comitê de Governança, Gestão de Riscos e Controles Internos;
- Comitê de Governança Digital;
- Comitê de Ações Afirmativas, Inclusão e Diversidades;
- Comissão Especial de Combate ao Assédio;
- Comissão Temática de Assuntos Indígenas;
- Comissão Temática de Gênero e Diversidade;
- GT para elaboração da Política de Segurança da Informação;
- GT para elaboração da Carta de Serviços Digitais (Editores de Serviços do Gov.BR);
- GT auto avaliação institucional; e
- GT para elaboração do Código de Ética e Conduta da FURG.

Além disso, cabe destacar a coordenação adjunta do Comitê Gestor de Proteção de Dados Pessoais - CGPD.

3.1. Comitê Gestor de Proteção de Dados Pessoais - CGPD

Destacamos que, em 2021, o GT, instituído pela Portaria n.º 1.345/2020 do Gabinete, coordenado pela Ouvidoria e, posteriormente, pela SITC, estruturou uma estratégia de adequação institucional à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, por meio do Plano de Adequação, aprovado pela Portaria n.º 0752/2021, de abril de 2021.

Considerando os princípios da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, foram estabelecidos os seguintes objetivos para o Plano de Adequação à LGPD, no âmbito do tratamento de dados pessoais da FURG: propor uma metodologia de adequação à LGPD; recomendar medidas de segurança e controles; e assegurar os direitos dos/as titulares. Buscando alcançar esses objetivos, o Plano de Adequação foi constituído com a definição de quatro eixos estruturantes para a efetiva implementação e aderência à LGPD (Figura 1).

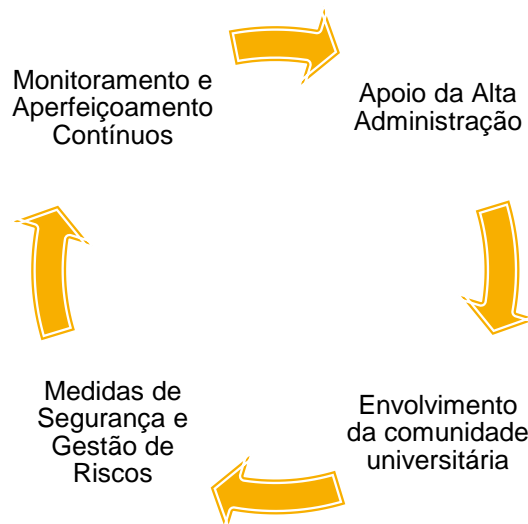


Figura 1 – Eixos estruturantes do Plano de Adequação à LGPD

O Plano estabelece ações de curto e médio prazos e responsáveis, tendo em vista a definição de 13 marcos de adequação, como estratégia inicial para a aderência à LGPD, em conformidade com a legislação vigente, as capacitações realizadas e a realidade organizacional da FURG (Figura 2).

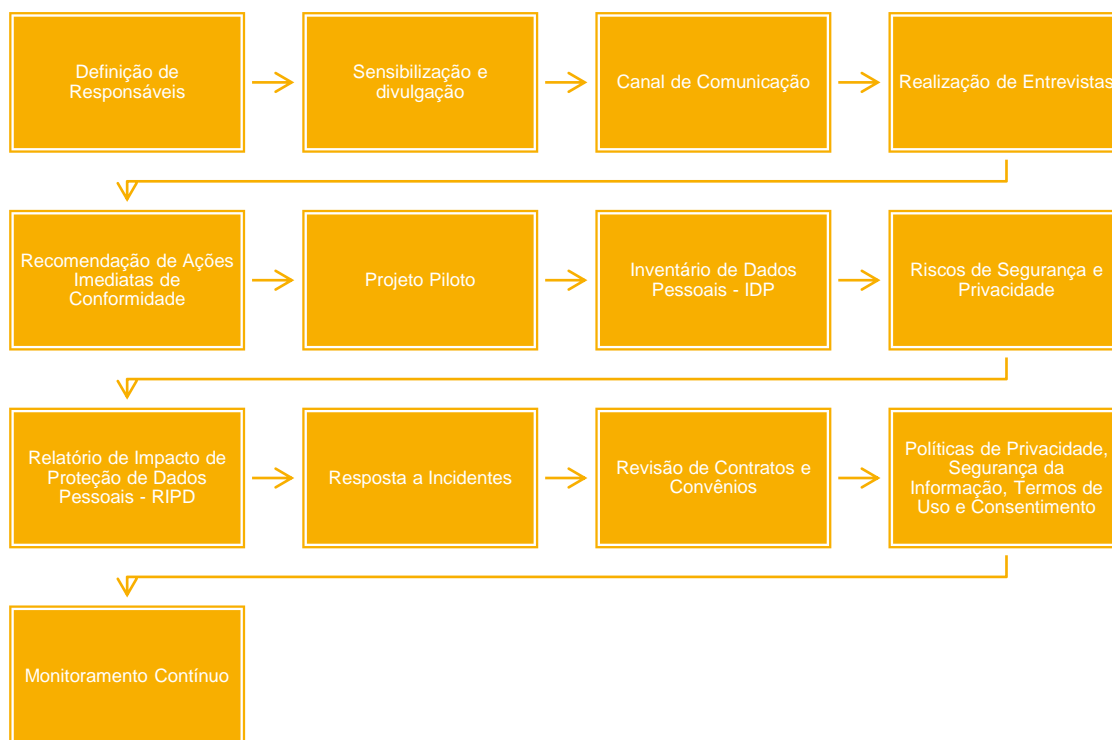


Figura 2 - Marcos de adequação à LGPD

Cabe destacar que o Plano sugeriu a criação de um Comitê Gestor de Proteção de Dados Abertos - CGPD para atuar como encarregado da LGPD, no âmbito da FURG, assim como, dar andamento e monitorar as ações previstas, conforme os marcos de adequação à LGPD, definidos durante os trabalhos realizados pelo GT LGPD. Dessa forma, a partir da aprovação do Plano, foi designado o Comitê Gestor de Proteção de Dados Pessoais - CGPD, por meio da Portaria n.º 757 e 758/2021, tendo o Vice-Reitor como Coordenador e a Secretária da SITC como Coordenadora Adjunta, e, como principais competências, atuar como canal de comunicação entre a FURG e os titulares dos dados pessoais e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados Pessoais - ANPD; aceitar reclamações e comunicações dos titulares, prestar esclarecimentos e adotar providências; sensibilizar e capacitar a comunidade universitária sobre a LGPD e desenvolver políticas internas de privacidade e proteção de dados pessoais; entre outras.

O CGPD deu início à coordenação da implementação das ações previstas no Plano de Adequação, inclusive, definindo reuniões para a construção do instrumento que será utilizado para o levantar o Inventário de Dados Pessoais – IDP, assim como, a política de privacidade, um modelo de termos de usos e outros instrumentos necessários à conformidade da FURG à LGPD, além de material para sensibilização dos gestores sobre a temática.

Destaca-se que o CGPD, desde sua instituição, realizou, aproximadamente, 70 reuniões e participou de diferentes capacitações em relação à temática, promovidas pela Controladoria-Geral da União e pelo Ministério da Economia, entre outras instituições. No âmbito da FURG, o CGPD

participou, em setembro, da capacitação de gestão de riscos, promovida pelo Comitê de Governança, Riscos e Controles Internos e da mesa de abertura da *live* "OceantecTalks sobre os desafios da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)", que ocorreu em dezembro.

Ainda, no decorrer dos meses de outubro a dezembro, o CGPD realizou sensibilização junto à Alta Administração, por meio de reunião em Gabinete, e entrevistas individualizadas junto às Pró-Reitorias, recomendando ações imediatas de adequações. Além disso, iniciou-se a estruturação de um curso de capacitação sobre a temática e seus impactos na FURG, cuja realização está prevista para o próximo ano.

4. Ações de divulgação e sensibilização

A SITC, em 2021, realizou ações de divulgação e sensibilização referente às temáticas de Ouvidoria, Transparência e Integridade, além das campanhas e ações de promoção à integridade (item [5.2](#)), bem como participou do FMCafé falando sobre transparência (item [6.2](#)).

Nesse sentido, também foram realizadas apresentações da SITC para o Gabinete Ampliado, assim como, para os Diretores de Unidades Acadêmicas. Ainda, o Relatório parcial e o funcionamento da SITC foram apresentados na Comissão Própria de Avaliação – CPA.

Além disso, a SITC foi convidada pelo Instituto de Letras e Artes – ILA a apresentar a Secretaria, realizando uma *live*⁵, em julho de 2021, com o intuito de apresentar as atividades desenvolvidas pela SITC, especialmente, em relação ao funcionamento da Ouvidoria para a comunidade universitária.

Nesse viés, destaca-se, também, a apresentação do trabalho “A estruturação do Serviço de Informações ao Cidadão em uma Universidade Federal: avanços e desafios” realizada pela Secretária da SITC e pela Coordenadora de Transparência e Acesso à Informação, no VIII Encontro dos Serviços de Informações aos Cidadãos (SICs) das Instituições Públicas de Ensino Superior e Pesquisa do Brasil.

Salienta-se, ainda, a inclusão, no questionário de autoavaliação institucional, de questões sobre Ouvidoria, Transparência e Integridade, assim como, a criação de vídeos institucionais, com o apoio da SECOM, sobre os serviços da Ouvidoria e de acesso à informação.

⁵ Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=Ui1FBdRasWY>

5. Gestão da Integridade

Em consonância com a Portaria nº 0249/2021 e o Regimento interno da SITC, essa Secretaria, como Unidade de Gestão da Integridade - UGI, tem como objetivo coordenar a implementação do Programa de Integridade, no âmbito da Instituição e exercer o seu monitoramento contínuo, por meio das ações previstas no Plano de Integridade, visando o aperfeiçoamento na prevenção, detecção e combate à ocorrência de atos lesivos, tendo como competência promover a sensibilização, capacitação e outras ações relacionadas à gestão da integridade na FURG.

No decorrer de 2021, a UGI promoveu, com apoio da Secretaria de Comunicação Social – SECOM, campanhas tanto de divulgação do Plano de Integridade, quanto de ações previstas no cronograma, referentes às propostas de campanhas promovidas pela Controladoria-Geral da União - CGU. Ainda, foi realizada a capacitação de gestão de riscos à integridade, a partir do Comitê de Governança, Riscos e Controle Interno e pelo Comitê Operativo de Gestão de Riscos, para os membros do Comitê de Gestão da Integridade – CGI e do Comitê de Proteção de Dados Pessoais – CGPD.

5.1. Plano de Integridade

O Plano de Integridade (2020-2021) tem como objetivo demonstrar as ações já implementadas ou em desenvolvimento pela Instituição, no que se refere ao fortalecimento das Instâncias de Integridade, entre outras ações, representando um passo significativo para a consolidação de princípios éticos e de integridade. Ressalta-se que o Plano está estruturado em quatro eixos basilares, conforme a Figura 3:



Figura 3 - Eixos Estruturantes do Plano de Integridade (2020-2021)

O Plano de Integridade (2020-2021) encerrou 2021 com mais de 75% das ações concluídas, conforme cronograma de execução do Plano (Gráfico 1).

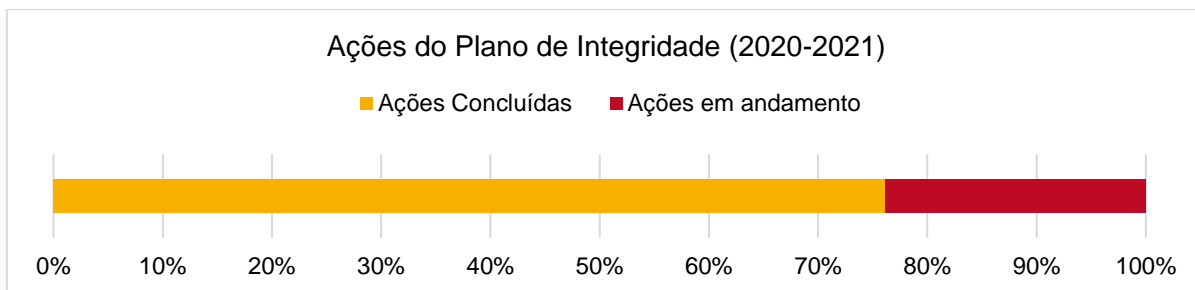


Gráfico 1 - Andamento das ações do Plano de Integridade (2020-2021)

As ações previstas no Plano de Integridade foram pautadas a partir de um autodiagnóstico institucional, objetivando mitigar riscos identificados às Instâncias de integridade, tendo ações e correções previstas para a vigência do Plano de Integridade (Gráfico 2).

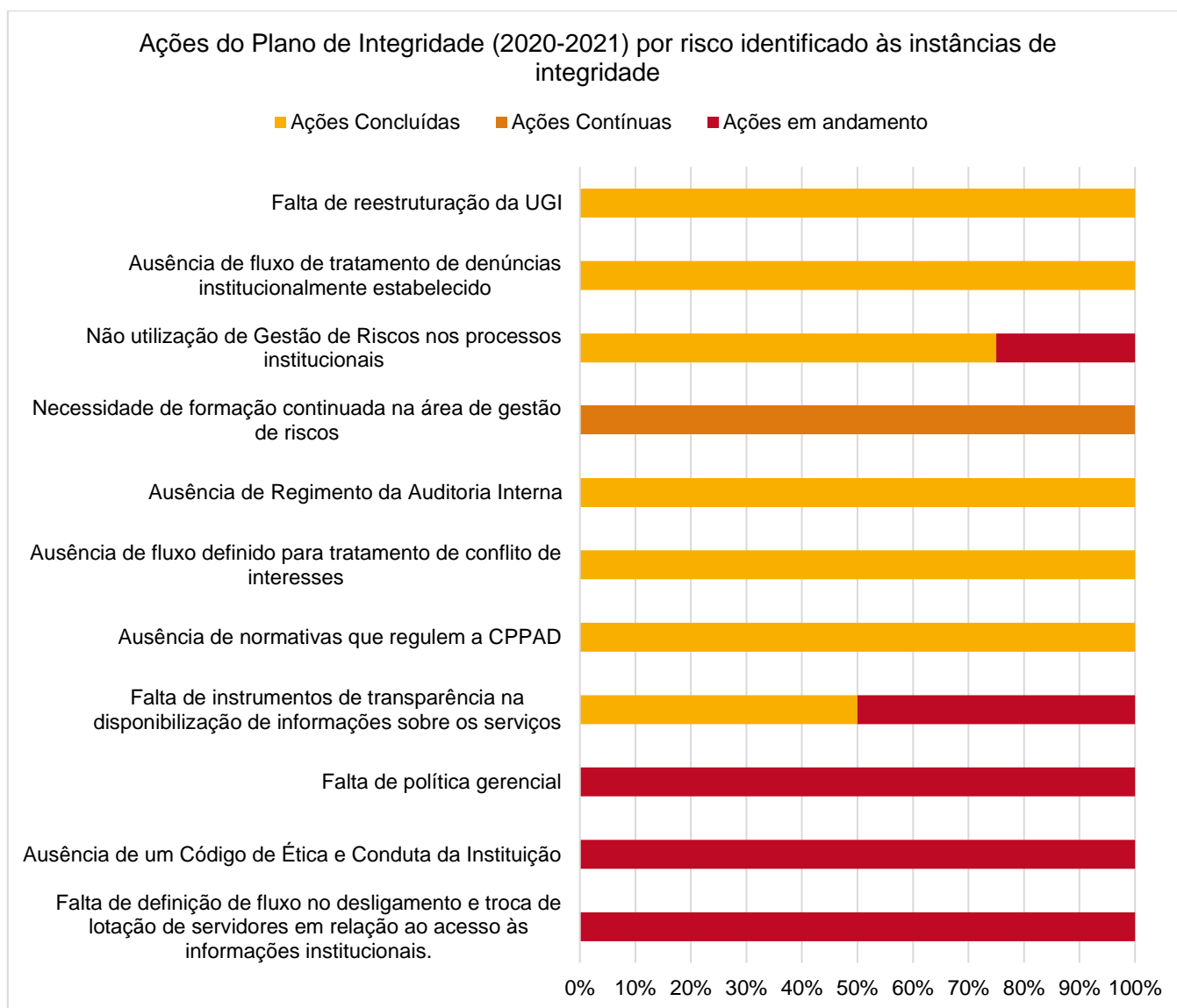


Gráfico 2 - Ações do Plano de Integridade (2020-2021) por risco às instâncias de integridade

As principais ações concluídas em 2021 em relação à estruturação e fortalecimento das instâncias de integridade foram:

- Reestruturação da UGI, com a criação e aprovação do regimento interno da Secretaria de Integridade, Transparência e Controle Social - SITC;
- Designação do Comitê de Governança, Gestão de Riscos e Controles Internos e o Comitê Operativo;
- Aprovação da Metodologia de Gestão de Riscos da FURG;
- Aprovação do Regimento da Comissão Permanente de Processos Administrativos Disciplinares - CPPAD;
- Aprovação da Portaria n.º 1074 / 2021 sobre conflitos de interesses na FURG;
- Instituição de um Grupo de Trabalho para elaborar a proposta do Código de Ética e Conduta da FURG.

5.1.1. Nova edição do Plano de Integridade

Em agosto de 2021, foi designado o Grupo de Trabalho (GT), por meio da Portaria n.º 1.635/2021, indicado pelo Comitê de Gestão da Integridade – CGI, coordenado pela SITC, na qualidade de UGI, para a revisão do Plano de Integridade e proposição de nova versão, incluindo as ações de integridade a serem desenvolvidas nos próximos anos. As ações contempladas na 2ª edição do Plano de Integridade serão pautadas na Pesquisa de Percepção sobre a integridade, realizada em julho de 2021 (item [5.3](#)), assim como, no fortalecimento das Instâncias de Integridade, a partir de ações coordenadas e articuladas que se complementam mutuamente, no sentido de consolidar os princípios éticos e de integridade em nossa Instituição. A previsão é a aprovação do novo documento pela alta gestão no primeiro semestre de 2022.

5.2. Campanhas e ações de promoção à integridade

Em junho de 2021, a FURG, por meio da SITC, aderiu à campanha **#IntegridadeSomosTodosNós**, promovida pela Controladoria Geral da União – CGU, buscando promover a cultura da integridade. Dessa forma, a adesão permitiu que a Instituição acompanhasse o calendário, utilizando materiais fornecidos pela CGU, mas também possibilitando a inclusão de novos temas e produção de materiais de divulgação próprios alinhados com as práticas da Instituição.

Nesse sentido, mensalmente, foram lançados materiais informativos, como textos, vídeos e publicações nas mídias sociais oficiais, abordando temas transversais relacionados à integridade no serviço público. No mês de adesão, foi lançada a campanha e o primeiro tema foi “O que é Integridade? ”. No intuito de personalizar a campanha para o contexto organizacional, foi criada uma identidade visual (Figura 4) e a *hashtag* **#IntegridadeNaFURG** utilizada para divulgar os temas relacionados à integridade.



Figura 4 - Identidade Visual da Campanha de Integridade na FURG

No mês de julho, dois temas foram lançados, sendo o segundo tema da campanha sobre a importância de combate ao assédio moral e sexual e o terceiro tema sobre a responsabilização como instrumento fundamental ao combate à corrupção. A matéria sobre o assédio pode ser acessada [aqui](#) e sobre a responsabilização pode ser acessada [aqui](#).

No mês de agosto, a campanha trouxe “Conflitos de Interesses: saiba o que é e como evitar”, divulgando a Portaria n.º 1074 / 2021, de 12 de maio de 2021, que trata do tema na Instituição e dos procedimentos a serem adotados para avaliar situações de eventuais conflitos de interesses, resultado do Plano de Integridade. A matéria sobre esse tema pode ser acessada [aqui](#).

Em todas as temáticas propostas, são apresentados os papéis das instâncias de integridade da FURG e os contatos para dúvidas e informações, contribuindo para a divulgação das ações desenvolvidas no âmbito do Plano de Integridade, assim como, das instâncias de integridade relacionadas aos temas divulgados até então, tais como: Ouvidoria, Comissão Permanente de Processos Administrativos Disciplinares - CPPAD, Comissão de Ética e Pró-Reitoria de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas - PROGEP.

Destaca-se que para ampliar a divulgação das campanhas de integridade, foi criada a [página da SITC no Facebook](#), auxiliando, também, a divulgação das outras atribuições da Secretaria.

5.3. Pesquisa de Percepção em Integridade Pública

Em julho de 2021, foi promovida uma campanha para a participação dos (as) servidores (as) na Pesquisa de Percepção em integridade pública, realizada pela CGU, que ficou disponível até o final do mês de agosto, sendo amplamente divulgada nas mídias oficiais da Instituição. A pesquisa teve como objetivo coletar dados sobre a percepção dos profissionais que atuam na administração pública sobre as atividades desenvolvidas relativas à integridade em suas instituições. O resultado da pesquisa fará parte do processo de avaliação, conduzido pela CGU, sobre os programas de integridade dos órgãos públicos, enquanto que na FURG, a pesquisa servirá como subsídio para a elaboração de um diagnóstico sobre a percepção da integridade na instituição, sendo fundamental para a construção da próxima edição do Plano de Integridade.

A pesquisa, que era composta por 11 perguntas objetivas, contou com a participação de 305 servidores (as) da FURG. A seguir, apresentaremos o resultado integral da pesquisa. Destacamos que 67,87% dos respondentes se consideram familiarizados com a expressão “Integridade Pública”.

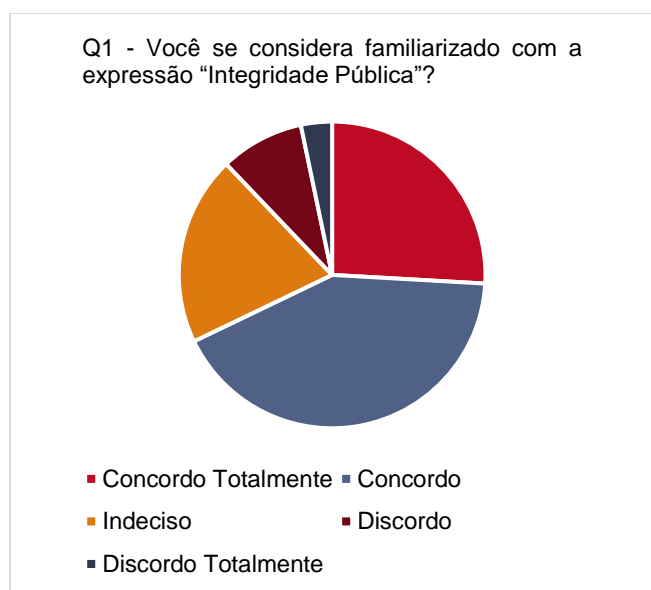


Gráfico 3 – Resultado da Pesquisa de Percepção em Integridade (Questão 1)



Gráfico 4 - Resultado da Pesquisa de Percepção em Integridade (Questão 2)

Q3 - Integridade já foi tema de alguma reunião ou debate do qual você tenha participado no âmbito da sua instituição?

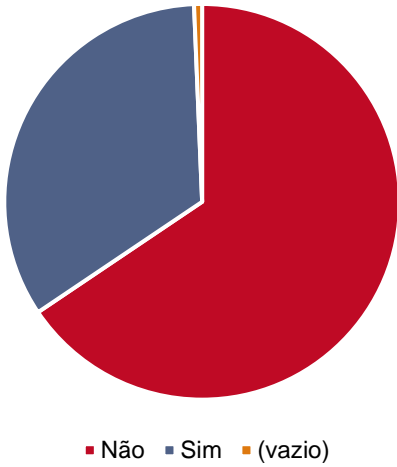


Gráfico 5 - Resultado da Pesquisa de Percepção em Integridade (Questão 3)

Q4 - Você sabe se sua instituição tem um Programa de Integridade?

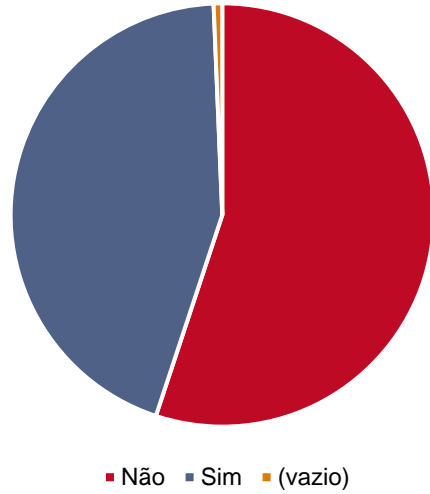


Gráfico 6 - Resultado da Pesquisa de Percepção em Integridade (Questão 4)

Q5 - Você sabe se sua instituição tem uma unidade responsável pela gestão da integridade?

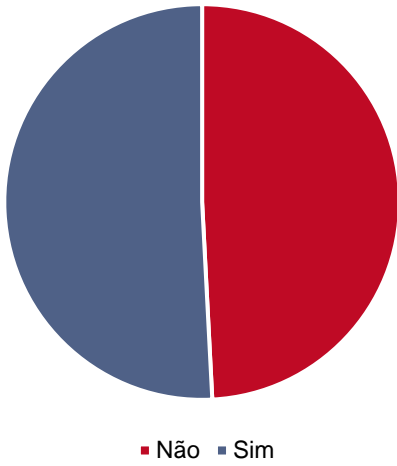


Gráfico 7 - Resultado da Pesquisa de Percepção em Integridade (Questão 5)

Q6 - Você se considera familiarizado com o Código de Ética de sua instituição?

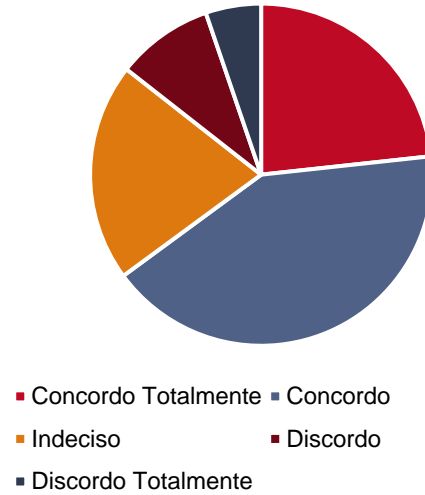


Gráfico 8 - Resultado da Pesquisa de Percepção em Integridade (Questão 6)

Q7 - Você conhece algum canal ou alguma unidade na sua instituição à qual você possa recorrer, caso tenha dúvidas sobre o que pode ou não ser feito em alguma situação de dúvida sobre integridade e conduta íntegra?

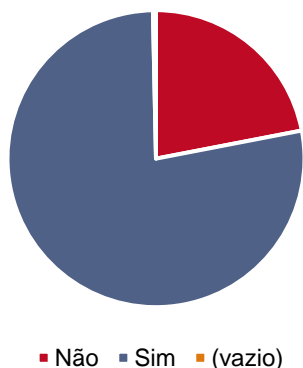


Gráfico 9 - Resultado da Pesquisa de Percepção em Integridade (Questão 7)

Q8 - Se você tomasse conhecimento de um ato de corrupção ou irregularidade dentro da sua organização, você denunciaria?

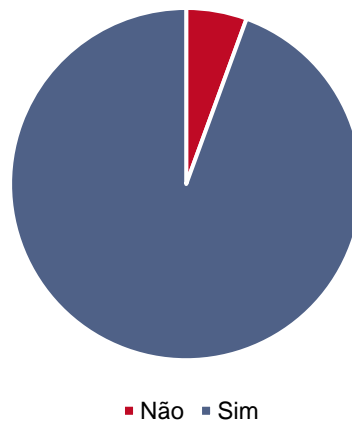


Gráfico 10 - Resultado da Pesquisa de Percepção em Integridade (Questão 8)

Q9 - Você já participou de treinamento ou capacitação sobre os seguintes assuntos nos últimos 2 anos:

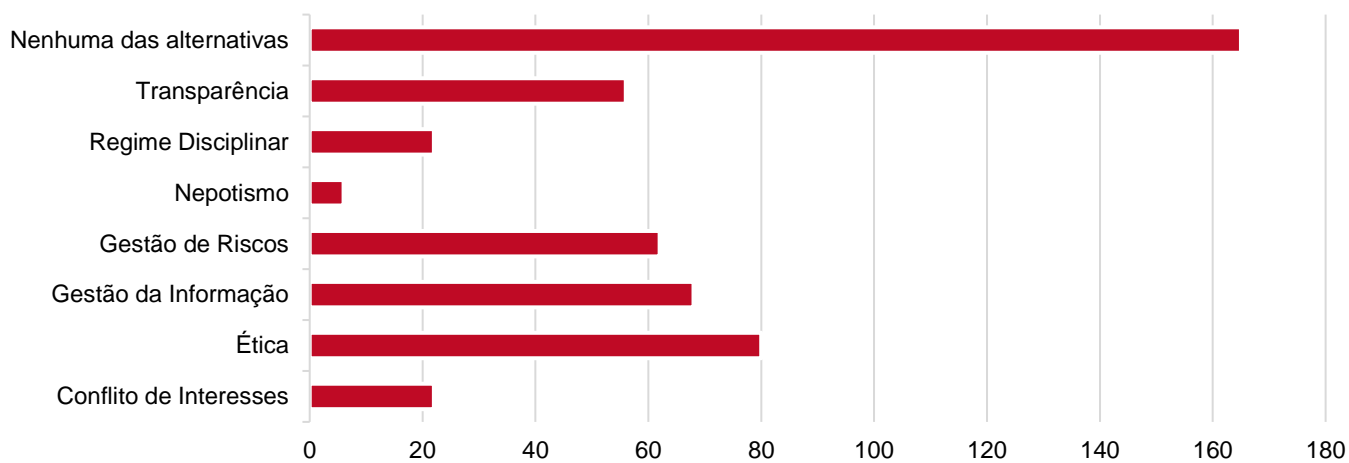


Gráfico 11 - Resultado da Pesquisa de Percepção em Integridade (Questão 9)

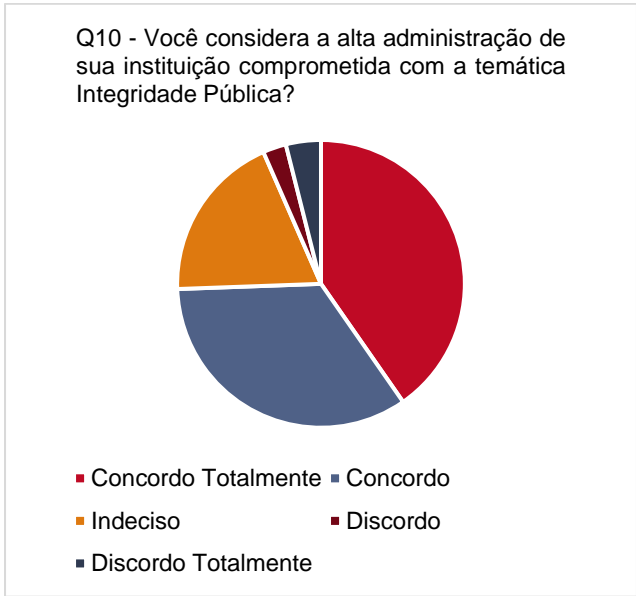


Gráfico 12 - Resultado da Pesquisa de Percepção em Integridade (Questão 10)

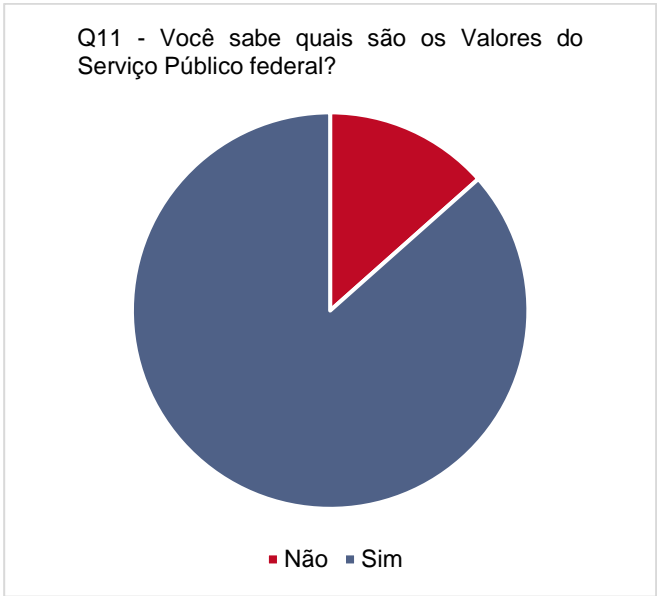


Gráfico 13 - Resultado da Pesquisa de Percepção em Integridade (Questão 11)

5.4. Comitê de Gestão de Integridade - CGI

Com a estruturação da SITC, o Comitê de Gestão da Integridade - CGI passa a integrar sua estrutura administrativa como órgão de caráter consultivo, conforme dispõe o Regimento Interno da Secretaria. O CGI é constituído pelas seguintes instâncias de integridade (Figura 5):



Figura 5 – Instâncias de Integridade da FURG

Em 2021, foram realizadas seis reuniões do CGI, sendo quatro reuniões ordinárias e duas reuniões extraordinárias. A primeira reunião do ano foi realizada no dia 1º de abril, para tratar das ações do Plano de Integridade e estabelecer um calendário de reuniões ordinárias bimestrais, com a possibilidade de reuniões extraordinárias, para tratar dos temas relativos à integridade, especialmente, com referência ao cumprimento do cronograma do Plano. Essa reunião, tratou também da validação da então proposta de portaria que estabelece o fluxo para o tratamento de conflito de interesses, apresentado pela Comissão de Ética da FURG.

Ainda, em abril, foi realizada uma reunião extraordinária para apresentação e validação da minuta do Regimento Interno da SITC e também para tratar dos cursos que serão oferecidos pela Pró-Reitoria de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas - PROGEP aos Coordenadores de Cursos e aos Gestores da Instituição. Nesse sentido, a Secretária da SITC esteve em reunião com a Coordenação de Formação Continuada – CFC da PROGEP para tratar da definição da oferta dos cursos para formação de gestores, em consonância com o Plano de Integridade.

Em junho, foi realizada reunião ordinária sobre o andamento das ações de integridade, especialmente, em relação à adesão à campanha de integridade da CGU, de modo a definir estratégias de adequação da campanha no contexto da Universidade. Além disso, a SITC apresentou o relatório das ações desenvolvidas até então e as ações que ainda necessitavam de encaminhamentos.

Em julho, uma reunião extraordinária tratou da proposta de regimento da CPPAD, submetida, posteriormente, para aprovação do Conselho Superior competente.

Na reunião ordinária de agosto, tratou-se da campanha da pesquisa de percepção sobre a integridade e relatos sobre o andamento das ações, especialmente, em relação à necessidade de se designar um Grupo de Trabalho para dar andamento à elaboração do Código de Ética e Conduta da FURG, sobre a metodologia de gestão de riscos da Universidade e a alteração legislativa que impactou a elaboração da carta de serviços, atrelando-a ao Plano de Transformação Digital, de competência do Comitê de Governança Digital – CGDIG. Nessa reunião, ainda, ficou definido o GT que irá elaborar a próxima edição do Plano de Integridade da Universidade.

A última reunião realizada, em 2021, foi em outubro para apresentar o resultado da pesquisa de percepção, os relatos dos GTs de revisão do Plano de Integridade e de construção do Código de Ética e Conduta, assim como, para discutir a possibilidade de desenvolver capacitação nas áreas relacionadas à integridade na FURG, tendo como parâmetro o resultado da pesquisa de percepção.

6. Transparência

A Lei 12.527/2011, conhecida como Lei de Acesso à Informação – LAI, e o Decreto 7.724/2012 regulamentam o direito constitucional de acesso à informação, definindo as informações que devem estar publicadas, independentemente de solicitações, e as atribuições do Serviço de Informações ao Cidadão – SIC para atender aos pedidos de acesso à informação (dispostos detalhadamente no item [7.2](#) deste relatório).

Considerando a LAI, a SITC promove a transparência por meio da atualização e monitoramento da página de Acesso à Informação da FURG (Transparência Ativa) e por meio do atendimento dos pedidos de acesso à informação (Transparência Passiva), além do monitoramento e execução do Plano de Dados Abertos - PDA.

Importante salientar que, em 2021, foi criada a Coordenação de Transparência e Acesso à Informação – CTAI, vinculada à SITC, e, em setembro, designada a Coordenadora, tendo como atribuições, em consonância com o Regimento da SITC, a Gestão do Serviço de Informações ao Cidadão – SIC, a coordenação da implementação do Plano de Dados Abertos, assim como, a presidência da Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos – CPADS, entre outras atribuições, relacionadas à Secretaria.

6.1. Transparência Ativa

Em relação aos itens de Transparência Ativa que a Controladoria-Geral da União - CGU e o Tribunal de Contas da União - TCU monitoram com base na legislação vigente, a FURG cumpre 95,92% dos itens exigidos pela LAI, conforme avaliação da CGU (Gráfico 14).

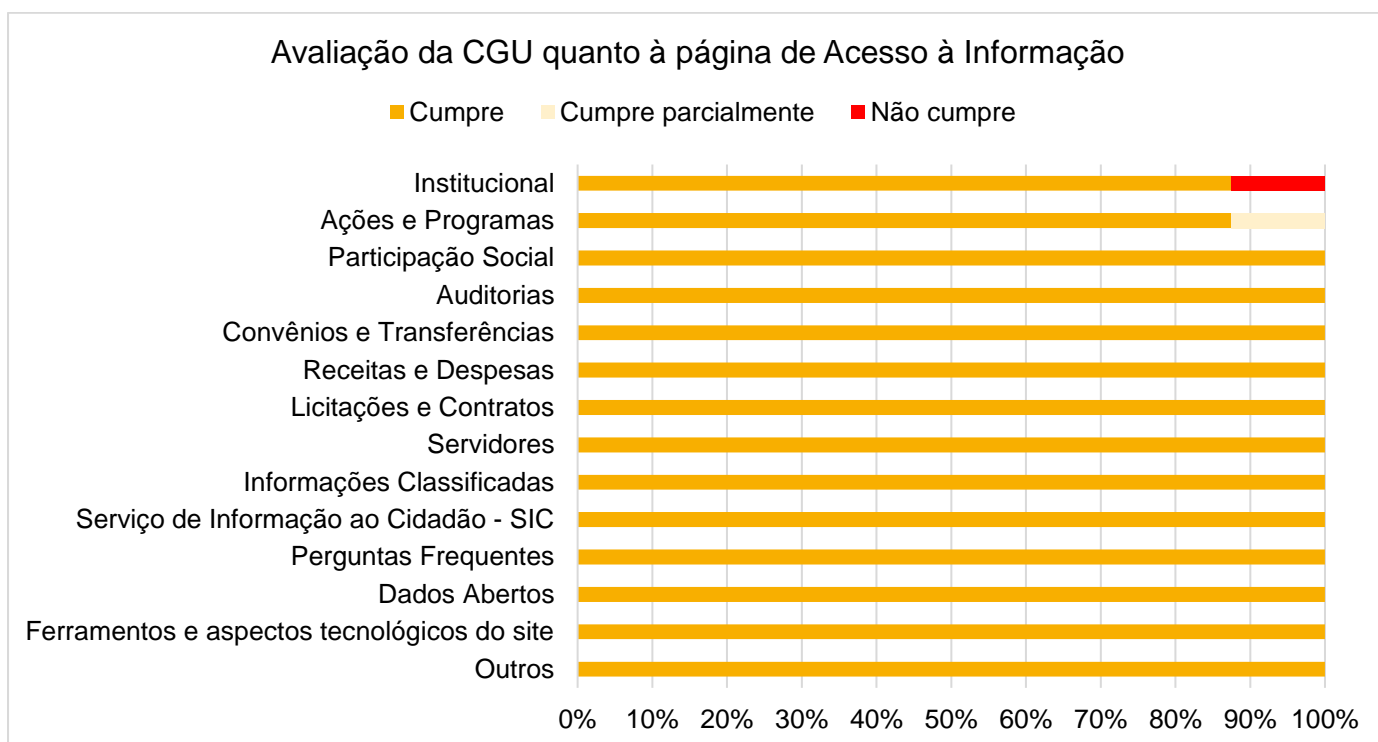


Gráfico 14 - Avaliação da CGU quanto à página de Acesso à Informação

Ressalta-se que, em 2021, a FURG encontrava-se entre as dez primeiras universidades federais, no *ranking* do módulo de Transparência Ativa do Painel da Lei de Acesso à Informação⁶, disponibilizado pela CGU. Outrossim, a FURG ocupava, ao final do exercício, a 26ª posição em relação aos 360 órgãos públicos avaliados pela CGU, e está envidando esforços para que os itens faltantes (Agenda de Autoridades e Carta de Serviços) sejam publicados no formato exigido pelo órgão de controle, conforme item [6.4](#) deste relatório.

6.2. Plano de Dados Abertos

O Plano de Dados Abertos - PDA, aprovado pela Resolução n.º 19/2019 do Conselho Universitário – CONSUN, com vigência de outubro de 2019 a outubro de 2021, resultou na abertura de 119 coleções e 33 estão analisadas quanto às restrições de acesso e aguardam a integração junto ao Portal Brasileiro de Dados Abertos. Dessa forma, a FURG ocupava o primeiro lugar em termos de número de coleções abertas das Universidades Federais, conforme consulta realizada ao Portal em dezembro de 2021. A expansão dessas coleções é representada no Gráfico 15.

⁶ <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>

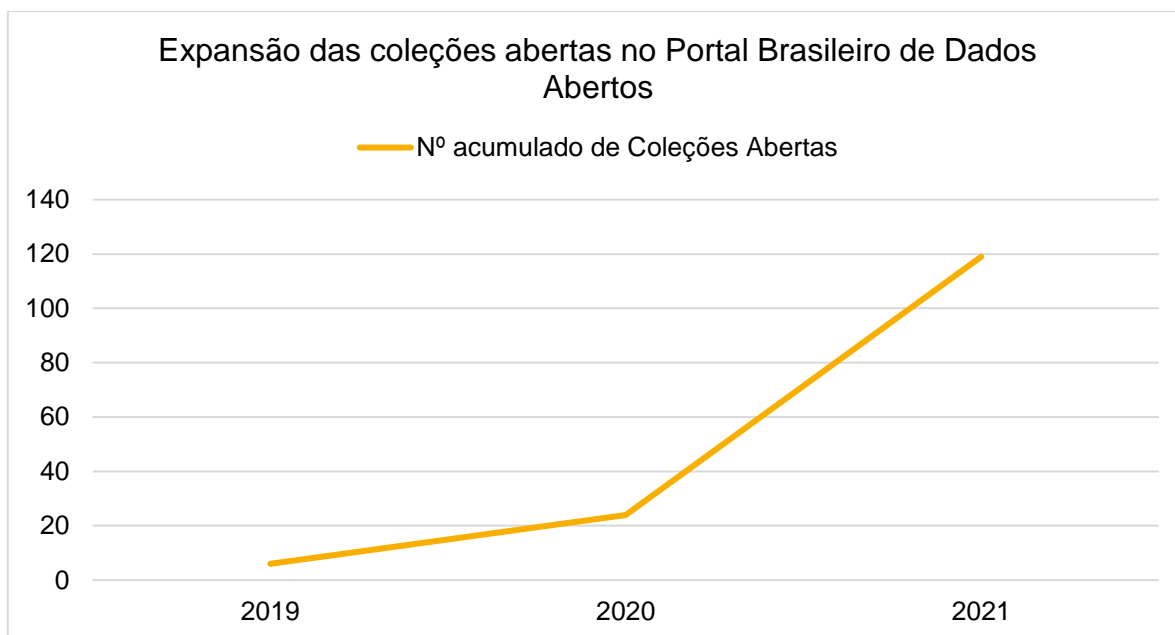


Gráfico 15 - Expansão das coleções abertas no Portal Brasileiro de Dados Abertos

Essas coleções ou bases de dados referem-se aos dados de Assistência Estudantil, Projetos de Ensino, Pesquisa, Extensão e Cultura, Cursos, Alunos e Concursos Públicos da Instituição (Gráfico 16). Destaca-se que os dados abertos são atualizados de forma automática e integrada aos sistemas FURG, não necessitando de atualização manual.

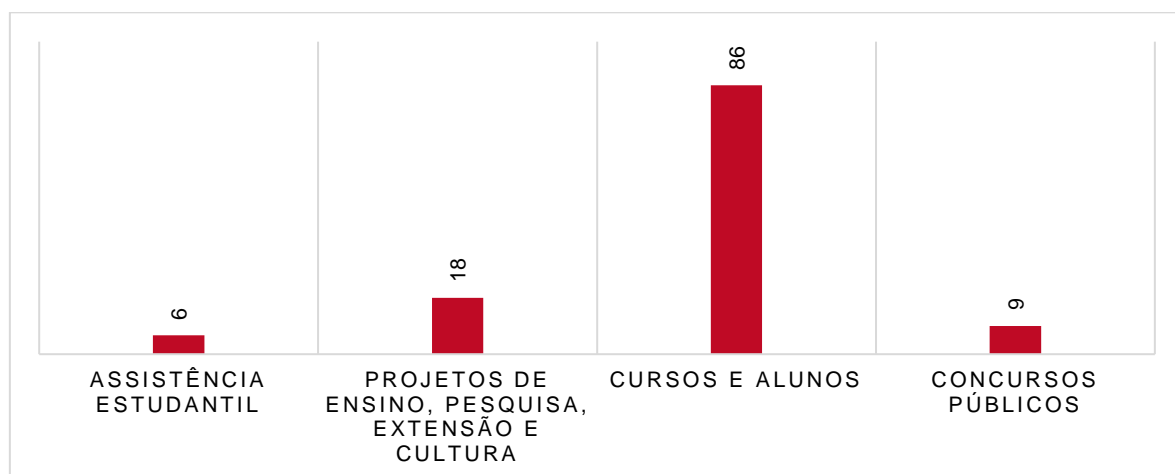


Gráfico 16 - Coleções abertas na Plataforma Brasileira de Dados Abertos por assuntos

Nesse sentido, ressalta-se que, em 2021, foram abertas 95 coleções de dados, sendo que 86 dessas referem-se às bases de dados dos alunos e nove às bases de dados dos editais e concursos públicos da Instituição, garantindo a proteção dos dados pessoais, em consonância com a Lei de Acesso à Informação - LAI e a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD. Para isso e para garantir outras restrições de acessos previstas em lei, todas as coleções passam pela análise da Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos – CPADS (cfe. item [6.3](#))

que atua em conjunto com a Autoridade de Monitoramento da LAI e os gestores das unidades responsáveis pelos dados envolvidos. Diante disso, salienta-se que foram encaminhadas, conforme cronograma do PDA, 33 coleções sobre as bolsas institucionais custeadas pela FURG, para que a Pró-Reitoria de Inovação e Tecnologia da Informação – PROITI proceda a abertura e integração ao Portal de Dados Abertos do Governo Federal.

Com a proximidade do término da vigência do PDA (2019-2021), em julho, no âmbito do Comitê de Governança Digital - CGDIG, foi instituído um Grupo de Trabalho, por meio da Portaria n.º 1506/2021, coordenado pela SITC e composto por membros lotados na Pró-Reitoria de Inovação e Tecnologia da Informação - PROITI, Pró-Reitoria de Planejamento e Administração - PROPLAD e Instituto de Ciências Econômicas, Administrativas e Contábeis - ICEAC, com as seguintes atribuições:

- revisar as coleções abertas na execução do Plano de Dados Abertos (2019-2021), aprovado pela Resolução n.º 019/2019 do CONSUN; e
- elaborar o Plano de Dados Abertos – PDA para os próximos dois anos.

Nesse viés, foi realizada uma consulta pública, no período de 16 de setembro a 13 de outubro, aberta para toda a comunidade interna e sociedade. A consulta recebeu 246 respostas, sendo que, inicialmente, identificou-se o vínculo do respondente com a Universidade (Gráfico 17), e a priorização de cinco entre 11 temáticas previamente priorizadas pelas Pró-Reitorias e pela Ouvidoria/Serviço de Informações ao Cidadão – SIC (Gráfico 18). O resultado dessa consulta é um dos critérios de priorização das bases que serão abertas na próxima edição do PDA e poderá, ainda, subsidiar outras ações de transparência ativa da Instituição

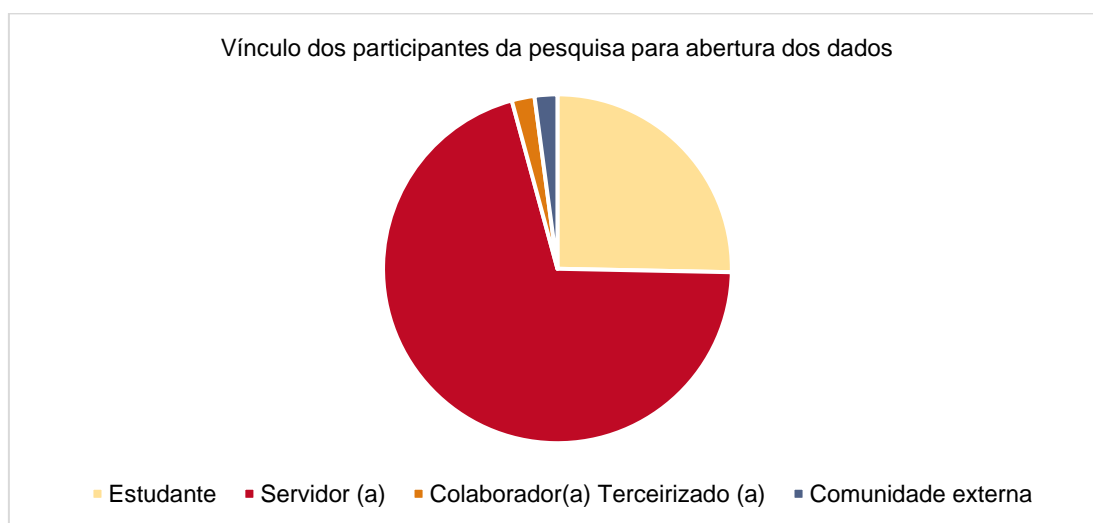


Gráfico 17 - Vínculo dos participantes da pesquisa para abertura dos dados

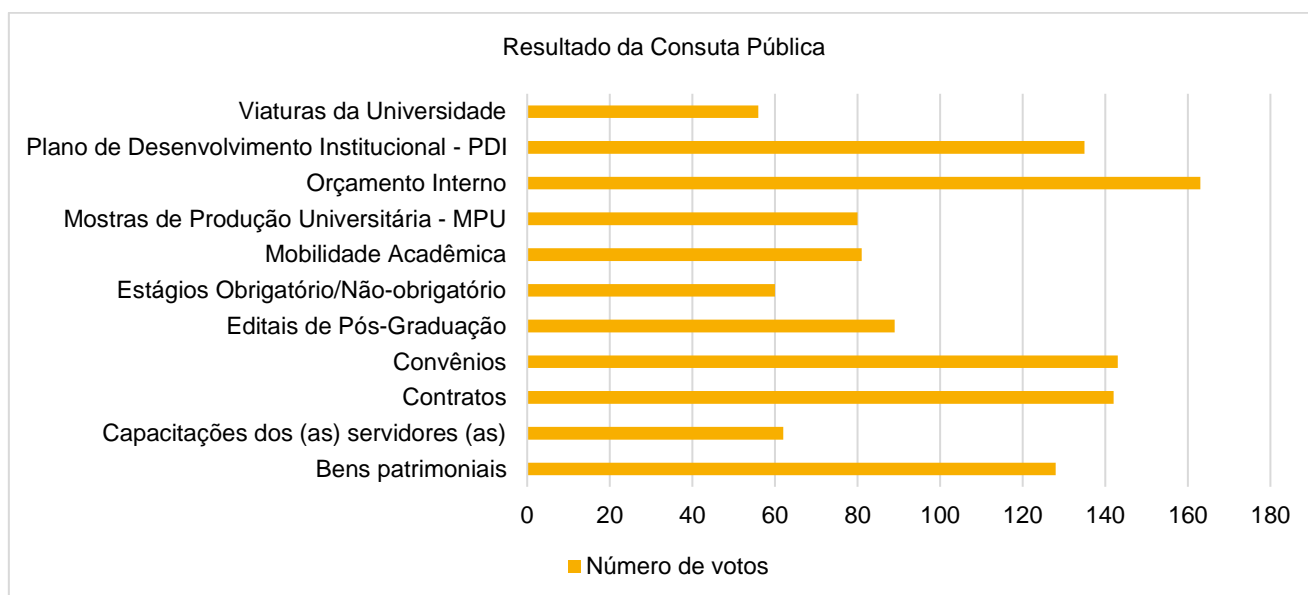


Gráfico 18 - Resultado da consulta pública de priorização para abertura dos dados

Com o objetivo de fomentar a participação da comunidade interna e sociedade na consulta pública, foi realizada uma campanha de divulgação, por meio da Secretaria de Comunicação Social – SECOM, nos meios de comunicação oficiais da FURG, tais como divulgação de [notícia no site institucional](#) e divulgação de *cards* nas redes sociais (Figura 6). A divulgação deu-se, também, pela página da SITC no Facebook.



Figura 6 - Card de divulgação da campanha do Plano de Dados Abertos - PDA

A campanha incluiu também a participação da Secretária da SITC (Autoridade de Monitoramento da LAI), a Coordenadora de Transparência e Acesso à Informação, assim como, servidora do Arquivo Geral e o Chefe da Divisão de Segurança da Informação do Centro Gestor de Tecnologia da Informação - CGTI (membros também da CPADS) em um programa do FMCafé dedicado, especialmente, à divulgação da consulta pública e sobre os dados abertos na FURG, disponibilizado no [canal do Youtube](#).

Para acessar o resultado da consulta pública, na íntegra, assim como, outros documentos relacionados ao Plano de Dados Abertos, [clique aqui](#).

Saiba mais

Segundo a Fundação do Conhecimento Aberto, os dados governamentais podem ser considerados abertos quando apresentam oito características: são completos; primários; atuais; acessíveis; processáveis por máquinas; disponíveis a todos, sem exceção; sem proprietário; e livres de licença. Os dados governamentais abertos precisam estar indexados na web e devem ser disponibilizados em formato compreensível por máquinas. Geralmente são disponibilizados na forma de arquivos .csv, que significa valores separados por vírgula. São dados que envolvem um grande conjunto de informações e, com esse tipo de formato, podem ser processados por máquinas, minerados e organizados para a extração de informações. Dados abertos são fundamentais para a transparência na gestão pública, para gestão participativa, controle social e para a pesquisa acadêmica. Acesse <https://acessoainformacao.furg.br/dados-abertos.html> e fique por dentro do Plano de Dados Abertos - PDA da FURG.

6.3. Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos – CPADS

A Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos – CPADS, instituída pela Portaria 0111/2019, presidida pela Coordenadora de Transparência e Acesso à Informação e composta por duas representantes do Arquivo Geral e o Chefe da Divisão de Segurança da Informação do CGTI/PROITI, emitiu quatro pareceres, em 2021, referentes às análises: I) de disponibilização de relatório; II) de disponibilização de informação pessoal; e III) de abertura das coleções relativas às bases de dados de Concursos Públicos e de Bolsas da Instituição.

Em relação ao Plano de Dados Abertos - PDA, ao longo de 2021, foram analisados 937 dados entregues pelo CGTI, para verificar a possibilidade de publicação ou restrição dos mesmos. Além dos dados pessoais, são verificadas outras restrições de acesso, constantes na Lei de Acesso à Informação - LAI ou em outras normativas, tais como: sigilos fiscais, bancários, entre outros, passíveis de restrição. Desde o início da vigência do PDA, foram analisados 2.243 dados pela CPADS (Gráfico 19).

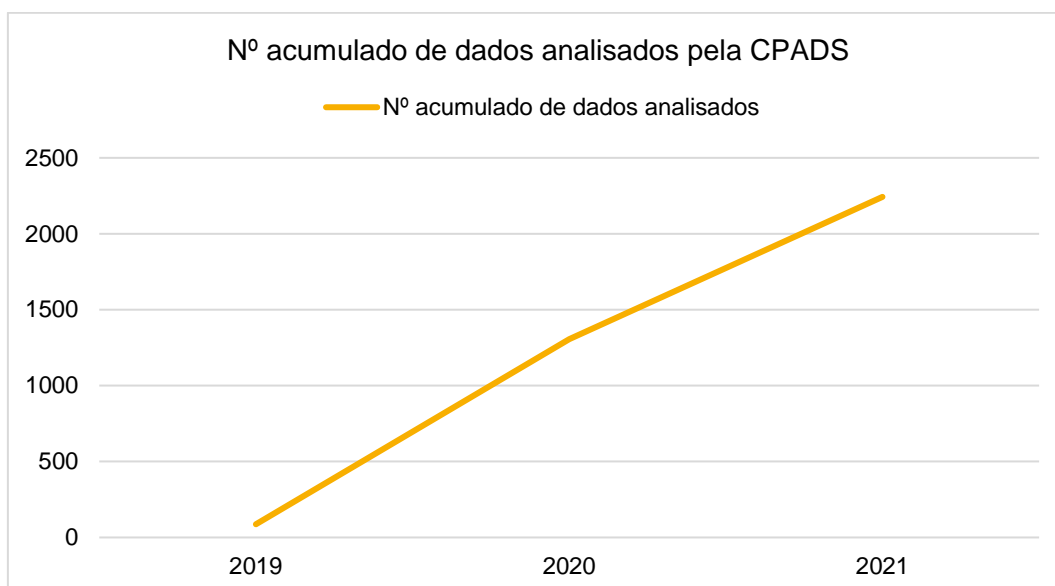


Gráfico 19 - Número acumulado de dados aptos à abertura analisados pela CPADS

6.4. Autoridade de monitoramento da Lei de Acesso à Informação – LAI

As atribuições da Autoridade de Monitoramento da LAI – AMLAI, exercidas pela Secretária da SITC, estão previstas no art. 40 da referida lei, destacando-se o monitoramento da implementação do disposto na LAI, assegurando o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação, de forma eficiente e adequada aos objetivos dessa Lei. Ademais, a AMLAI é responsável por assegurar a publicação e a atualização do Plano de Dados Abertos – PDA, conforme o Art. 5º, § 4º, do Decreto 8.777/2016.

Além disso, as atribuições da AMLAI são exercidas por meio de monitoramento constante, junto ao Serviço de Informações ao Cidadão – SIC, das respostas e pedidos de acesso à informação, respaldados pela LAI, assim como, atualizações da página de Acesso à Informação, quando necessário, e acompanhamento da execução do Plano de Dados Abertos – PDA, assim como, acompanhamento do trabalho realizado pela Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos - CPADS.

Em 2021, foram emitidos sete memorandos diretamente vinculados às atribuições da AMLAI, com o objetivo de monitorar o PDA, encaminhar orientações da CGU sobre o cumprimento da LAI nos processos administrativos eletrônicos e sobre a agenda de autoridades, além do monitoramento dos pedidos de acesso à informação.

Em relação aos pedidos de acesso à informação, no período analisado, não foram recebidas reclamações quanto à omissão da FURG, ou seja, todos os pedidos foram respondidos dentro do prazo legal. Essas omissões frente aos referidos pedidos vêm diminuindo ao longo dos anos de

vigência da LAI e têm sido cada vez menos recorrente (Gráfico 20), sendo realizado um trabalho de monitoramento e sensibilização junto aos pontos focais da LAI e gestores das respectivas unidades. Nos casos mais complexos e que exigem um maior tempo para produção de respostas, são sempre estabelecidos diálogos e acompanhamentos dos pedidos, tentando-se atender da melhor forma o usuário, nos termos da legislação vigente.

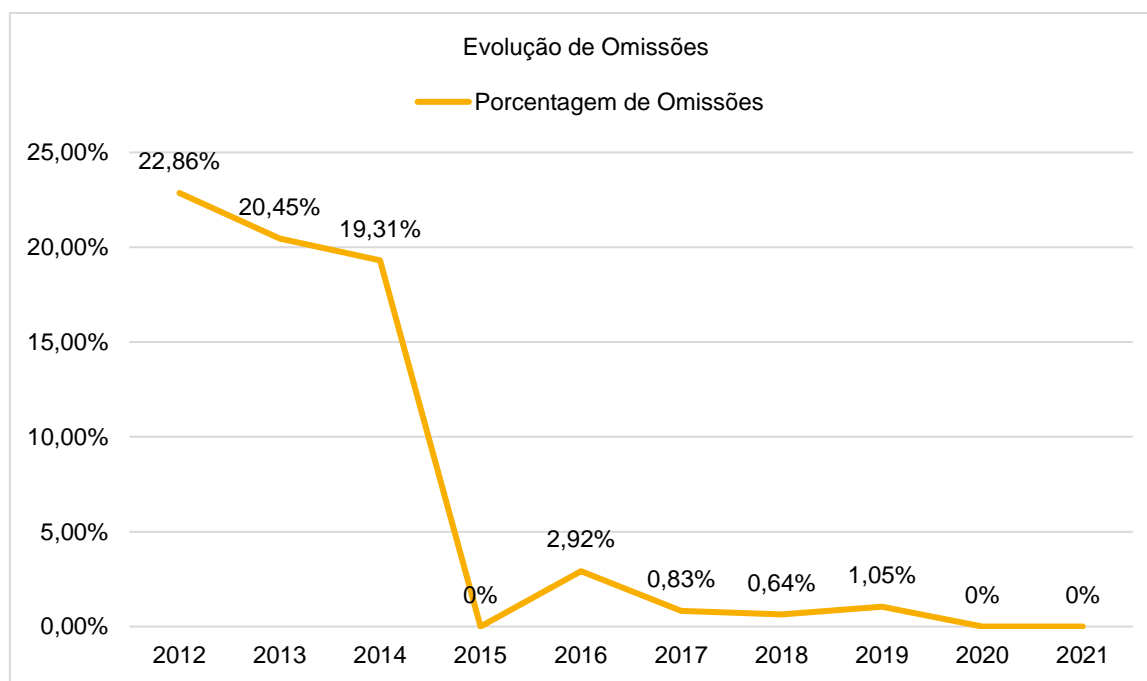


Gráfico 20 - Evolução das omissões aos pedidos de acesso à informação

Cabe ressaltar que a CGU solicitou a revisão dos pedidos de acesso à informação, respostas, recursos, bem como seus anexos, para verificar se não há a inobservância da LAI para todos órgãos do Poder Executivo Federal. Diante disso, a AMLAI solicitou à Coordenação de Transparência e Acesso à Informação a análise de todos os pedidos, indicando, quando necessário, a restrição de acesso (pessoal, sigilosa ou classificada). Ressalta-se que para atendimento à solicitação foram analisados, aproximadamente, 900 pedidos, suas respectivas respostas, anexos e recursos.

Com relação à agenda de autoridades, cumpre destacar que, em 2021, foi disponibilizada a agenda do Reitor e do Vice-Reitor, sendo avaliada pela CGU como parcialmente atendida. Dessa forma, a AMLAI encaminhou a avaliação da CGU para que se procedessem os ajustes necessários. Salienta-se, entretanto, que com a publicação do Decreto nº 10.889, de 9 de dezembro de 2021, que institui o Sistema Eletrônico de Agendas do Poder Executivo Federal – e-Agendas, os esforços no próximo ano serão para a utilização do e-Agendas e o cumprimento do referido Decreto.

Quanto à Carta de Serviços, salienta-se que, em 2021, foi elaborado um documento conceitual sobre a Universidade, suas unidades acadêmicas e administrativas, que será

encaminhado para contribuições e aprovação da alta gestão. Destaca-se, ainda, que com a publicação do Decreto nº 10.332/ 2020 - que institui a Estratégia de Governo Digital para o período de 2020 a 2022, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal - e da Lei nº 14.129/2021 - que dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública - os serviços da Carta devem ser publicados no Gov.BR que, conseqüentemente, estão atrelados ao Plano de Transformação Digital que está em fase de elaboração, no âmbito do Comitê de Governança Digital, instituído por meio da Portaria nº 763, de 07 de abril de 2021, que conta com representação desta Secretaria.

Nesse viés, foi realizado, em 2021, o mapeamento dos serviços que têm como público alvo o usuário final, o estudante, para verificar a possibilidade de inclusão no Portal Gov.BR. Ressaltamos que a FURG já tem serviços cadastrados no portal, os quais estão sendo atualizados, em consonância com o Plano de Transformação Digital. Para isso, foram designados editores dos serviços no Portal Gov.BR, sendo dois servidores da PROITI e duas servidoras da SITC.

Outrossim, tendo em vista os diferentes desdobramento e mudanças na legislação, assim como, as diretrizes da Carta envolverem atribuições de dois órgãos (Ministério da Economia e CGU), serão emitidas orientações específicas para as instituições de ensino federais, considerando o contexto organizacional diferenciado em relação a demais órgãos públicos.

7. Manifestações recebidas

A Ouvidoria e o Serviço de Informações ao Cidadão - SIC, em 2021, passam a integrar a estrutura da Secretaria de Integridade, Transparência e Controle Social – SITC. Assim, a SITC recebeu 355 manifestações da comunidade universitária e sociedade por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR). Em comparação ao exercício anterior, houve um aumento em torno de 18% do número de manifestações recebidas (Gráfico 21).

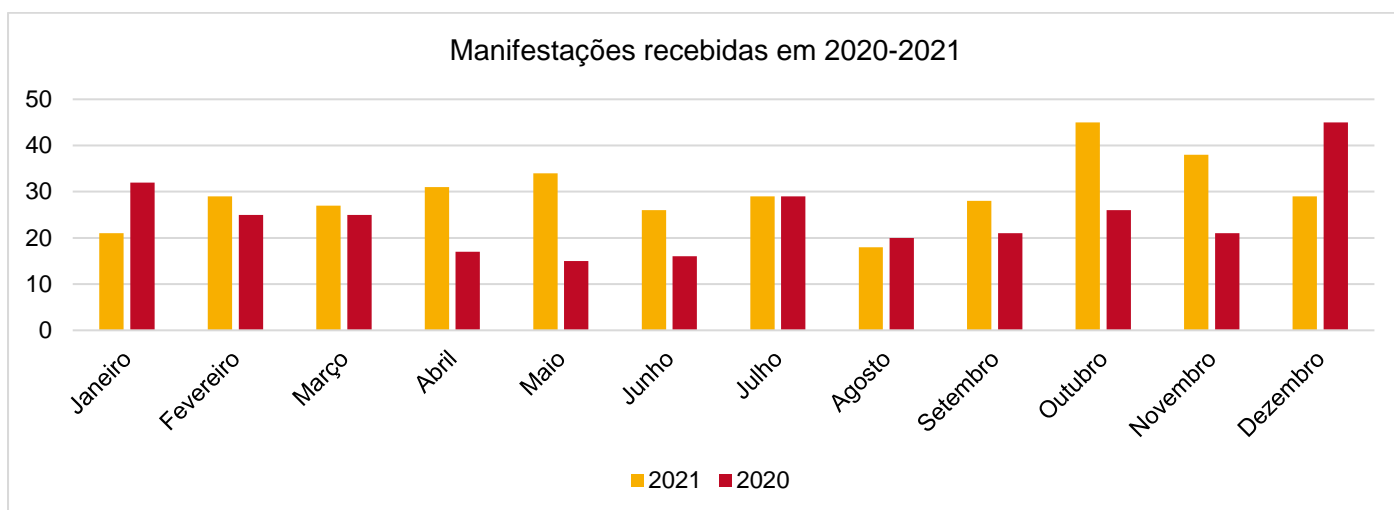


Gráfico 21 - Manifestações recebidas em 2020-2021

Dessas manifestações, 217 foram manifestações de Ouvidoria, relativas ao Código de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos - Lei nº 13.460/2017, e 138, referentes aos pedidos de acesso à informação, regidos pela Lei de Acesso à Informação - LAI (Lei 12.527/2011) (Gráfico 22).

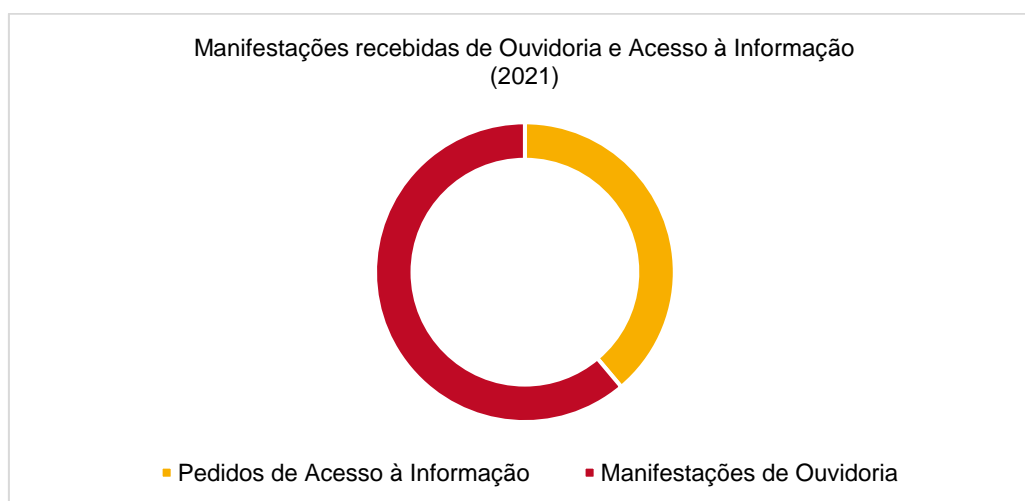


Gráfico 22 - Manifestações de Ouvidoria e Acesso à Informação recebidas pelo Fala.BR

O tempo médio de resposta das manifestações reduziu, em 2021, para 15,45 dias, notando-se uma diminuição ao longo dos anos (Gráfico 23). Ressalta-se que a SITC tem envidado esforços por meio da sensibilização dos gestores para a redução dos prazos, garantindo-se, assim, que o/a usuário/a obtenha a resposta no menor prazo possível.

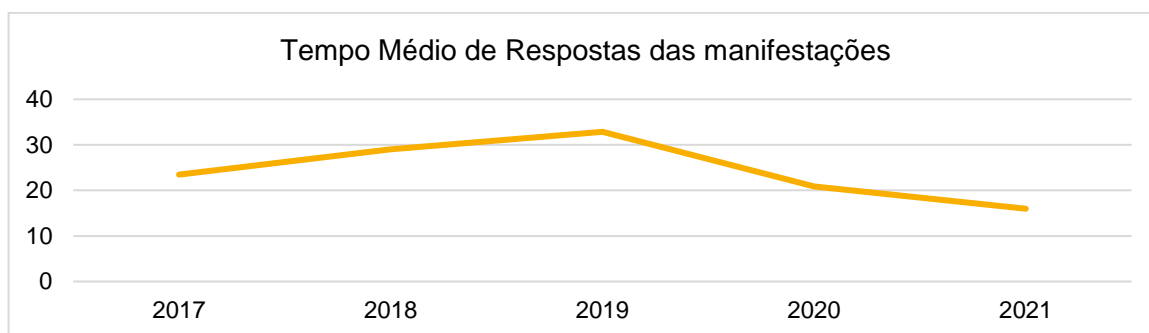


Gráfico 23 - Tempo médio de respostas das manifestações

Das 217 manifestações de Ouvidoria, 14 foram arquivadas por serem consideradas “Não Aptas”, seja por falta de clareza/insuficiência de dados para dar tratamento ou por duplicidade de manifestação. As manifestações de Ouvidoria tratadas, em 2021, estão distribuídas em comunicações⁷ (42,4%), solicitações⁸ (23,6%), reclamações⁹ (18,7%), denúncias¹⁰ (10,3%), elogios¹¹ (3,9%) e sugestões¹² (1%), conforme Gráfico 24.

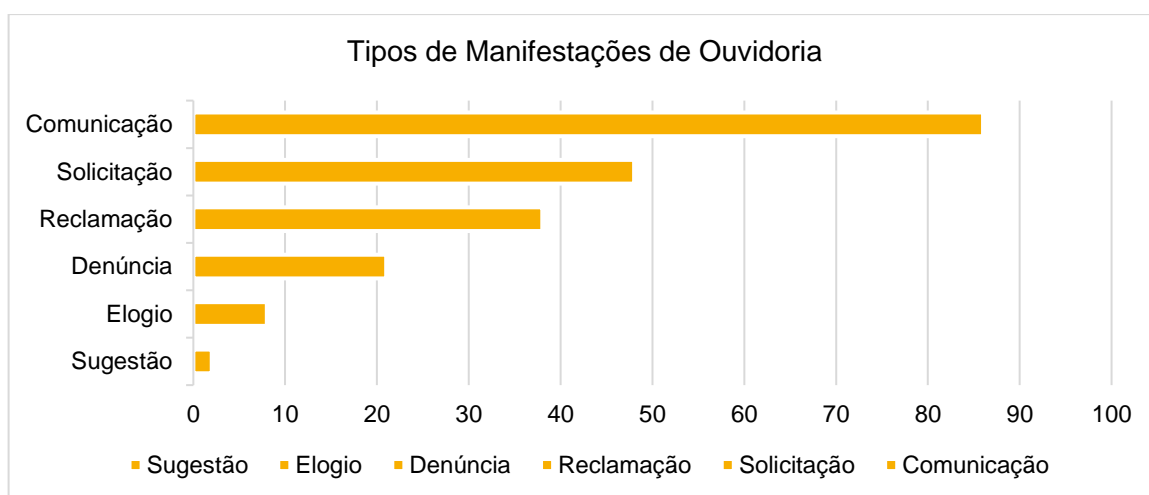


Gráfico 24 - Tipos de manifestações de Ouvidoria recebidas em 2021

Para o tratamento dessas manifestações, foram demandadas as unidades administrativas e acadêmicas, conforme o Gráfico 25.

⁷ Informações de origem anônima que comunicam irregularidade com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade;

⁸ Pedidos para adoção de providências por parte da Administração;

⁹ Demonstrações de insatisfação relativa a serviço público;

¹⁰ Comunicações de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

¹¹ Demonstrações de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

¹² Apresentações de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal

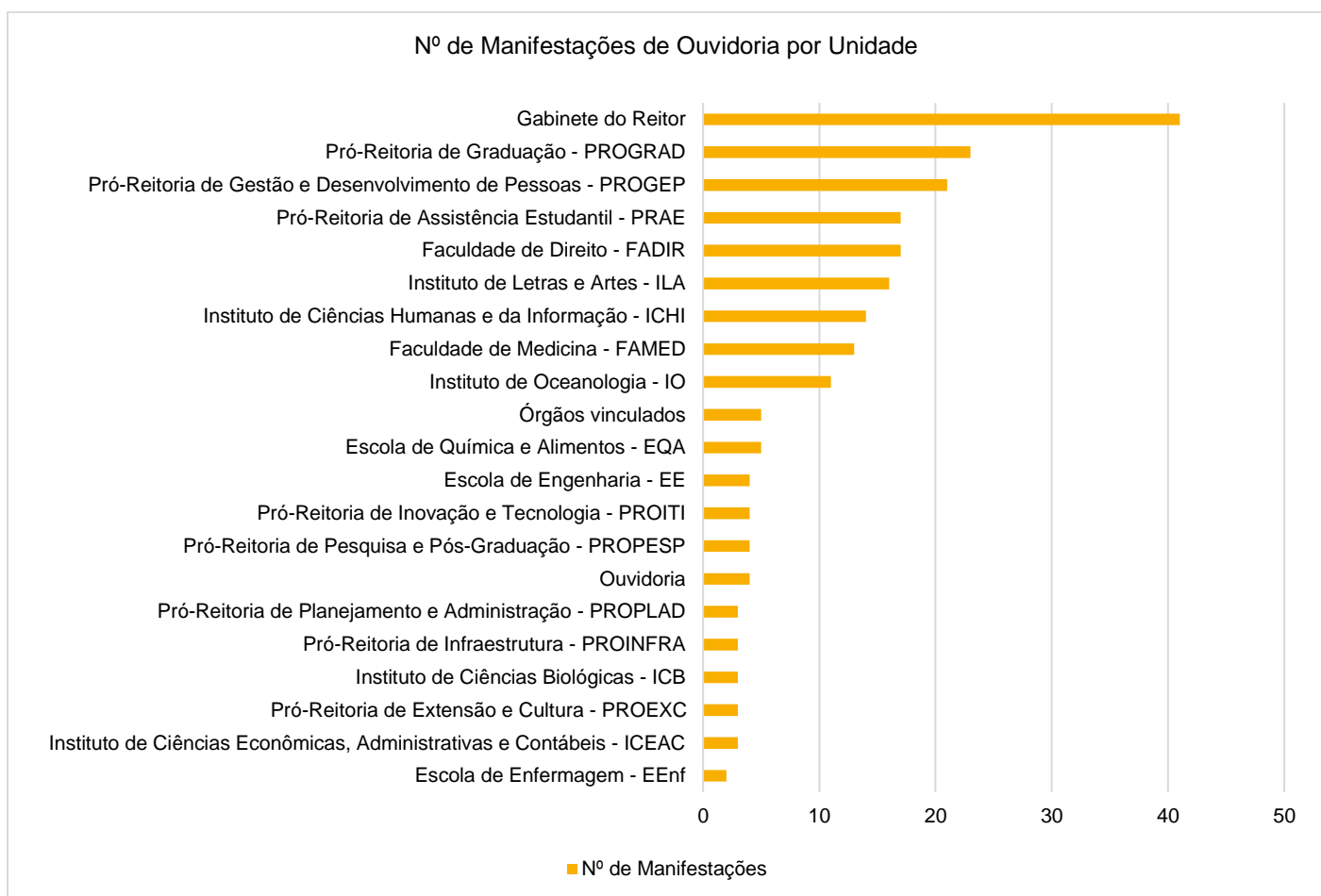


Gráfico 25 - Nº de manifestações de Ouvidoria por Unidade

Ressalta-se que o Gabinete do Reitor foi o órgão mais demandado, tendo em vista, principalmente, a sua competência para o recebimento de denúncias relacionadas a servidores (as) e para, quando for o caso, encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes.

7.1. Análise dos principais motivos das manifestações de Ouvidoria

Tendo em vista as novas possibilidades do sistema Fala.BR e a necessidade de produção de relatórios, a Ouvidoria passou a padronizar a classificação das manifestações em assuntos e subassuntos. Nesse viés, considerando as manifestações cadastradas no Fala.BR, em 2021, os assuntos recebidos e tratados (Gráfico 26) foram: educação superior (43,85%), agente público (38,43%), outros em administração (14,47%) e concurso público (2,95%).

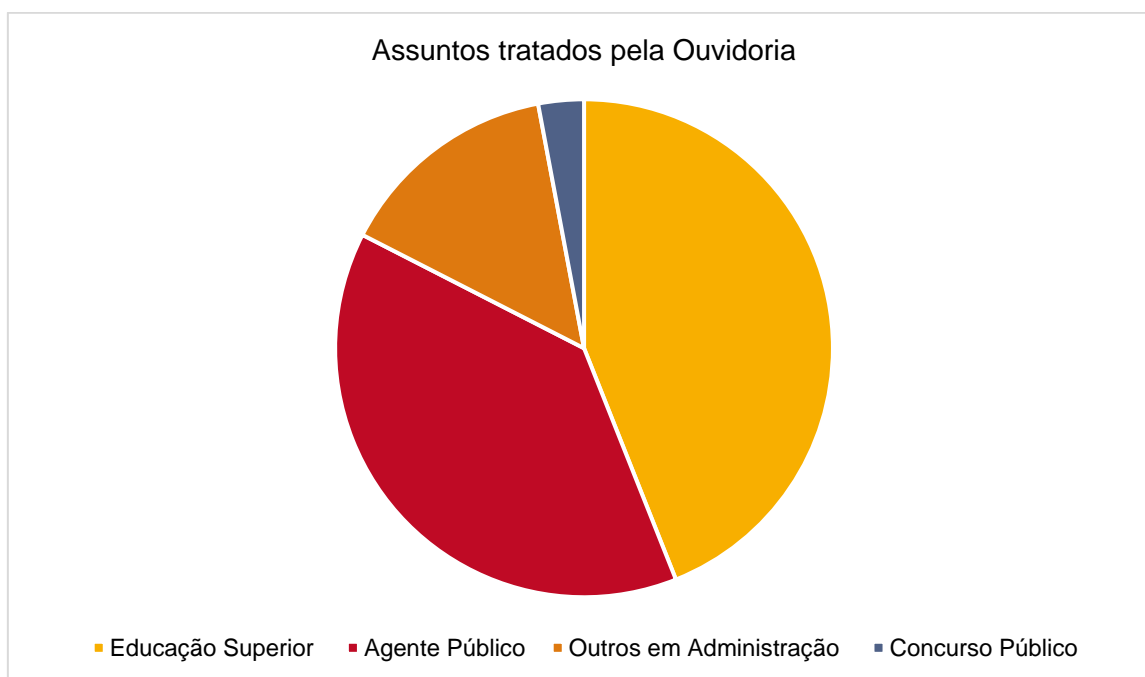


Gráfico 26 - Assuntos tratados pela Ouvidoria

A partir desses assuntos tratados, destacam-se os sete subassuntos mais demandados, representando aproximadamente 78% das manifestações recebidas (Gráfico 27).

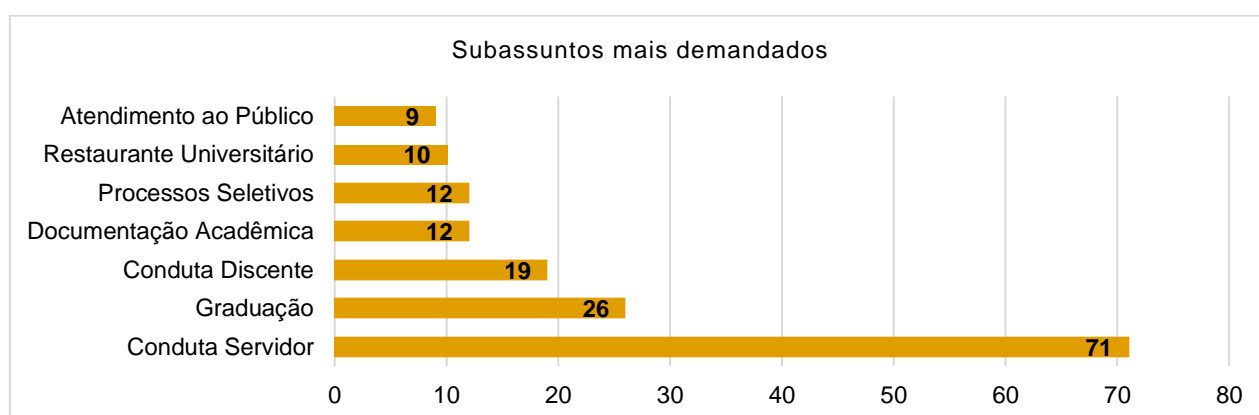


Gráfico 27 - Subassuntos mais demandados das manifestações de Ouvidoria

As manifestações relacionadas ao subassunto Conduta Servidor representam 35% das manifestações recebidas ao longo de 2021, sendo que mais de 70% referem-se à conduta docente, e, em sua maioria, reclamações sobre a metodologia de ensino e de avaliações de disciplinas durante o período emergencial. Além dessas, foram recebidas manifestações sobre conflitos interpessoais nas relações de trabalho. Em relação à conduta do servidor (a) técnico (a) administrativo em educação, destacam-se manifestações abrangendo conflitos interpessoais nos ambientes de trabalho.

Outrossim, em relação ao subassunto Conduta Servidor, foram registradas também três manifestações classificadas como assédio moral e duas classificadas como assédio sexual, de

acordo com os (as) manifestantes. As referidas manifestações foram encaminhadas para os órgãos apuratórios.

O segundo subassunto mais demandado foi a Graduação, representando 13% das manifestações recebidas em 2021. O teor dessas manifestações, em sua maioria, relacionou-se ao não oferecimento de disciplinas durante o período de ensino remoto emergencial, assim como, solicitação de ampliação de vagas em disciplinas, segunda chamada de provas e solicitação de informações sobre transferências de cursos/instituição e prazos para matrículas e rematrículas. Em relação às providências adotadas, no que tange a essas manifestações, destaca-se que as ofertas e a ampliação de vagas de disciplinas foram equacionadas e atendidas dentro das normativas institucionais.

Durante o ano de 2021, verificou-se um aumento em relação às manifestações sobre a Conduta Discente, as quais representaram 9% das manifestações. A maioria dessas manifestações foram relacionadas pelos próprios manifestantes como reclamações e/ou denúncias sobre a conduta ética dos discentes, em decorrência, principalmente, da utilização de plataformas virtuais e de mídias sociais.

Em relação às manifestações referentes ao subassunto Documentação Acadêmica, que representam 6% das manifestações, tratavam-se, em sua maioria, de solicitações de emissão de diplomas/certificados de participação em cursos e eventos promovidos pela Universidade, bem como, solicitações de veracidade de diploma, por parte de conselhos profissionais, e sugestões para emissão de documentos digitais. Ressalta-se que todas manifestações foram atendidas dentro das normativas da Universidade.

Quanto ao subassunto Processos Seletivos, que representam 6% das manifestações, destacam-se questionamentos sobre os chamamentos do SISU, Comissão de Heteroidentificação e inscrição/avaliação em processo seletivo de pós-graduação.

No que diz respeito às manifestações relativas ao Restaurante Universitário, que representam 6% das manifestações, mais da metade foram elogios quanto à qualidade do atendimento prestado e das refeições servidas, assim como, também, foram registradas reclamações acerca do atendimento ao público e do descumprimento de protocolos de combate à COVID-19. Em relação às reclamações e comunicações, a providência adotada pela área responsável foi o reforço da importância do atendimento aos protocolos de segurança sanitária adotados pela FURG.

Em relação ao Atendimento ao Público, que representa 4% das manifestações, foram recebidos elogios quanto à conduta de servidores (as), assim como, também, reclamações quanto aos horários de atendimento e à falta de fornecimento de serviços durante o período de trabalho

remoto emergencial. Em consonância com esta temática, cabe destacar que, além das manifestações cadastradas no Fala.BR, foram recebidas reclamações, por telefone, sobre a dificuldade de contato com as unidades durante o trabalho remoto. Para equacionar, foi elaborado um relatório quadrimestral aos gestores, recomendando mais divulgação dos horários e canais de atendimento, especialmente durante o período de trabalho emergencial, em decorrência da COVID-19.

Outrossim, cabe mencionar que foram recebidos subassuntos diversos, classificados no Fala.BR, relacionados a: (i) utilização de plataformas virtuais durante o período emergencial remoto; (ii) editais de concursos públicos, especialmente, de docentes, solicitando informações e reclamando sobre exigências dispostas nos editais; (iii) gerenciamento de vagas, no que tange ao interesse de candidatos no aproveitamento em concursos públicos realizados por outras Instituições e na redistribuição entre Universidades; (iv) plano de contingência da FURG, especialmente, a questão da vacinação e o retorno ao trabalho presencial; (v) infraestrutura do Campus Carreiros; e (vi) questões relativas à transparência ativa da Universidade.

Por fim, salienta-se que a maioria das manifestações recebidas, em 2021, está vinculada ao novo formato de trabalho, adotado durante o exercício de 2020, que permaneceu durante o ano de 2021, ou seja, a readequação da Instituição ao trabalho remoto emergencial para o desenvolvimento das atividades administrativas e a readequação e oferecimento de disciplinas síncronas e assíncronas, assim como, a didática e métodos avaliativos utilizados durante esse período.

7.2. Pedidos de Acesso à Informação

Em relação aos pedidos de acesso à informação, 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. Em relação a esses pedidos, 84,78% tiveram acesso concedido e 5,79% tiveram acesso negado ou parcialmente concedido, por tratarem-se de solicitações de dados pessoais de terceiros. O Gráfico 28 apresenta os tipos de respostas aos pedidos de acesso.

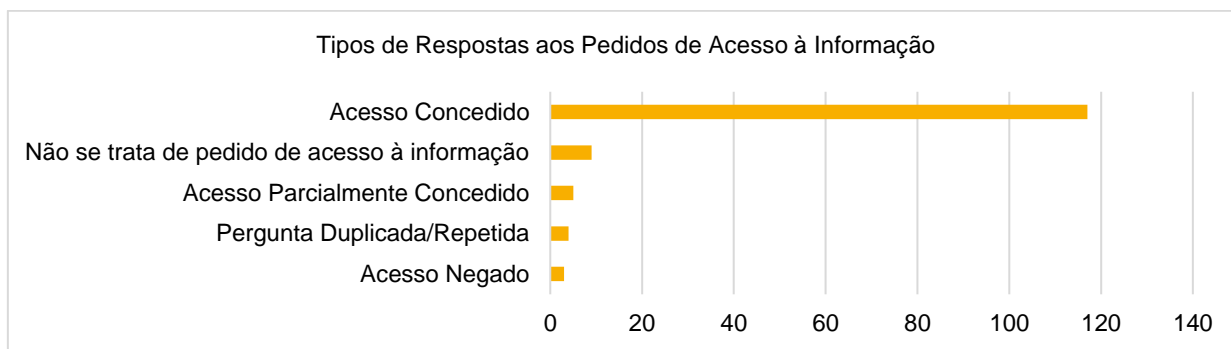


Gráfico 28 - Tipos de respostas aos pedidos de acesso à informação

Os assuntos tratados no Acesso à Informação, considerando o ano de 2021, foram variados (Gráfico 29), sendo os mais demandados, os assuntos referentes a cursos, alunos, gestão de pessoas, vagas por curso e modalidades de ingresso, orçamento e execução financeira, cargos públicos e gestão documental, equivalentes a, aproximadamente, 38% do total de pedidos recebidos.

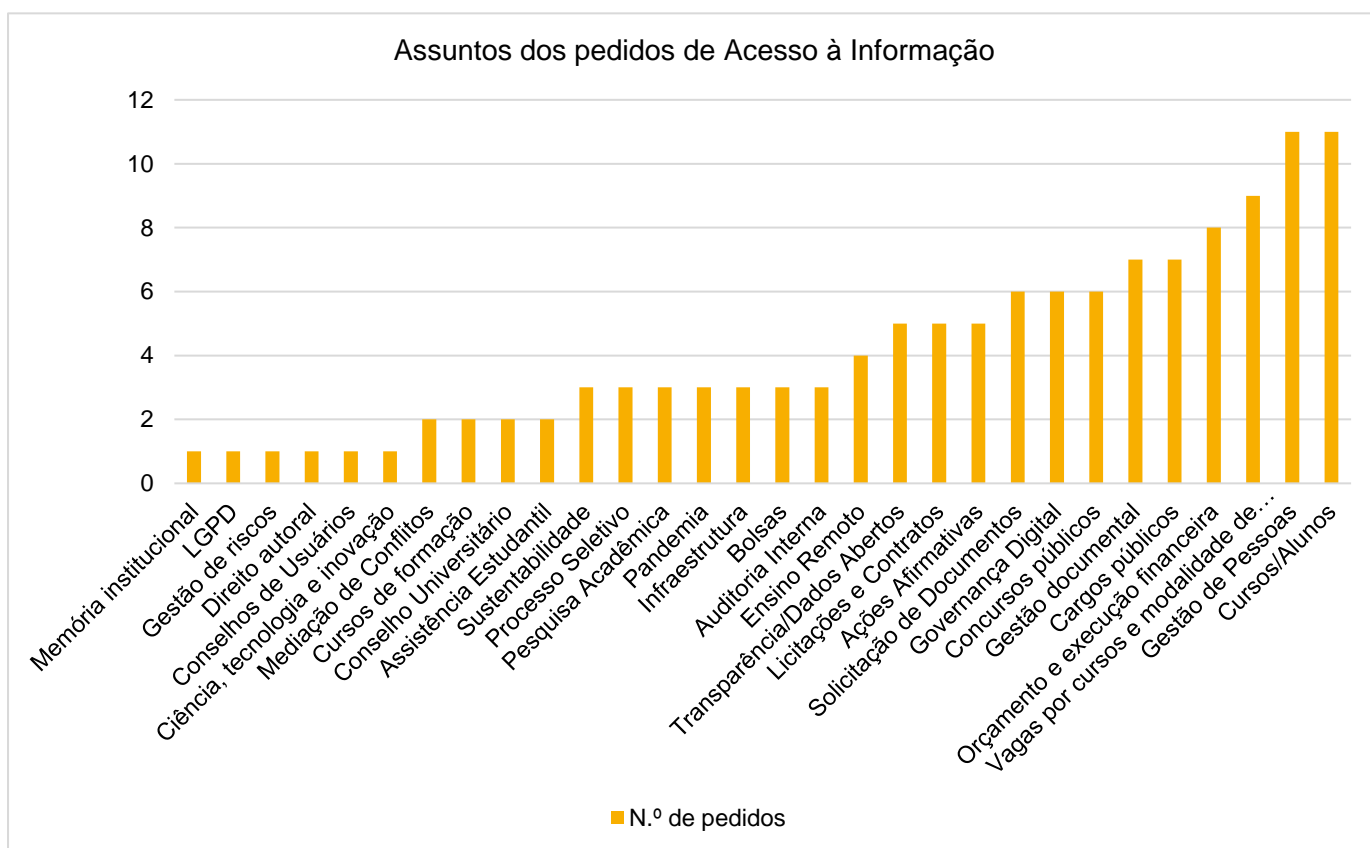


Gráfico 29 - Assuntos dos pedidos de acesso à informação

A Unidade mais demandada, em 2021, em relação aos pedidos de acesso à informação, foi a Pró-Reitoria de Graduação – PROGRAD, seguida pela Pró-Reitoria de Planejamento e Administração – PROPLAD, pela Secretaria de Integridade, Transparência e Controle Social – SITC

e pela Pró-Reitoria de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas – PROGEP (Gráfico 30). Os pedidos respondidos por essas unidades representam aproximadamente 78% do total de pedidos recebidos no ano. Cabe destacar que a SITC responde de forma imediata as informações que estão disponibilizadas em transparência ativa, seja no site da Instituição ou em dados abertos, sem necessidade de encaminhamento para o setor responsável, assim como, algumas negativas de acesso, quando aplicável.



Gráfico 30 - Número de Pedidos de Acesso à Informação por Unidade

7.2.1. Recursos aos pedidos de acesso à informação

Em 2021, foram respondidos seis recursos em relação às respostas dos pedidos de acesso à informação recebidos pelo Fala.BR. Desses recursos, quatro foram deferidos e as respostas foram complementadas. Os motivos dos recursos (Gráfico 31) referem-se, conforme o solicitante, à informação incompleta (50%), à informação recebida não corresponde à solicitada (33,33%) ou à falta de justificativa legal para classificação (16,67%).

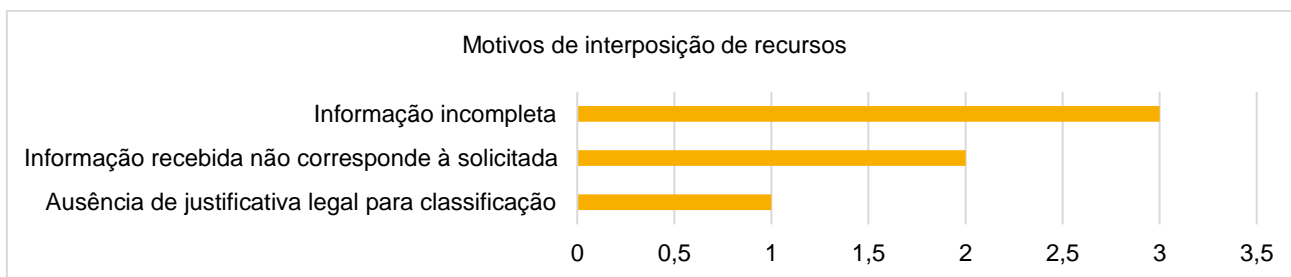


Gráfico 31 - Motivos de interposição de recursos nos pedidos de acesso à informação

Todos os recursos foram atendidos dentro do prazo legal de cinco dias, em primeira instância, a partir do esclarecimento ou do encaminhamento de informações complementares. Cabe ressaltar que não houve interposição de recursos em instâncias superiores.

7.3. 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 o sistema, tendo um retorno satisfatório em relação à qualidade das respostas, tanto em relação às manifestações de Ouvidoria (Figura 7), quanto de acesso à informação (Figura 8).

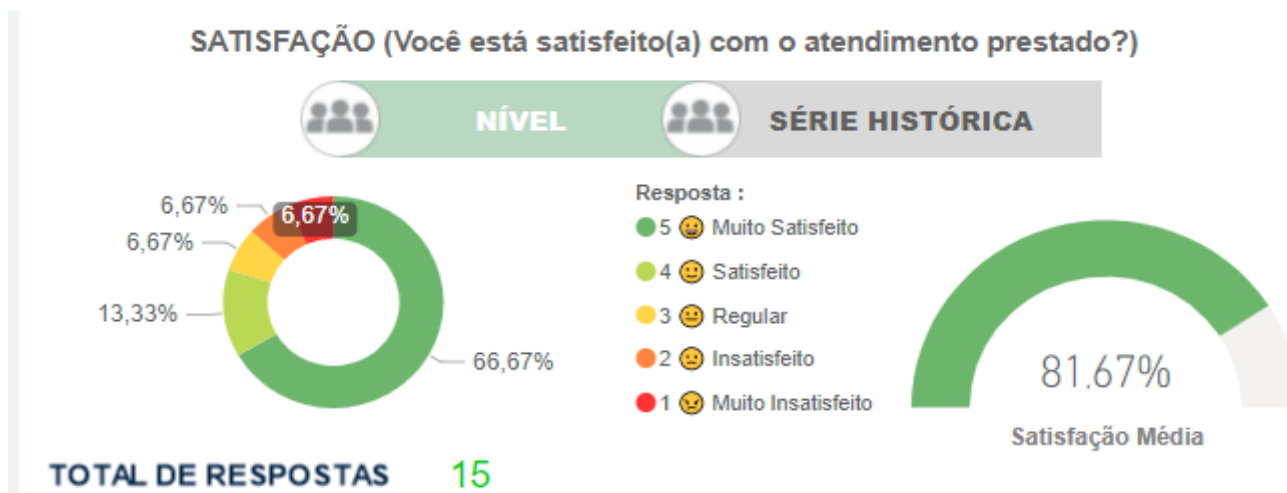
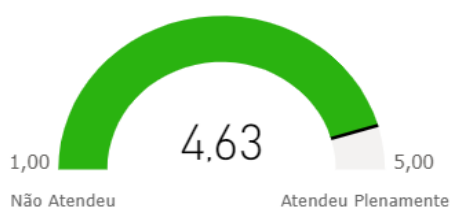


Figura 7 - Satisfação com o atendimento prestado em relação às manifestações de Ouvidoria¹³

¹³ Imagem extraída do Painel Resolveu: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu>.

TOTAL DE RESPOSTAS: 27

A resposta fornecida atendeu
plenamente ao seu pedido?



A resposta fornecida foi de fácil
compreensão?



Figura 8 - Satisfação com o atendimento prestado em relação aos pedidos de acesso à informação¹⁴

Em relação às manifestações de Ouvidoria, ainda, é questionada a resolutividade da demanda, sendo que 86% dos respondentes consideraram que sua manifestação foi atendida ou parcialmente atendida, conforme resultado apresentado na Figura 9.



Figura 9 - Resolutividade da Ouvidoria, conforme Pesquisa de Satisfação¹⁵

Salienta-se que a SITC reforça a importância da participação na pesquisa de satisfação sempre ao final da resposta enviada ao manifestante, pois considera-se essa avaliação extremamente importante para a busca permanente da qualificação dos serviços oferecidos pela Instituição.

7.4. Relatórios temáticos da Ouvidoria

Em 2021, a Ouvidoria produziu quatro relatórios a partir de temas solicitados pela Gestão, seja para cumprir solicitação de órgãos externos ou para subsidiar proposta de políticas públicas dentro da Instituição.

¹⁴ Imagem extraída do Painel Resolveu: <http://paineis.cgu.gov.br/lai>.

¹⁵ Imagem extraída do Painel Resolveu: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu>.

Ressalta-se que, em relação à Auditoria Interna, a Ouvidoria respondeu, em 2021, a quatro solicitações de auditorias, as quais requisitavam a disponibilização de relatório analítico das manifestações, recebidas pela Ouvidoria, no período de 2019 a 2021, bem como a resposta dos gestores, com relação à Infraestrutura de Pesquisa – Biotérios, Gestão de Resíduos, relacionamento entre as IFES e as fundações de apoio, assim como, em relação à PRAE, quanto à promoção da saúde física e mental aos estudantes, enfrentamento ao assédio e às violências na Universidade e atendimento aos estudantes com deficiências ou necessidades educacionais específicas. Na pesquisa no Fala.Br foram identificadas manifestações relativas ao último tema, conforme a seguir.

7.4.1. Relatório temático: saúde física e mental dos estudantes e enfrentamento ao assédio e às violências

Em atendimento à Solicitação da Auditoria Interna, foi disponibilizado um relatório analítico das manifestações, bem como a resposta do Gestor a cada uma delas, encaminhadas para a Ouvidoria, relativas à promoção da saúde física e mental aos estudantes, enfrentamento ao assédio e às violências na Universidade e ao atendimento aos estudantes com deficiências ou necessidades educacionais específicas, considerando o período entre janeiro de 2019 e fevereiro de 2021.

Para o referido período, a Ouvidoria recebeu 470 manifestações, registradas no Fala.BR. As manifestações foram analisadas, sendo 38 arquivadas seja por duplicação ou por falta de clareza/informações que impossibilitaram o devido tratamento. Dessas manifestações, 22 referem-se aos assuntos da solicitação, o que representa 4% do total de manifestações do período (Gráfico 32).

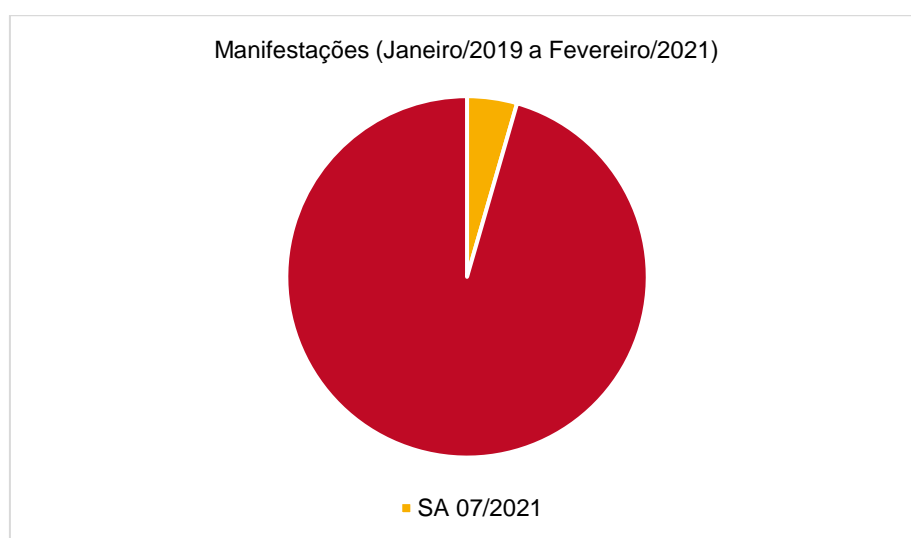


Gráfico 32 – Manifestações relativas a Solicitação de Auditoria 07/2021

7.4.2. Relatório temático: discriminações

A Coordenação de Ações Afirmativas e Diversidade – CAID, em 2021, solicitou à Ouvidoria relatório sobre as manifestações recebidas, referentes ao assédio moral, assédio sexual, discriminação racial, homofobia, entre outras discriminações, com o intuito de subsidiar ações e proposta de políticas públicas para a Instituição. Nesse viés, apresentamos os dados consolidados apresentados sobre a temática.

Para o período de 28/02/2017 a 31/08/2021, a Ouvidoria recebeu 981 manifestações da comunidade interna e externa, registradas na atual Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR). As manifestações foram analisadas, sendo seis encaminhadas para órgãos externos, tendo em vista não se tratarem de competência da FURG e 80 arquivadas, seja por duplicação ou por falta de clareza/informações que impossibilitaram o devido tratamento.

Registra-se que das 981 manifestações recebidas, 57 referem-se às temáticas solicitadas pela CAID, ou seja, assédio moral, assédio sexual, discriminação racial, homofobia, entre outras discriminações, o que representa aproximadamente 6% das manifestações tratadas (Gráfico 33), sendo 22 denúncias, 16 reclamações, 15 comunicações (anônimas) e quatro solicitações (Gráfico 34).



Gráfico 33 – Manifestações relativas a discriminações solicitadas pela CAID

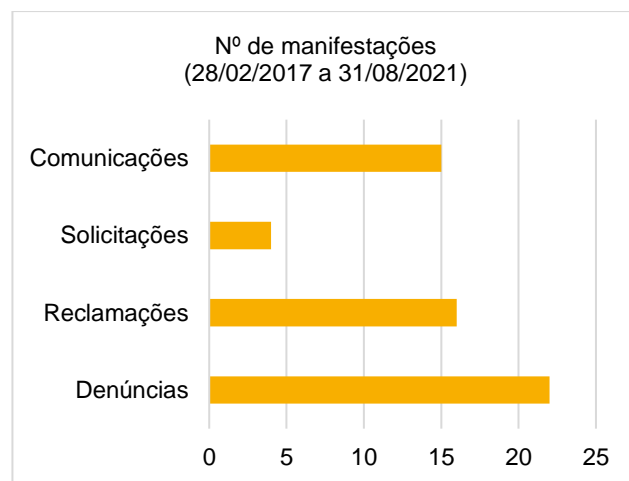


Gráfico 34 - N.º de manifestações relativas a discriminações por tipo

Identificamos, no período supracitado, os seguintes subassuntos das manifestações em relação aos temas solicitados (Gráfico 35): conduta docente (65%); conduta técnico (23%); conduta discente (7%); processo seletivo (4%); e política sobre diversidades (2%).

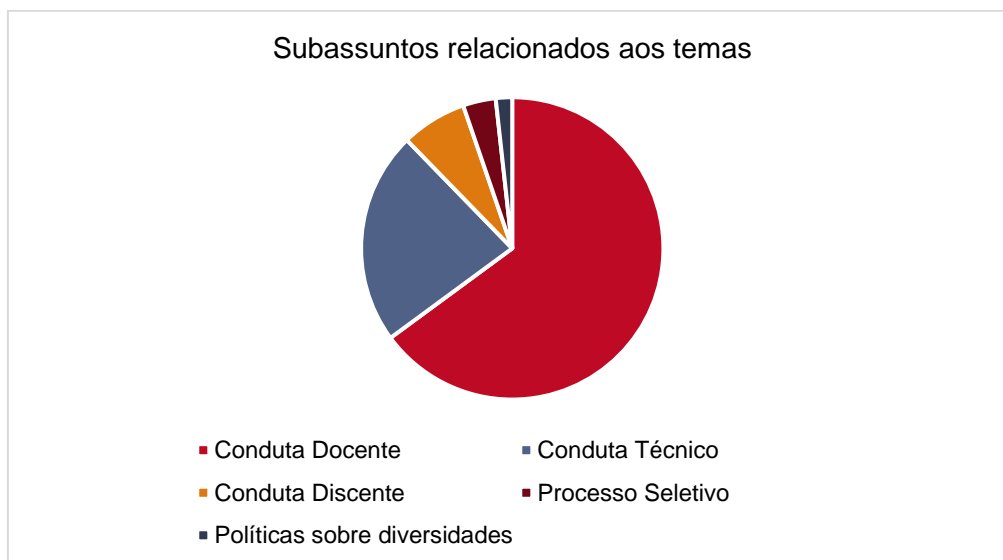


Gráfico 35 - Subassuntos das manifestações de Ouvidoria relacionados aos temas de discriminação

Em relação a essas manifestações, a partir dos subassuntos, para fins deste relatório, classificamos a partir das seguintes *tags* (Gráfico 36): assédio moral (43%); assédio sexual (30%) violência de gênero/misoginia (5%); discriminação racial (4%); discriminação social (4%); discriminação racial/social (2%); discriminação gênero/homofobia (4%); violência obstétrica (2%); violência física (2%); transfobia (2%); homofobia (2%); e bullying (2%).

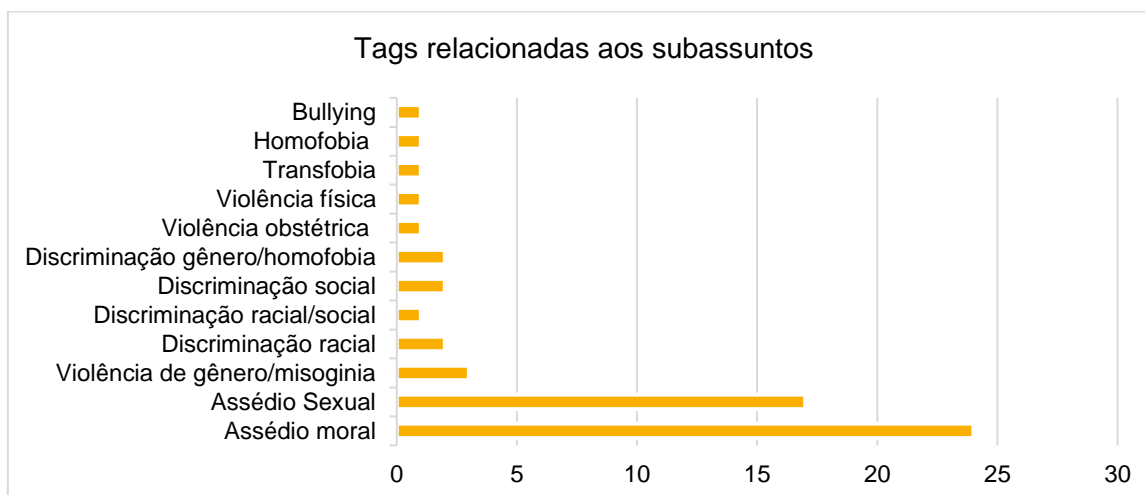


Gráfico 36 - Tags das manifestações de Ouvidoria relacionados aos temas de discriminação

7.4.3. Relatório temático: concursos públicos

A Ouvidoria, em 2021, produziu relatório temático sobre os concursos públicos, por solicitação do Ministério Público Federal, em relação aos últimos três anos. Nesse viés, em buscas realizadas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR), no período de 01/01/2018 a 02/09/2021, a Ouvidoria recebeu 785 manifestações da comunidade interna e externa. As manifestações foram analisadas, sendo 61 arquivadas, seja por duplicação ou por falta de clareza/informações que impossibilitaram o devido tratamento.

Dessas manifestações, 39 referem-se a concursos públicos na FURG, o que representa aproximadamente 5% das manifestações (Gráfico 37), sendo: 10 solicitações, cinco reclamações, cinco denúncias e 19 comunicações (Gráfico 38).



Gráfico 37 - Manifestações relativas a Concursos Públicos

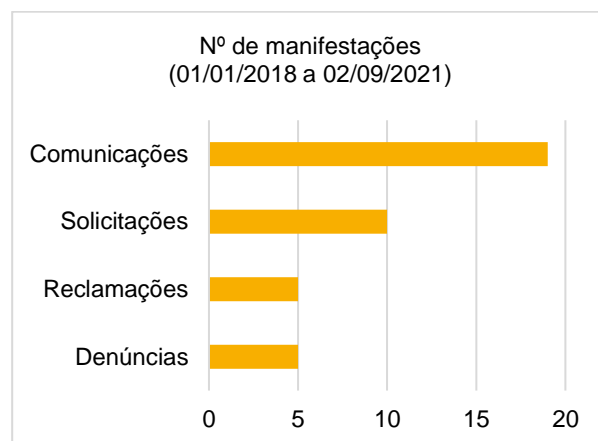


Gráfico 38 - N.º de manifestações relativas a Concursos Públicos por tipo

Identificamos, no período supracitado, os seguintes subassuntos das manifestações em relação aos concursos públicos na FURG (Gráfico 39): informações/transparência (23%); suspeição da banca (21%); descumprimento do edital (21%); gerenciamento de vagas (8%); cotas (8%); recursos (8%); exigências do edital (8%); irregularidade na documentação/candidatos (3%); e irregularidades no concurso (3%).

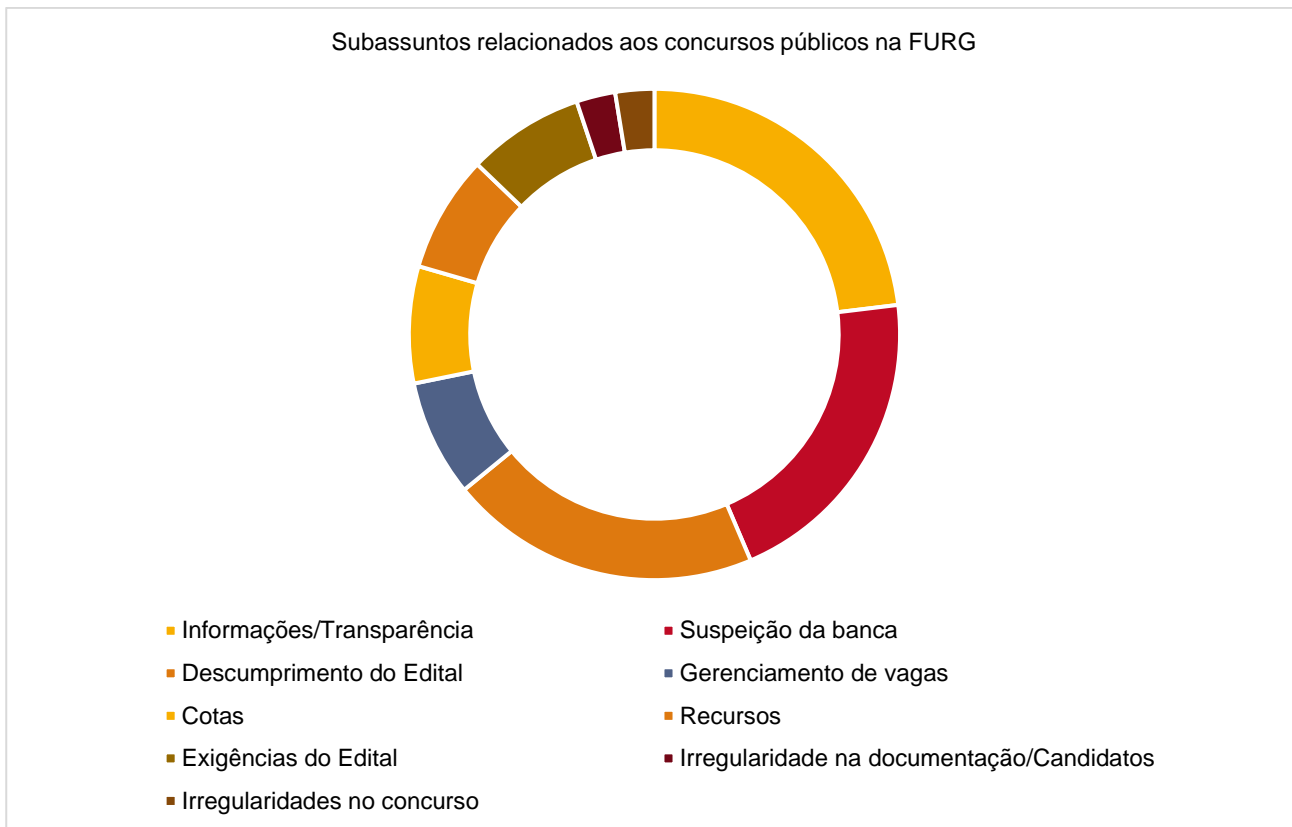


Gráfico 39 - Subassuntos relacionados aos concursos públicos na FURG

7.4.4. Relatório temático: ações afirmativas socioeconômicas

A Ouvidoria, em 2021, produziu um relatório temático sobre ações afirmativas relacionadas aos aspectos socioeconômicos, por solicitação do Ministério Público Federal, em relação aos últimos três anos. Nesse viés, em buscas realizadas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR), no período de 01/01/2018 a 02/09/2021, a Ouvidoria recebeu 785 manifestações da comunidade interna e externa. As manifestações foram analisadas, sendo 61 arquivadas, seja por duplicação ou por falta de clareza/informações que impossibilitaram o devido tratamento.

Dessas manifestações, 31 referem-se processo seletivo de candidatos às ações afirmativas vinculadas a aspectos socioeconômicos na FURG, o que representa aproximadamente 4% das manifestações (Gráfico 40), sendo: sete solicitações, duas reclamações, duas denúncias e 20 comunicações (Gráfico 41).

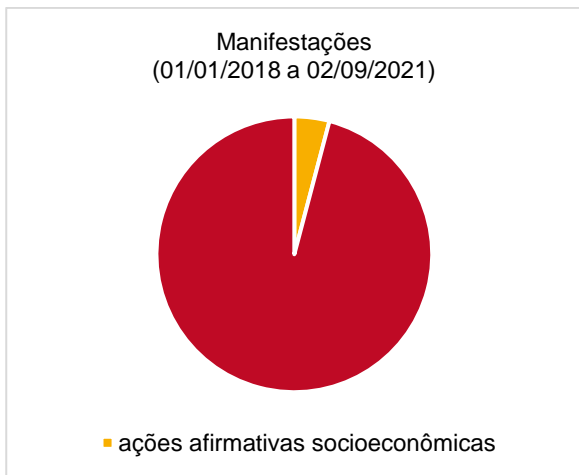


Gráfico 40 - Manifestações relativas a ações afirmativas socioeconômicas

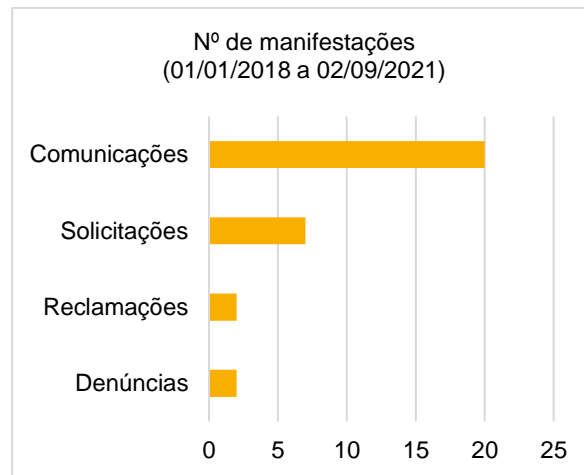


Gráfico 41 - N.º de manifestações relativas a ações afirmativas socioeconômicas por tipo

Em relação ao processo seletivo de candidatos às ações afirmativas vinculadas a aspectos socioeconômicos na FURG, identificamos, no período supracitado os seguintes subassuntos das manifestações (Gráfico 42): irregularidade em recebimento de auxílios (42%); indeferimento de auxílios (6%); cotas de ingresso (renda: 32%; pessoa com deficiência: 10%; escola pública: 3%; processo seletivo quilombolas: 3%); e ações afirmativas de bolsas (3%).

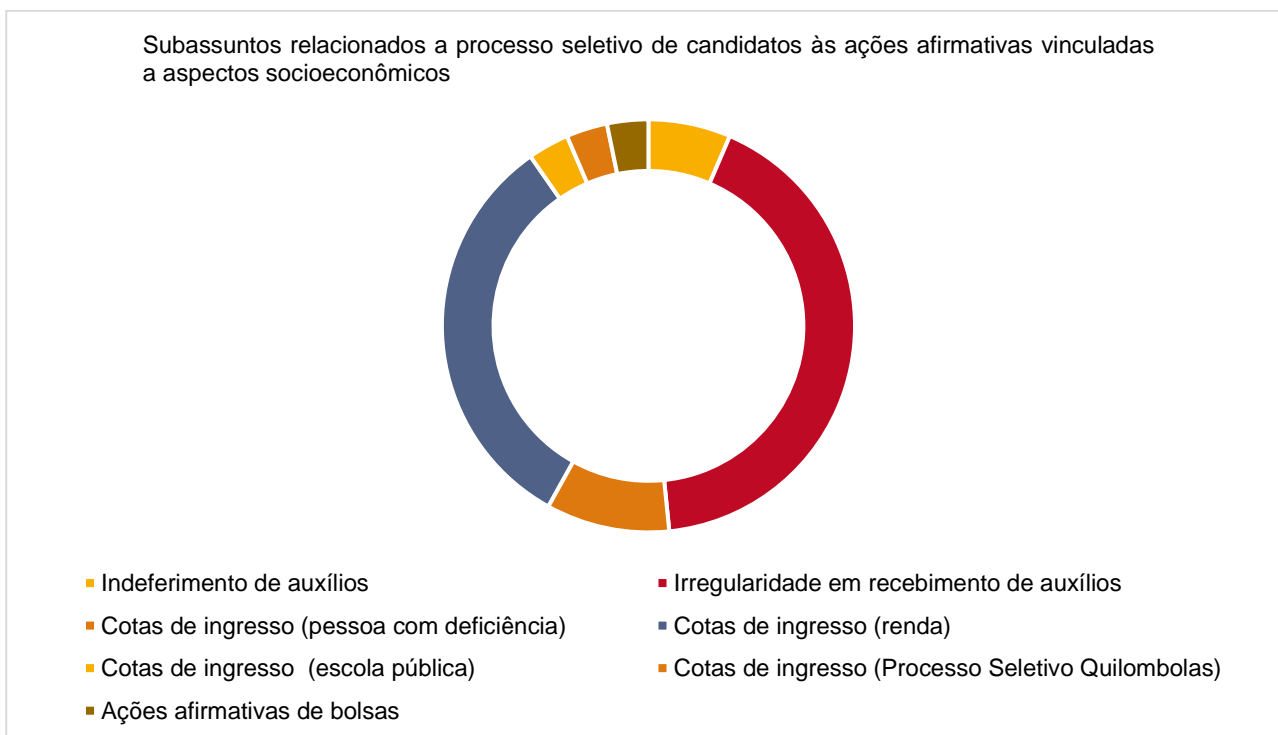


Gráfico 42 - Subassuntos relacionados às ações afirmativas socioeconômicas na FURG

8. Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOuP

O Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP), desenvolvido pela Controladoria-Geral da União - CGU, constitui-se em um instrumento para auxiliar o processo de melhoria da gestão das unidades de ouvidoria, o fortalecimento da integridade pública e o desenvolvimento de mecanismos de combate à corrupção. Conforme a CGU, um modelo de maturidade busca avaliar níveis de capacidade para o exercício das competências.

O escopo normativo do MMOuP é pautado nas seguintes leis de abrangência nacional, entendendo-se a ouvidoria como peça fundamental para o exercício dos direitos tutelados por tais marcos legais: Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017; Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011; Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018; e Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Esses normativos compõem a matriz do MMOuP, por meio de competências e capacidades necessárias ao desenvolvimento das atividades de ouvidoria.

O modelo é pautado em quatro os níveis de maturidade: Limitado (1), Básico (2), Sustentado (3) e Otimizado (4), sendo que as competências e capacidades denominadas objetivos são agrupadas em dimensões. Os objetivos, ainda, são decompostos em componentes menores verificáveis, denominados elementos, que são avaliados e permitem medir o nível de maturidade.

Assim, a partir do autodiagnóstico da Ouvidoria da FURG, conforme metodologia do MMOuP¹⁶, foi indicado um nível alvo pretendido, para aumentar o grau de maturidade, e um plano de ação para atingir o objetivo, abrangendo ações para o período 2022-2023. O nível alvo e o plano de ação foram aprovados pelo Reitor, por meio da Portaria n.º 2410/2021, de 25 de novembro de 2021. Esses documentos, assim como, o impacto que cada ação terá no Modelo de Maturidade da Ouvidoria da FURG estão disponíveis, na íntegra, por meio do link: <https://ouvidoria.furg.br/mmoup>.

9. Providências Adotadas e Recomendações

A Secretaria de Integridade, Transparência e Controle Social – SITC foi criada para atuar na interlocução da Administração Superior com as comunidades interna e externa, constituindo-se, assim, como um importante instrumento de gestão para o planejamento,

¹⁶ Disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/modelo-de-maturidade-em-ouvidoria-publica/guia-de-implementacao>.

avaliação e monitoramento dos pontos fortes e frágeis na experiência do usuário, em relação ao serviço disponibilizado pela Instituição, especialmente, a partir das manifestações recebidas na Ouvidoria e demais estruturas da SITC.

Ressalta-se que a criação da SITC, órgão vinculado à Reitoria, abrangendo a Ouvidoria, o Serviço de Informações ao Cidadão – SIC e a Unidade de Gestão da Integridade – UGI, reestruturou essas três áreas, garantindo, assim, maior autonomia, inclusive, com dotação orçamentária, e participação nas instâncias de governança. Desse modo, é importante mencionar, ainda, que a UGI recebeu uma servidora para atuar junto à Secretaria nas temáticas afins. Outrossim, foi criada a Coordenação de Transparência e Acesso à Informação, que além das atribuições do SIC, engloba questões relativas à transparência, assessorando à AMLAI nas suas atribuições, assim como, contribui com outros setores, por meio de Comitês e Grupos de Trabalhos.

Em relação à Ouvidoria, considera-se que esse canal vem, ao longo do tempo, consolidando-se por meio de ações de reestruturação, buscando, assim, a melhoria do atendimento aos anseios da comunidade universitária. Dessa forma, importa destacar alguns dos esforços que a Universidade tem envidado para implementar essas ações, que contribuem para o equacionamento e a melhoria de temáticas recorrentes nas manifestações recebidas na Ouvidoria e demais estruturas da SITC.

Inicialmente, considera-se importante mencionar, com referência à valorização das diversidades e ao enfrentamento às violências de gênero, a criação da Coordenação de Ações Afirmativas, Inclusão e Diversidade - CAID, por meio da Resolução 03/2021, do CONSUN, que tem o objetivo de promover a articulação e transversalização da política de ações afirmativas, de inclusão e acessibilidade. Nesse sentido, em agosto do mesmo ano, foi criado, por meio da Portaria 1.573/2021, o Comitê de Ações Afirmativas, Inclusão e Diversidades, de caráter permanente, consultivo e propositivo, com a finalidade de:

a) propor a Política de Ações Afirmativas da FURG e normas específicas para consolidar e ampliar as ações afirmativas no âmbito da Universidade;

b) propor medidas de prevenção, apuração, tratamento e responsabilização de assédio, condutas abusivas e discriminatórias;

c) orientar as unidades acadêmicas e administrativas na adoção de políticas de ações afirmativas, bem como sobre os procedimentos necessários para implantação dessas políticas; e

d) articular dispositivos e ações de promoção e atenção em saúde mental, existentes ou a serem criados, por meio da definição de estratégias, fluxos e procedimentos, com vistas à qualidade de vida e um ambiente universitário acolhedor.

Importante ressaltar que a SITC faz parte da composição do Comitê de Ações Afirmativas, Inclusão e Diversidades, sendo um espaço importante para a discussão das temáticas e proposição de ações.

Do mesmo modo, em 2021, a Comissão Permanente de Processos Administrativos Disciplinares – CPPAD foi reestruturada, contemplando novas atribuições em seu regimento, o qual foi discutido, também, pelo Comitê de Gestão da Integridade – CGI, e aprovado pelo Conselho Superior, constituindo-se como uma importante ação de integridade, possibilitando, assim, uma qualificação contínua no tratamento de denúncias recebidas na Universidade.

Cumpramos ressaltar, também, as ações relativas à Gestão de Riscos na Universidade, tais como a aprovação da Metodologia de Gestão de Riscos e a capacitação para gestão de riscos à integridade, oferecida aos membros do Comitê de Gestão da Integridade – CGI e ao Comitê de Proteção de Dados Pessoais – CGPD. Essas ações deram início à mitigação dos riscos à integridade nos processos institucionais, conforme previsto no Plano de Integridade.

Destaca-se, ainda, como ação de integridade, a instituição de um Grupo de Trabalho para elaboração do Código de Ética e Conduta da FURG, representando um passo significativo para consolidar os princípios éticos e de integridade na Instituição. Essa ação também foi prevista no Plano de Integridade.

Oportunamente, destacamos ações referentes à temática de concursos públicos implementadas pela Gestão, por meio da Pró-Reitoria de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas - PROGEP, para solucionar alguns pontos recorrentes nas manifestações recebidas na Ouvidoria em 2021 e em anos anteriores:

- ✓ Previsão de melhorias no site institucional da PROGEP e no sistema de concursos, buscando uma interface mais amigável aos usuários, para atender as demandas sobre informações/transparência;
- ✓ Orientação da PROGEP para a banca estabelecer, de forma explícita, no cronograma do concurso, prazos para os candidatos argüirem e interporem recursos sobre prováveis suspeição dos membros das bancas;

- ✓ Orientação da PROGEP para que os membros da banca firmem “Declaração de Impedimento”, caso haja qualquer dos seguintes vínculos com candidatos homologados: 1. parente consanguíneo ou afim, em linha reta ou colateral, até o terceiro grau, cônjuge ou companheiro; 2. ter participado ou venha a participar como perito, testemunha ou representante, ou se tais situações ocorrem quanto ao cônjuge, companheiro ou parente e afins até o terceiro grau; 3. esteja litigando judicial ou administrativamente com candidato ou respectivo cônjuge ou companheiro; 4. ter sido orientador ou coorientador de atividades acadêmicas de conclusão de curso de pós-graduação ou estágio pós-doutoral; 5. ter sido coautor de trabalhos técnico-científicos nos três anos anteriores à data de publicação da portaria de composição da banca; 6. ter participado conjuntamente de projetos de pesquisa e de extensão nos últimos três anos, na condição de coordenador ou colaborador; 7. ter desempenhado função como superior ou como subordinado direto em outras instituições nos últimos três anos;
- ✓ Instituição de comissão específica para revisar os procedimentos que compõem os diversos certames;
- ✓ Melhoria do sistema de comunicação entre o candidato e a banca, entre o candidato e a PROGEP, entre a PROGEP e a banca, de forma a dar mais transparência e permitir que as regras estabelecidas nas normas sejam melhor atendidas. Essas melhorias, de forma geral, se referem a procedimentos para a inscrição, entrega de documentos, interposição de recursos, registro e publicação dos atos da banca examinadora. Nesse sentido, a PROGEP desenvolve um conjunto de orientações que se expressam como Instrução Normativa, Tutoriais e processos formativos junto aos presidentes de bancas;
- ✓ Publicação de editais com quantitativos de vagas, em atendimento à Lei de Cotas. Para as pessoas com deficiência, o trabalho de aferição é realizado por junta médica especificamente estabelecida. No caso das cotas para pretos e pardos, a heteroidentificação é realizada por comissão específica, nomeada para o edital, e com procedimentos e forma de atuação orientada pela Comissão de Heteroidentificação e pela Coordenação de Ações Afirmativas e Diversidades - CAID.

Ainda, com relação às manifestações recebidas atinentes ao ingresso por cotas envolvendo renda, cabe destacar algumas ações que estão sendo implementadas pela Gestão, por meio da Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis – PRAE, para solucionar pontos recorrentes nas manifestações recebidas em 2021 e em anos anteriores:

- ✓ Criação da etapa “Fase de Complementação da Documentação” no sistema de matrículas online do ano de 2021 (SISU 2021), para o aperfeiçoamento do ingresso por cotas de renda na FURG. Dessa forma, a equipe técnica tem a possibilidade de complementar informações que, porventura, tenham ficado incompletas, solicitar dados que não tenham sido disponibilizados pelo(a) candidato(a) no momento da inscrição e, ainda, solicitar outros documentos e/ou informações que entenda necessários;
- ✓ Criação da “Comissão de estudo e aprimoramento dos processos de aferição do ingresso por renda”, tendo como atribuições: a) estabelecer os procedimentos a serem utilizados na verificação dos casos de denúncias de fraude nas vagas das cotas de renda da FURG; b) verificar as possibilidades apuratórias, através dos instrumentos indicados pela comissão, sobre as denúncias de fraudes na instituição; c) trabalhar na construção de uma metodologia de análise de risco para o ingresso por renda nos cursos de graduação da FURG.

Importante salientar, ainda, as boas práticas que têm sido implementadas pelas Unidades Acadêmicas, tais como: estabelecimento de fluxos internos de recebimento e tratamento de manifestações da Ouvidoria, possibilitando uma melhoria no atendimento das demandas e uma diminuição do tempo de resposta aos manifestantes.

Nesse sentido, de ações que vêm sendo implementadas, visando o equacionamento das situações relatadas nas manifestações de Ouvidoria, buscando a melhoria da experiência da comunidade universitária junto à Instituição, recomenda-se:

- ✓ Analisar a viabilidade sobre a implantação de Câmaras de Mediação de Conflitos, assim como, sobre o estabelecimento de fluxo para o tratamento e distribuição de denúncias aos órgãos apuratórios competentes;

- ✓ Promover a discussão para o estabelecimento de um fluxo institucional para o recebimento e tratamento de denúncias sobre o ingresso por meio de cotas, assim como, para outras ações afirmativas de políticas públicas;
- ✓ Ampliar a divulgação dos protocolos sanitários relacionados à pandemia da Covid-19, especialmente, no que se refere à possibilidade de apresentação da carteira digital de vacinação, por meio do aplicativo ConecteSUS;

Considerando as atribuições da Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação – LAI, recomenda-se:

- ✓ Implementar o Decreto n.º 10.889, de 9 de dezembro de 2021, que regulamenta o inciso VI do caput do art. 5º e o art. 11 da Lei nº 12.813, de 16 de maio de 2013, e dispõe sobre a divulgação da agenda de compromissos públicos e a participação de agentes públicos, no âmbito do Poder Executivo federal, em audiências, e sobre a concessão de hospitalidades por agente privado, e institui o Sistema Eletrônico de Agendas do Poder Executivo federal - e- Agendas;
- ✓ Atentar-se aos prazos e às coleções estabelecidas para abertura dos dados no Plano de Dados Abertos – PDA da FURG, em atendimento ao Decreto 8.777/2016;
- ✓ Padronizar as informações constantes nas páginas das unidades acadêmicas, atualizando o contato das unidades e dos atuais dirigentes e coordenadores (as) de cursos, assim como, publicando as atas das reuniões dos conselhos e ementas das disciplinas, além das informações mais solicitadas pelos estudantes, considerando os pedidos de acesso à informação recebidos.

Ainda, considerando as ações desenvolvidas pela SITC, no âmbito da UGI, recomenda-se

- ✓ Incluir, na capacitação permanente dos (as) servidores (as) e demais colaboradores (as), cursos relacionados às temáticas de integridade, conforme [Gráfico 11 - Resultado da Pesquisa de Percepção em Integridade \(Questão 9\)](#), assim como, capacitação para formação de dirigentes;
- ✓ Estabelecer o fluxo de desligamento e troca de lotação, conforme previsto no Plano de Integridade.

10. Considerações Finais

A Secretaria de Integridade, Transparência e Controle Social – SITC, por meio da interlocução das questões que envolvem as instâncias universitárias e as comunidades interna e externa, tem envidado esforços para qualificar a experiência do usuário dos serviços prestados pela Universidade. Dessa forma, busca acompanhar e propor melhorias para que a Instituição, por meio de seus/suas servidores/as, garanta um serviço de qualidade. Nesse sentido, a SITC destaca a parceria estabelecida no relacionamento com os setores da FURG, os quais tem contribuído para a redução dos prazos e para o equacionamento e atendimento de todas as manifestações recebidas, conforme demonstrado neste documento.

Salienta-se, também, que, a fim de aumentar a maturidade da gestão da Ouvidoria, especificamente, foram pensadas ações, conforme disposto no Modelo de Maturidade em Ouvidoria (item [8](#)) para que os objetivos institucionais sejam alcançados de forma a amenizar os riscos e fragilidades, aumentando a potencialidade da Ouvidoria.

Assim, a SITC tem buscado construir, coletivamente, formas harmônicas de comunicação que visem ao fortalecimento da cidadania, por meio da participação e controle social, permitindo ao Gestor, a partir da análise do relato de experiência do usuário, uma reflexão e alteração de procedimentos, que melhorem os serviços prestados pela Instituição. Nesse viés, a SITC procura a qualificação contínua da equipe, no que se refere ao acolhimento do usuário e aos esclarecimentos necessários sobre direitos e deveres, os quais balizam os nossos serviços, com vistas a melhorar a experiência do cidadão, buscando, assim, contribuir com a missão da Universidade.