



**FURG**  
UNIVERSIDADE FEDERAL  
DO RIO GRANDE

**Secretaria de Integridade,  
Transparência e  
Controle Social – SITC**

**Relatório de Gestão  
2024**

## **Administração Superior**

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 Gautério

Pró-Reitora de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas  
Camila Estima de Oliveira Souto

Pró-Reitor de Planejamento e Administração  
Diego Davila da Rosa

Pró-Reitor de Infraestrutura  
Rafael Gonzales Rocha

Pró-Reitora de Inovação e Tecnologia da Informação  
Danúbia Bueno Espíndola

**Equipe responsável pela elaboração:**

Maria Rozana Rodrigues de Almeida  
Secretária de Integridade, Transparência e Controle Social  
Autoridade de Monitoramento da LAI  
Coordenadora de Transparência e Acesso à Informação  
Coordenadora Adjunta do Comitê Gestor de Proteção de Dados Pessoais (CGPD)

Karina Ribeiro da Silva Molina  
Assistente da Secretária de Integridade, Transparência e Controle Social  
Ouvidora  
Gestora do SIC  
Comitê Gestor de Proteção de Dados Pessoais (CGPD)

Karine Massia Pereira  
Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)  
Ouvidoria  
Comitê Gestor de Proteção de Dados Pessoais (CGPD)

Viviane Carvalho Brião  
Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)  
Ouvidoria  
Comitê Gestor de Proteção de Dados Pessoais (CGPD)

## Lista de Quadros

Quadro 1 - Capacitações realizadas .....	13
Quadro 2 - Tipos de Manifestações de Ouvidoria .....	39

## Lista de Figuras

Figura 1 - Eixos estruturantes do Plano de Adequação à LGPD .....	16
Figura 2 - Marcos de adequação à LGPD .....	16
Figura 3 - Publicação nas redes sociais da SITC/Ouvidoria para divulgação dos Manuais de Procedimentos de Ouvidoria Interno, para os Colaboradores e para os Usuários .....	18
Figura 4 - Publicação nas redes sociais da SITC/Ouvidoria para divulgação do Guia para a realização de denúncias de assédio moral, assédio sexual e discriminação no Fala.BR .....	19
Figura 5 - Publicação nas redes sociais da SITC/Ouvidoria sobre decisão do Tribunal Regional Federal da 4ª Região .....	19
Figura 6 - Publicação nas redes sociais da SITC/Ouvidoria durante a Acolhida Cidadã .....	20
Figura 7 - Foto da oficina “Transparência da informação pública e privacidade de dados pessoais: conhecimentos básicos sobre a Lei de Acesso à Informação, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e Segurança da Informação” .....	21
Figura 8 - Foto da oficina “Guia para a realização de denúncias de assédio moral, assédio sexual e discriminação no Fala.BR: combatendo o assédio e a discriminação na FURG” .....	22
Figura 9 – Cards de divulgação das oficinas institucionais da 23ª MPU .....	22
Figura 10 – Card de divulgação do Seminário Interno de Avaliação do Programa de Gestão .....	23
Figura 11 - Instâncias de Integridade da FURG .....	25
Figura 12 - Recursos recebidos de acesso à informação .....	34
Figura 13 - Satisfação dos usuários em relação aos serviços do SIC .....	34
Figura 14 - Satisfação dos usuários em relação aos serviços da Ouvidoria .....	45

## Lista de Gráficos

Gráfico 1 - Avaliação da CGU quanto à página de Acesso à Informação .....	30
Gráfico 2 - Compromisso registrados no e-Agendas .....	31
Gráfico 3 - Tempo médio dos pedidos de acesso à informação .....	31
Gráfico 4 - Assuntos mais demandados no acesso à informação em 2024 .....	32
Gráfico 5 - Pedidos de Acesso à Informação por Unidade em 2024 .....	33
Gráfico 6 - Tipos de respostas aos pedidos de acesso à informação .....	33
Gráfico 7 - Coleções abertas na Plataforma Brasileira de Dados Abertos .....	38
Gráfico 8 - Manifestações recebidas mensalmente em 2024 .....	39
Gráfico 9 - Tempo médio de resposta às manifestações de ouvidoria ao longo dos anos .....	40
Gráfico 10 - Tipos das manifestações de ouvidoria recebidos na Ouvidoria .....	40
Gráfico 11 - Número de manifestações de ouvidoria por unidade em 2024 .....	41
Gráfico 12 - Assuntos das manifestações de ouvidoria mais demandados em 2024 .....	42
Gráfico 13 - Subssuntos das manifestações de ouvidoria mais demandados em 2024 .....	42
Gráfico 14 - Tags das manifestações de ouvidoria mais demandadas em 2024 .....	43
Gráfico 15 - Manifestações de ouvidoria sobre conduta docente em 2024 .....	43
Gráfico 16 - Manifestações de ouvidoria de assédio, discriminação e outras violências em 2024 .....	44
Gráfico 17 - Perfil dos denunciados nas manifestações de violência em 2024 .....	45

## Sumário

APRESENTAÇÃO .....	8
1. SECRETARIA DE INTEGRIDADE, TRANSPARÊNCIA E CONTROLE SOCIAL (SITC) .....	12
1.1. Equipe da SITC .....	12
1.2. Capacitações.....	13
1.3. Representações.....	14
1.3.1. Comitê Gestor de Proteção de Dados Pessoais (CGPD).....	15
1.4. Ações de divulgação e sensibilização .....	17
2. GESTÃO DA INTEGRIDADE .....	23
2.1. Comitê de Gestão da Integridade (CGI).....	24
2.2. Plano de Integridade.....	25
3. TRANSPARÊNCIA .....	28
3.1. Transparência ativa .....	28
3.1.1. Sistema Eletrônico de Agendas do Poder Executivo Federal (e-Agendas).....	30
3.2. Transparência passiva - acesso à Informação .....	31
3.2.1. Recursos recebidos de acesso à informação.....	34
3.2.2. Pesquisa de Satisfação no Fala.BR.....	34
3.3. Plano de Dados Abertos (PDA).....	35
3.4. Autoridade de Monitoramento da LAI (AMLAI) .....	37
3.5. Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos (CPADS).....	38
4. OUVIDORIA .....	39
4.1. Manifestações de ouvidoria recebidas em 2024 .....	40
4.1.1. Pesquisa de Satisfação no Fala.BR.....	46
4.2. Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP) .....	47
4.3. Avaliação de Ouvidoria.....	47
5. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E RECOMENDAÇÕES .....	48
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	52

## APRESENTAÇÃO

O presente documento tem como objetivo fornecer informações sobre as atividades da Secretaria de Integridade, Transparência e Controle Social (SITC), ao longo de 2024. Refere-se às ações realizadas pela SITC voltadas ao 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, recebidas na Plataforma Fala.BR, contemplando os pontos mais recorrentes e as providências adotadas, em consonância com a Lei nº 13.460/2018, Lei de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, e a Portaria nº 581/2021 da Controladoria-Geral da União (CGU), que estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal. O Relatório dispõe, também, de recomendações envolvendo as temáticas de integridade, transparência e temas recorrentes nas manifestações de Ouvidoria, áreas de atuação da Secretaria.

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 1135/2023, que mantém a autoridade de monitoramento e designa a Gestora do SIC;
- Plano de Desenvolvimento Institucional (2024-2028) - Resolução CONSUN/FURG Nº 26, de 22 de dezembro de 2023;
- Portaria nº 0757/2021 que institui o Comitê Gestor de Proteção de Dados Pessoais (CGPD);
- Portaria nº 0752/2021, que instituiu o Plano de Adequação à LGPD 2021-2022 da Universidade Federal do Rio Grande – FURG, conforme anexo;
- 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);
- Portaria Normativa SITC/FURG 01/2022, de 19 de dezembro de 2022, que dispõe sobre as atividades de Ouvidoria, o tratamento das manifestações recebidas e o uso da Plataforma de Ouvidorias do Poder Executivo Federal;
- Termo de Compromisso e Confidencialidade (Anexo I da Portaria Normativa SITC/FURG 01/2022);
- Guia para Colaboradores na Plataforma de Ouvidorias;
- Portaria nº 1202/2023, que altera o Comitê de Gestão da Integridade (CGI), instituído pela Portaria nº 1423/2020, alterado pelas Portarias nº 411/2021, nº 753/2021, nº 1636/2021, nº 763/2022 e nº 1668/2022;
- Portaria nº 1528/2024, que altera a composição do Comitê Gestor de Proteção de Dados Pessoais (CGPD), instituído pela Portaria nº 758/2021;
- Portaria nº 517/2024, que altera a composição da Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos – CPADS, instituída pela Portaria nº 112/2019;
- Instrução Normativa SITC/FURG nº 2/2024, que dispõe sobre a formalização dos procedimentos para o registro, o recebimento e o tratamento das manifestações de ouvidoria;
- Manual de Procedimentos da Ouvidoria – Interno;
- Manual de Procedimentos da Ouvidoria – Colaboradores;
- Manual de Procedimentos da Ouvidoria – Usuários;
- Formulário *Check list* para o tratamento das manifestações de Ouvidoria no Fala.BR.
- Guia para a realização de denúncias de assédio moral, assédio sexual e discriminação no Fala.BR;
- Resolução CONSUN/FURG nº 15, que dispõe sobre a Política de prevenção e enfrentamento do assédio, discriminação e outras formas de violência na FURG;
- Resolução CONSUN/FURG nº 27, que dispõe sobre a Política de Proteção de Dados Pessoais e Privacidade (PPDP) da FURG.

## 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 as Leis nº 7.116/1983, nº 12.527/2011, nº 12.682/2012 e 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 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 denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto n. 9.492/2018;
- Decreto nº 10.889/ 2021, que regulamenta o inciso VI do caput do art. 5º e o art. 11 da Lei nº 12.813/2013, que 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;

- Decreto nº 10.890/2021, que altera os Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, para dispor sobre a proteção ao denunciante de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta;
- Decreto nº 11.527/2023, que altera o Decreto nº 7.724/2012, que regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;
- Decreto nº 11.528/2023, que institui o Conselho de Transparência, Integridade e Combate à Corrupção (CTICC), no Poder Executivo Federal, órgão consultivo integrante da estrutura básica da CGU;
- Decreto nº 11.529/2023, que institui o Sistema de Integridade, Transparência e Acesso à Informação da Administração Pública Federal – SITAI e a Política de Transparência e Acesso à Informação da Administração Pública Federal, revogando o Decreto nº 10.756/2021, que instituiu o Sistema de Integridade Pública – SIPEF.

### **Portarias e outros**

- 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 1.089/2018, 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 116/2024, 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, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências;
- Portaria CGU nº 101/2023, que disciplina procedimentos relativos ao recurso previsto no art. 16, da LAI e no art. 23 do Decreto nº 7.724/2012;
- Resolução CGINDA nº 3/2017, que estabelece normas sobre elaboração e publicação de Planos de Dados Abertos.

## **1. SECRETARIA DE INTEGRIDADE, TRANSPARÊNCIA E CONTROLE SOCIAL (SITC)**

A Secretaria de Integridade, Transparência e Controle Social (SITC), órgão vinculado à Reitoria, foi criada por meio da Resolução nº 02/2021, de 22 de janeiro de 2021, do Conselho Universitário (CONSUN). Tem 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 e Administrativas 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.

Considerando o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) 2024-2028, a SITC encontra-se vinculada ao Eixo XIV – Governança, Riscos e Integridade, objetivos 1 – Fortalecer o atendimento aos princípios éticos e morais nas relações no âmbito da comunidade universitária e com a sociedade; e 2 – Fortalecer ações para garantia da transparência da Universidade.

A estrutura da SITC compreende a Ouvidoria; a Coordenação de Transparência e Acesso à Informação (CTAI); a Unidade de Gestão da Integridade (UGI); a Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos (CPADS) e o Comitê de Gestão da Integridade (CGI).

### **1.1. Equipe da SITC**

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

**Maria Rozana Rodrigues de Almeida<sup>1</sup>**

Secretária de Integridade, Transparência e Controle Social

Autoridade de Monitoramento da LAI

Coordenadora de Transparência e Acesso à Informação

---

<sup>1</sup> Doutora em Educação em Ciências, pela Universidade Federal do Rio Grande – FURG, 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.

**Karina Ribeiro da Silva Molina<sup>2</sup>**

Ouvidora

Assistente da Secretária

Gestora do SIC

**Karine Massia Pereira<sup>3</sup>**

Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

Ouvidoria

Comitê Gestor de Proteção de Dados Pessoais (CGPD)

**Viviane Carvalho Neves Brião<sup>4</sup>**

Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

Ouvidoria

Comitê Gestor de Proteção de Dados Pessoais (CGPD)

**Andrea Gonçalves dos Santos<sup>5</sup>**

Comitê Gestor de Proteção de Dados Pessoais (CGPD)

## 1.2. Capacitações

Em 2024, a equipe da SITC participou de capacitações, relativas às temáticas atinentes às atribuições da Secretaria, promovidas, especialmente, pela Controladoria Geral da União – CGU, além de *lives*, eventos e cursos envolvendo outras instituições (Quadro 1).

<b>Instituição promotora</b>	<b>Reunião/Curso/Live</b>
Controladoria Geral da União – CGU	II Seminário Nacional de Ouvidorias 2024 (Painéis: Ouvidorias Públicas e Programas de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação; Ouvidorias,

<sup>2</sup> Doutora em Educação em Ciências pela Universidade Federal do Rio Grande – FURG, Certificada em Ouvidoria Pública pela Escola Nacional de Administração Pública – ENAP.

<sup>3</sup> Doutora em Biologia de Ambientes Aquáticos Continentais, pela Universidade Federal do Rio Grande – FURG.

<sup>4</sup> Mestranda em Psicologia pela Universidade Feevale e Certificada em Ouvidoria Pública pela Controladoria Geral da União – CGU. A servidora encontra-se em afastamento para pós-graduação.

<sup>5</sup> Doutoranda em Educação, pela Universidade Federal de Pelotas – UFPel. A servidora desenvolve 20h de atividades na SITC.

	LAI e LGPD; Inovação e Ouvidoria; Oficinas: Como lidar com conflitos de forma humanizada; Carta de Serviços)
	Live “Acesso a informações pessoais nos termos da LAI”
	De Olho no Fala.BR – Formulários assédio e discriminação
	De Olho no Fala.BR – Tarjamento
	1ª Assembleia Geral Extraordinária de 2024 da RENOUV
	Reunião com a OGU sobre o 2º Ciclo do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOuP
	Pós-Graduação em Ouvidoria Pública OEI/CGU 2024 (em andamento)
Secretaria de Governo Digital	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) - Oficina Dirigida - Relatório (RIPD)
Universidade Federal do Rio Grande – FURG	Plano Diretor de Logística Sustentável
	Seminário Interno de Avaliação do Programa de Gestão e Teletrabalho
	Convocação para a formação “Caminhos para enfrentamento ao assédio, discriminação e outras formas de violência” - CAID

Quadro 1 - Capacitações realizadas

### 1.3. Representações

Em 2024, a SITC teve representação em diversos comitês e comissões:

- Comissão Própria de Avaliação (CPA);
- Comitê Assessor de Planejamento (CAP)
- Comitê de Governança Digital (CGDIG);
- Comitê de Assessoramento e Análise para Distribuição de Denúncias (CAADD)
- Comitê Gestor de Proteção de Dados Pessoais (CGPD);
- Comitê de Governança, Gestão de Riscos e Controles Internos;
- Comitê de Ações Afirmativas, Inclusão e Diversidades;
- Comissão Especial de Combate ao Assédio;
- Comissão Temática de Assuntos Indígenas.

Dentre essas representações, destaca-se a coordenação adjunta do CGPD, que busca a aderência da FURG à Lei Geral de Proteção de Dados; a participação da Secretaria no Comitê Assessor de Planejamento (CAP) e na Comissão Própria de Avaliação (CPA), tendo em vista a Lei 13.460/2017 que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração

pública e as formas de participação do cidadão na avaliação das políticas públicas e os serviços. Nesse sentido, cabe salientar que a participação no CAP possibilitou a colaboração da SITC na construção do Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) e do Projeto Pedagógico Institucional (PPI), especialmente nas temáticas pertinentes à Secretaria, integridade, ouvidoria, transparência e privacidade.

### **1.3.1. Comitê Gestor de Proteção de Dados Pessoais (CGPD)**

O Comitê Gestor de Proteção de Dados - CGPD foi instituído a partir da aprovação do Plano de Adequação à LGPD, para atuar como encarregado dessa Lei, no âmbito da FURG, além de dar andamento e monitorar as ações nele previstas, conforme os marcos de adequação à referida legislação. Designado por meio das Portarias nº 757 e 758/2021, o CGPD tem o Vice-Reitor como Coordenador, 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.

Por meio do Plano de Adequação à LGPD, aprovado pela Portaria nº 0752/2021, considerando os princípios da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD, 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).

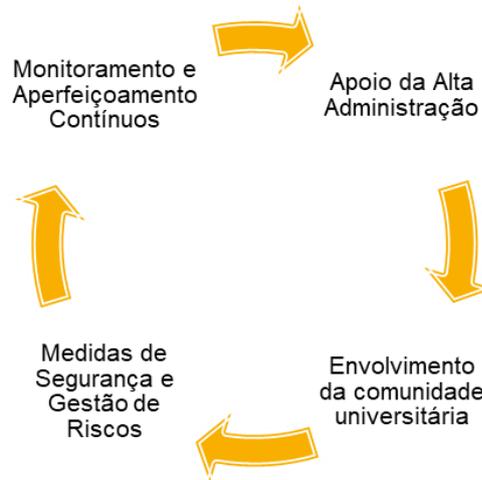


Figura 1 – Eixos estruturantes do Plano de Adequação à LGPD

O Plano estabelece ainda 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

Assim, o CGPD, na linha das ações previstas no Plano de Adequação, em 2024, se reuniu com a Secretaria de Comunicação (SECOM) com a finalidade de estipular diretrizes para uma campanha de sensibilização e divulgação do Plano de Privacidade e

Segurança da Informação (PPSI). Além disso, também discuti sobre a realização de um plano de comunicação para publicizar temas relacionados ao impacto da LGPD na FURG, incluindo a criação de um canal de comunicação específico para a temática. Nesse sentido, o CGPD está estruturando um website para a LGPD dentro no site institucional da FURG.

No que consiste à promoção das capacitações/sensibilizações, foram realizadas orientações sobre o tratamento de dados pessoais aplicáveis aos convênios e instrumentos congêneres celebrados pela Administração Pública, aos setores envolvidos com convênios e contratos da FURG, com base na LGPD e em pareceres da Advocacia-Geral da União (AGU). Além disso, foi ofertada uma oficina institucional na 23ª Mostra de Produção Universitária - MPU para a comunidade universitária.

Quanto ao monitoramento contínuo, o CGPD respondeu a uma Auditoria do Tribunal de Contas da União (TCU) que objetivou avaliar a adequação das organizações públicas à LGPD, além de estruturar as respostas ao Programa de Privacidade e Segurança da Informação, através da ferramenta de framework (nos ciclos 2 e 3), da Secretaria de Governo Digital do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. Internamente, o CGPD realizou reunião com a Auditoria Interna Governamental (AUDIN/FURG) e respondeu à um relatório de Auditoria, cujo objetivo foi avaliar a adequação da FURG à LGPD. Além disso, também foi responsável pelas respostas aos pedidos de acesso à informação recebidos pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR), cujo assunto fosse o tratamento de dados pessoais no âmbito da FURG.

Em termos de instrumentos internos que orientem a comunidade universitária sobre a LGPD, instruções normativas estão sendo elaboradas para dispor sobre os procedimentos para o tratamento de dados pessoais pelo controlador e pelo encarregado no âmbito da FURG.

#### **1.4. Ações de divulgação e sensibilização**

A SITC divulga, constantemente, cursos, eventos, *lives* e material que recebe dos órgãos de controle e agências reguladoras envolvendo legislação e orientações acerca das temáticas de integridade, ouvidoria, transparência e privacidade, áreas de atuação da Secretaria. Destacamos algumas ações realizadas ao longo de 2024, voltadas à capacitação de servidores nessas temáticas, como a elaboração e a divulgação do Relatório de Gestão SITC 2023 e do Relatório de Transparência e de Monitoramento do Plano de Dados Abertos (PDA), os quais apresentam dados estatísticos envolvendo as manifestações de ouvidoria e de acesso à informação, contemplando os pontos mais

recorrentes e as providências adotadas, além de recomendações no que diz respeito a essas temáticas, especialmente, a partir dos assuntos recorrentes nas manifestações recebidas.

Nesse sentido, a partir do diagnóstico da gestão de riscos, com o objetivo de apresentar a toda a comunidade universitária e demais usuários dos serviços prestados pela FURG o fluxo para o tratamento e a tramitação das manifestações de ouvidoria por meio da Plataforma Fala.BR, em consonância com o Modelo de Maturidade de Ouvidorias Públicas, a SITC publicou, em janeiro de 2024, a partir da Instrução Normativa SITC/FURG nº 2, os Manuais de Procedimentos da Ouvidoria Interno, para os Colaboradores e para os Usuários, além de um Formulário de Check-List para o tratamento de manifestações de Ouvidoria no Fala.BR. Também foi elaborado e publicado um Guia para a realização de denúncias de assédio moral, assédio sexual e discriminação no Fala.BR em complementação ao Manual de procedimentos da Ouvidoria - Usuários.



Figura 3 - Publicação nas redes sociais da SITC/Ouvidoria para divulgação dos Manuais de Procedimentos de Ouvidoria Interno, para os Colaboradores e para os Usuários



Figura 4 - Publicação nas redes sociais da SITC/Ouvidoria para divulgação do Guia para a realização de denúncias de assédio moral, assédio sexual e discriminação no Fala.BR

A SITC republicou em suas redes sociais e no site [www.sitc.furg.br](http://www.sitc.furg.br) uma nota publicada na página oficial da FURG sobre a condenação do Tribunal Regional Federal da 4ª Região (TRF4) em segunda instância de um ex-professor, pelos crimes de importunação e assédio sexuais contra uma aluna decisão que converge com a postura adotada pela universidade. Na nota, foram mencionados alguns mecanismos de prevenção e enfrentamento ao assédio na FURG, como a Ouvidoria, que exerce papel mediador nas relações envolvendo instâncias universitárias e os integrantes das comunidades interna e externa, examinando e encaminhando as demandas aos setores competentes, identificando melhorias, propondo mudanças, assim como, apontando irregularidades.



Figura 5 - Publicação nas redes sociais da SITC/Ouvidoria sobre decisão do Tribunal Regional Federal da 4ª Região

A Ouvidoria esteve presente no Centro de Convivência (CC), durante a segunda edição da Acolhida Cidadã, acolhendo os ingressantes, oferecendo informações sobre o seu papel na Instituição, recebendo elogios, sugestões, reclamações, denúncias, dentre outras manifestações, as quais contribuem para a melhoria da FURG, bem como sobre a Plataforma Fala.BR, a proteção ao denunciante, os prazos, dentre outras. Na Acolhida Cidadã, a Ouvidoria também ofertou a palestra “Venha conhecer a Ouvidoria da FURG!”, cujo objetivo foi apresentar aos ingressantes e à comunidade universitária interessada a Ouvidoria como o canal de comunicação entre os cidadãos e a Universidade, enquanto um espaço destinado ao exercício da cidadania.



Figura 6 - Publicação nas redes sociais da SITC/Ouvidoria durante a Acolhida Cidadã

Pelo terceiro ano consecutivo, a SITC, em parceria com o CGPD, ministrou oficina institucional na 23ª Mostra da Produção Universitária (MPU). Em 2024, a oficina intitulou-se “Transparência da informação pública e privacidade de dados pessoais: conhecimentos básicos sobre a Lei de Acesso à Informação, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e Segurança da Informação” e teve como objetivo fomentar a cultura

da transparência e a troca de saberes, por meio do entendimento da correlação da LAI e LGPD, visando que a comunidade universitária reconheça seus direitos tanto de acesso à informação quanto de proteção de seus dados pessoais, assim como a sua responsabilidade na segurança das informações produzidas e/ou custodiadas. Participaram da oficina discentes e servidores, dentre os quais, novos pontos focais da LAI nas unidades da FURG, além de docentes de outras universidades.



Figura 7 - Foto da oficina “Transparência da informação pública e privacidade de dados pessoais: conhecimentos básicos sobre a Lei de Acesso à Informação, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e Segurança da Informação”

Na 23ª MPU, também foi ofertada, em caráter inédito, a oficina “Guia para a realização de denúncias de assédio moral, assédio sexual e discriminação no Fala.BR: combatendo o assédio e a discriminação na FURG”, pela Ouvidoria. A proposta buscou ampliar o conhecimento da comunidade universitária, disseminando o comprometimento institucional no combate ao assédio, discriminação e outras formas de violência. Participaram da oficina alunas interessadas no tema.



Figura 8 - Foto da oficina “Guia para a realização de denúncias de assédio moral, assédio sexual e discriminação no Fala.BR: combatendo o assédio e a discriminação na FURG”





**Oficina Institucional**

**Guia para a realização de denúncias de assédio moral, assédio sexual e discriminação no Fala.BR: combatendo o assédio e a discriminação na FURG**

Inscrições: até 27/11 em [sinsc.furg.br](http://sinsc.furg.br)  
 Data 27/11 à tarde  
 Local: Campus Carreiros




**SITC e CGPD realizam oficina institucional na 23ª MPU**

**Transparência da informação pública e privacidade de dados pessoais: conhecimentos básicos sobre a Lei de Acesso à Informação, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e Segurança da Informação**

Inscrições: até 28/11 em [sinsc.furg.br](http://sinsc.furg.br)  
 Data: 28/11 à tarde  
 Local: Campus Carreiros

Figura 9 - Cards de divulgação das oficinas institucionais ofertadas na 23ª MPU

As servidoras da Secretaria participaram do Seminário Interno de avaliação do Programa de Gestão da FURG, evento promovido pela PROGEP. A divulgação do evento foi feita nas redes sociais da SITC, a partir do modelo disponibilizado pela PROGEP.



Figura 10 – Card de divulgação do Seminário Interno de Avaliação do Programa de Gestão

A Secretaria tem realizado a divulgação de ações envolvendo as suas áreas de atuação, integridade, ouvidoria, transparência e privacidade através do site [www.sitc.furg.br](http://www.sitc.furg.br) e do perfil do Instagram @sitc\_ouvidoria\_furg.

## 2. GESTÃO DA INTEGRIDADE

A SITC, como Unidade de Gestão da Integridade (UGI), conforme estabelecem a Portaria nº 0249/2021 e o Regimento Interno da SITC, aprovado pela Deliberação nº 022/2021, do Conselho de Ensino, Pesquisa, Extensão e Administração (COEPEA), tem como objetivo coordenar a estruturação, a execução, o monitoramento e a revisão do Programa de Integridade da Instituição. Conforme estabelece o PDI 2024-2028, ao encontro da estratégia de prosseguir com o desenvolvimento do Programa de Integridade na FURG, buscando alcançar o objetivo de fortalecer o atendimento aos

princípios éticos e morais nas relações no âmbito da comunidade universitária e com a sociedade, a SITC definiu como meta em seu Plano de Ação 2024 consolidar a Unidade de Gestão da Integridade (UGI). Desse modo, por meio das ações previstas no Plano de Integridade da FURG, visando o aperfeiçoamento na prevenção, detecção e combate à ocorrência de atos lesivos, tem como competência promover a sensibilização, capacitação e outras ações relacionadas à gestão da integridade na Universidade.

## **2.1. Comitê de Gestão da Integridade (CGI)**

A UGI da FURG, conforme dispõe o Regimento Interno da SITC, conta ainda com o Comitê de Gestão da Integridade (CGI). De caráter consultivo, o CGI foi instituído pela Portaria nº 1423/2020, tendo como atribuição o apoio à UGI nas atribuições e competências referentes ao Programa de Integridade, como: proposição de medidas de prevenção, detecção, punição e remediação de fraudes e atos de corrupção; identificação de eventuais vulnerabilidades à integridade nas atividades desenvolvidas pela FURG; e proposição, em conjunto com outras unidades, de medidas de mitigação dessas vulnerabilidades.

O CGI é composto por representantes das Instâncias de Integridade da Universidade: a Secretaria de Integridade, Transparência e Controle Social (SITC), que inclui a Unidade de Gestão de Integridade (UGI), a Coordenação de Transparência e Acesso à Informação (CTAI) e a Ouvidoria; a Comissão de Ética Pública da FURG; a Comissão Permanente de Processos Administrativos Disciplinares (CPPAD); a Auditoria Interna; o Comitê de Governança, Riscos e Controle Interno; a Coordenação de Ações Afirmativas, Inclusão e Diversidades (CAID); a Pró-Reitoria de Planejamento e Administração (PROPLAD); e a Pró-Reitoria de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas (PROGEP). A composição do CGI conta ainda com representantes do Gabinete do Reitor e da Secretaria de Comunicação Social (SECOM).



Figura 11 - Instâncias de Integridade da FURG

## 2.2. Plano de Integridade

Em consonância com as legislações referentes à integridade pública, a 1ª edição do Plano de Integridade da FURG foi elaborada a partir de um trabalho conjunto, envolvendo a alta administração e as Instâncias de Integridade da Universidade. Com vigência para 2020-2021, o documento buscou demonstrar as ações já implementadas ou em desenvolvimento pela Instituição, bem como propor novas ações, pautando-se no fortalecimento das áreas de integridade da FURG, além da prevenção e mitigação de vulnerabilidades, constituindo-se, assim, como um importante instrumento de gestão, alinhado aos objetivos institucionais e aos princípios da boa governança, que vem contribuindo para a qualificação da gestão, por meio da promoção da ética, da transparência e do controle social, a partir do envolvimento de toda comunidade universitária.

Enquanto que a 1ª edição do Plano de Integridade visou o fortalecimento das instâncias de integridade, a 2ª edição apresenta os resultados obtidos, assim como ações outras, baseadas em diagnósticos prévios, relatórios e pesquisas sobre integridade, contextos e cenários, identificação e avaliação de riscos, no sentido de consolidar os princípios éticos e de integridade em nossa Instituição, propor medidas de tratamento, com vistas à melhoria de processos e sistemas internos e ao fortalecimento dos valores institucionais que guiam as ações da Universidade, contribuindo para o aperfeiçoamento da gestão e subsidiando uma tomada de decisão com mais integridade.

À SITC, enquanto UGI no âmbito da FURG, em consonância com a Portaria nº 0249/2021, compete realizar o monitoramento contínuo do Plano de Integridade. Assim, conforme informações prestadas pelas Instâncias de Integridade da Universidade, as quais compõem o CGI, ao longo de 2024, destacam-se as seguintes ações:

- *Operacionalizar espaço colegiado de tratamento de denúncias* - O Comitê de Assessoramento e Análise para Distribuição de Denúncias (CAADD) foi instituído em 2023 por meio da Portaria GAB/FURG nº 42, de 27 de fevereiro de 2023, cuja competência consistiu em assessorar o Gabinete do Reitor na análise das denúncias recebidas, sugerindo à Autoridade Superior, a partir de parecer técnico, o encaminhamento às instâncias competentes. Em 07 de agosto de 2024 este fluxo foi atualizado, passando a vigorar a Portaria GAB/FURG nº 95, de 07 de agosto de 2024 que instituiu o Comitê de Assessoramento e Análise de Denúncias - CAAD da FURG, cuja competência é assessorar a presidência da Comissão Permanente de Processo Administrativo Disciplinar (CPPAD) na análise das denúncias recebidas, subsidiando a elaboração do Juízo de Admissibilidade pelo órgão correccional.
- *Propor a Política de Ações Afirmativas* - A proposta da Política de Ações Afirmativas foi encaminhada para aprovação no Conselho Universitário ocorrido em 13 de dezembro de 2024.
- *Aplicar da metodologia de Gestão de Riscos no processo de tratamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria* - a partir da Gestão de Riscos implementada em 2023 no procedimento de "Recebimento e tratamento das manifestações de ouvidoria", durante o ano de 2024 foi realizada a etapa de monitoramento do plano de ação desenvolvido pela SITC para tratamento dos riscos evidenciados. O plano previu a realização de cinco ações, sendo elas: 1) Manual de Procedimentos da Ouvidoria; 2) Manual de Procedimentos da Ouvidoria - Colaboradores; 3) Manual de Procedimentos da Ouvidoria - Guia dos Usuários; 4) Formulário de Check-List para o tratamento de manifestações; e 5) Formação para servidores e alunos, a partir de ações junto à Coordenação de Formação Continuada (CFC)/PROGEP e à PRAE, na Acolhida Cidadã.

Destaca-se que em complementação ao Manual de procedimentos da Ouvidoria da FURG - Usuários, também foi publicado um Guia para a realização de denúncias de assédio moral, assédio sexual e discriminação no Fala.BR, que apresenta um passo a

passo para a realização de denúncias de assédio moral, assédio sexual e discriminação, considerando os novos formulários disponibilizados no Fala.BR. Os novos formulários do Fala.BR para denúncias de assédio moral, assédio sexual e discriminação objetivam orientar o relato da vítima, a partir da solicitação de elementos específicos necessários à apuração, uma vez que um relato qualificado diminui o arquivamento de denúncias já na entrada, possibilitando que condutas inadequadas sejam, efetivamente, apuradas.

Considerando a formação de servidores e alunos, salienta-se que a Ouvidoria esteve presente na Acolhida Cidadã do primeiro e do segundo semestre de 2024, prestando atendimento no Centro de Convivência (CC), acolhendo os ingressantes, oferecendo informações sobre o seu papel na Instituição, recebendo elogios, sugestões, reclamações, denúncias, dentre outras manifestações, as quais contribuem para a melhoria da FURG, bem como sobre a Plataforma Fala.BR, a proteção ao denunciante, os prazos, dentre outras. Já a elaboração de projeto voltado para capacitação de servidores junto à Coordenação de Formação Continuada (CFC)/PROGEP está em tratativas para ser realizada no próximo exercício.

- *Fomentar a capacitação permanente dos (as) servidores (as) e demais colaboradores (as) em cursos relacionados às temáticas de integridade* - No âmbito da PROGEP, ao longo de 2024 foram disponibilizadas as seguintes formações aos servidores:
  1. Caminhos para o enfrentamento ao assédio, discriminação e outras formas de violência - Turma Lagoa dos Patos;
  2. Caminhos para o enfrentamento ao assédio, discriminação e outras formas de violência - Turma Lagoa Mirim;
  3. Caminhos para o enfrentamento ao assédio, discriminação e outras formas de violência - Turma Lagoa do Peixe;
  4. Caminhos para o enfrentamento ao assédio, discriminação e outras formas de violência - Turma Lagoa do Bacupari;
  5. Formação 3º Encontro Formativo dos Membros da CPPAD;
  6. Formação 4º Encontro Formativo dos Membros da CPPAD;
  7. Mediação e práticas restaurativas: formação de mediadores e facilitadores para a condução de conflitos de forma positiva;
  8. Roda de conversa sobre a RESOLUÇÃO CONSUN/FURG Nº 15/2023.

Cabe acrescentar que a Comissão de Ética da FURG aguarda a discussão e aprovação, por parte do Conselho Universitário, do Código de Conduta e Ética da

FURG, elaborado pela “Comissão para Proposição do Código de Ética e Conduta dos servidores da FURG” (Portaria nº 1690/2021), ação de integridade prevista na primeira edição do Plano de Integridade da FURG. A 1ª e 2ª edição do Plano de Integridade da FURG estão disponíveis no site da Universidade (<https://www.furg.br/gestao-da-integridade>).

### 3. TRANSPARÊNCIA

A Lei nº 12.527/2011, conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI), e os Decretos nº 7.724/2012 e nº 11.527/2023 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. Dessa forma, a SITC promove a transparência na FURG por meio da atualização e do monitoramento da Página de Acesso à Informação (transparência ativa) e do atendimento dos pedidos de acesso à informação (transparência passiva), além do monitoramento e execução do Plano de Dados Abertos (PDA).

Assim, conforme estabelece o Regimento Interno da SITC, a Coordenação de Transparência e Acesso à Informação (CTAI), estrutura vinculada à Secretaria, é responsável pela gestão do SIC e pela implementação do PDA.

#### 3.1. Transparência ativa

Conforme a referida legislação vigente, os órgãos e entidades públicas devem promover, independentemente de requerimentos, a divulgação em local de fácil acesso, no âmbito de suas competências, de informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas ou custodiadas. No âmbito da FURG, esse local específico é a Página de Acesso à Informação, onde estão divulgadas, dentre outras, informações sobre:

I - estrutura organizacional, competências, legislação aplicável, principais cargos e seus ocupantes, endereço e telefones das unidades, horários de atendimento ao público;

II - programas, projetos, ações, obras e atividades, com indicação da unidade responsável, principais metas e resultados e, quando existentes, indicadores de resultado e impacto;

III - repasses ou transferências de recursos financeiros;

IV - execução orçamentária e financeira detalhada;

V - licitações realizadas e em andamento, com editais, anexos e resultados, além dos contratos firmados e notas de empenho emitidas;

VI - remuneração e subsídio recebidos por ocupante de cargo, posto, graduação, função e emprego público, incluídos os auxílios, as ajudas de custo, os jetons e outras vantagens pecuniárias, além dos proventos de aposentadoria e das pensões daqueles servidores e empregados públicos que estiverem na ativa, de maneira individualizada;

VII - respostas a perguntas mais frequentes da sociedade;

VIII - contato da autoridade de monitoramento, designada nos termos do art. 40 da Lei nº 12.527, de 2011, e telefone e correio eletrônico do SIC.

Ressalta-se que na referida Página também estão disponibilizadas as informações sobre o contato do encarregado da LGPD na FURG, o Comitê Gestor de Proteção de Dados Pessoais (CGPD).

A Controladoria-Geral da União (CGU) e o Tribunal de Contas da União (TCU) monitoram, com base na legislação vigente, os 49 itens de transparência ativa dos órgãos. Ao longo de 2024, conforme Sistema de Transparência Ativa (STA), formulário disponível no Fala.BR sobre o cumprimento das obrigações de transparência ativa, sete itens foram destacados pelo referido sistema como cumpridos parcialmente e/ou não cumpridos.

Nesse sentido, a CTAI realizou sete atualizações na Página de Acesso à Informação da FURG: os relatórios estatísticos de atendimento à Lei de Acesso à Informação, adicionando-se figuras com os respectivos links para melhor ilustrar a disponibilização dos mesmos; as informações detalhadas sobre a execução orçamentária de suas despesas (por unidade orçamentária), sobre a execução financeira de suas despesas, sobre suas despesas com diárias e passagens, sobre suas licitações, sobre os contratos firmados em seu âmbito, atualizando-se um filtro em cada para o ano corrente; e a relação completa de empregados terceirizados, inserindo a listagem atual dos terceirizados da FURG, conforme orientação da CGU. Dessa forma, a FURG segue cumprindo 100% dos itens mínimos obrigatórios de transparência ativa exigidos, conforme avaliação da CGU (Gráfico 1).

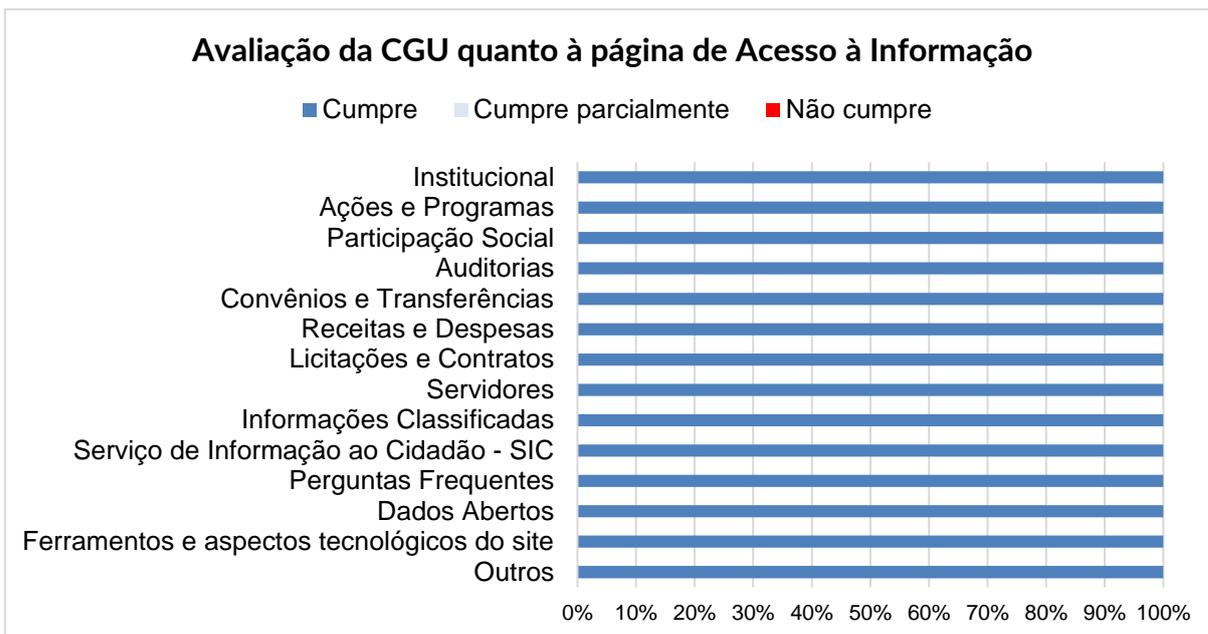


Gráfico 1 - Avaliação da CGU quanto à página de Acesso à Informação

Além disso, considerando a estratégia do PDI de fortalecer o atendimento da transparência ativa e passiva, a SITC definiu dentre outras metas ampliar os itens de transparência ativa além do exigidos pela legislação. Dessa forma, em 2024 o item "Avaliação Institucional" foi adicionado ao menu do site de acesso à informação da FURG (<https://acessoainformacao.furg.br/>). O item direciona para o site de Avaliação Institucional da FURG.

### 3.1.1. Sistema Eletrônico de Agendas do Poder Executivo Federal (e-Agendas)

Ainda sobre a transparência ativa, destaca-se o Sistema Eletrônico de Agendas do Poder Executivo Federal (e-Agendas), plataforma por meio da qual são divulgadas as agendas de compromissos públicos dos agentes públicos obrigados, cuja adesão ocorreu ainda em 2022, para dar cumprimento à Transparência das Agendas, estabelecida pela Lei nº 12.813/2013 (Lei de Conflito de Interesses) e pelo Decreto nº 10.889/2021, constituindo-se como uma ação de promoção da transparência e de integridade da FURG. Atualmente, a Universidade tem cadastrados 10 agentes públicos obrigados ao uso do e-Agendas: Reitor, Vice-Reitor e Pró-Reitores. No ano de 2024, foram registrados 564 compromissos, dos quais 285 reuniões, 237 eventos, 40 audiências públicas e duas audiências, conforme gráfico a seguir.



Gráfico 2 - Compromisso registrados no e-Agendas

Ainda, no âmbito do cumprimento da Transparência das Agendas, no início do segundo semestre de 2024, a SITC encaminhou ao Gabinete do Reitor o Boletim do e-Agendas - 2024 da Controladoria Geral da União - CGU, dando continuidade à implementação e utilização obrigatória do e-Agendas. O referido Boletim objetivou fornecer informações sobre a utilização do sistema e-Agendas pelas autoridades dos órgãos e entidades da administração pública federal no período de 01/04/2024 a 30/06/2024, a fim de facilitar os processos de monitoramento realizados pelos Administradores Institucionais Supervisores (AIS).

### 3.2. Transparência passiva – acesso à Informação

A transparência passiva trata das informações solicitadas diretamente pelo cidadão, por meio dos pedidos de acesso à informação. O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da FURG, regulamentado pela Portaria nº 1.482/2018 e atualmente vinculado à CTAI/SITC, conforme Regimento Interno da Secretaria, recebeu em 2024 **152** pedidos de acesso à informação por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR).

Registra-se que 94,73% dos pedidos foram respondidos e 5,27% ainda estão em tramitação.<sup>6</sup> Além disso, não houve omissões por parte da Universidade em 2024, assim como em 2023.<sup>7</sup>

A SITC busca responder o cidadão no menor prazo possível. Para isso, realiza um monitoramento junto aos pontos focais da LAI acerca do retorno das respostas aos pedidos. Cada Pró-Reitoria e Unidade Acadêmica, assim como o Gabinete do Reitor,

<sup>6</sup> Considerando o prazo para entrega do Relato Integrado de 2024, as informações presentes neste documento foram levantadas em 27/12/2024.

<sup>7</sup> Painel “Lei de Acesso à Informação”. Disponível em <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>. Acesso em 11/01/2024.

possui um ponto focal para realizar essa interlocução entre o SIC e a respectiva unidade. Dessa forma, o tempo médio de resposta aos 152 pedidos de acesso à informação recebidos em 2024, conforme Painel “Lei de Acesso à Informação”, foi de **10,81** dias.

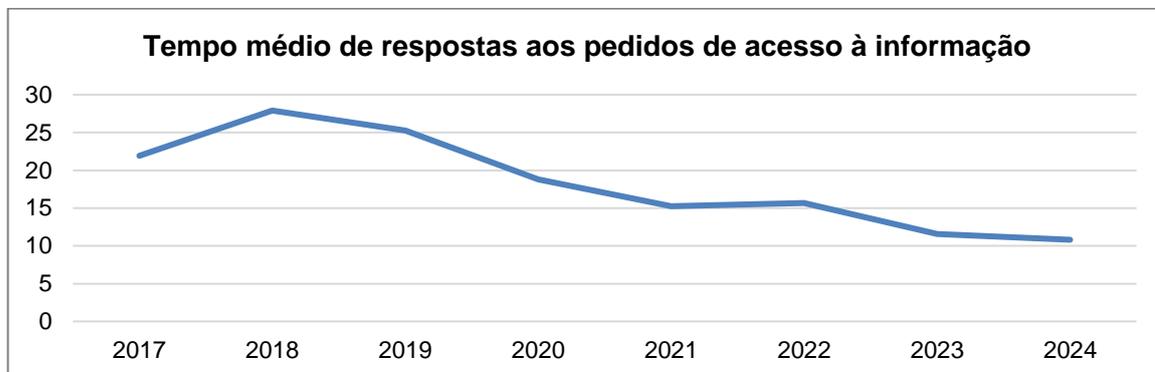


Gráfico 3 - Tempo médio dos pedidos de acesso à informação ao longo dos anos

Alguns dos assuntos tratados no acesso à informação ao longo de 2024 foram variados, sendo os mais demandados aqueles envolvendo informações sobre processos administrativos disciplinares, concursos/vagas, auxílios/assistência estudantil, PSVO, enfrentamento ao assédio, violência e terceirizados, dentre outros, conforme pode ser observado no Gráfico 4.

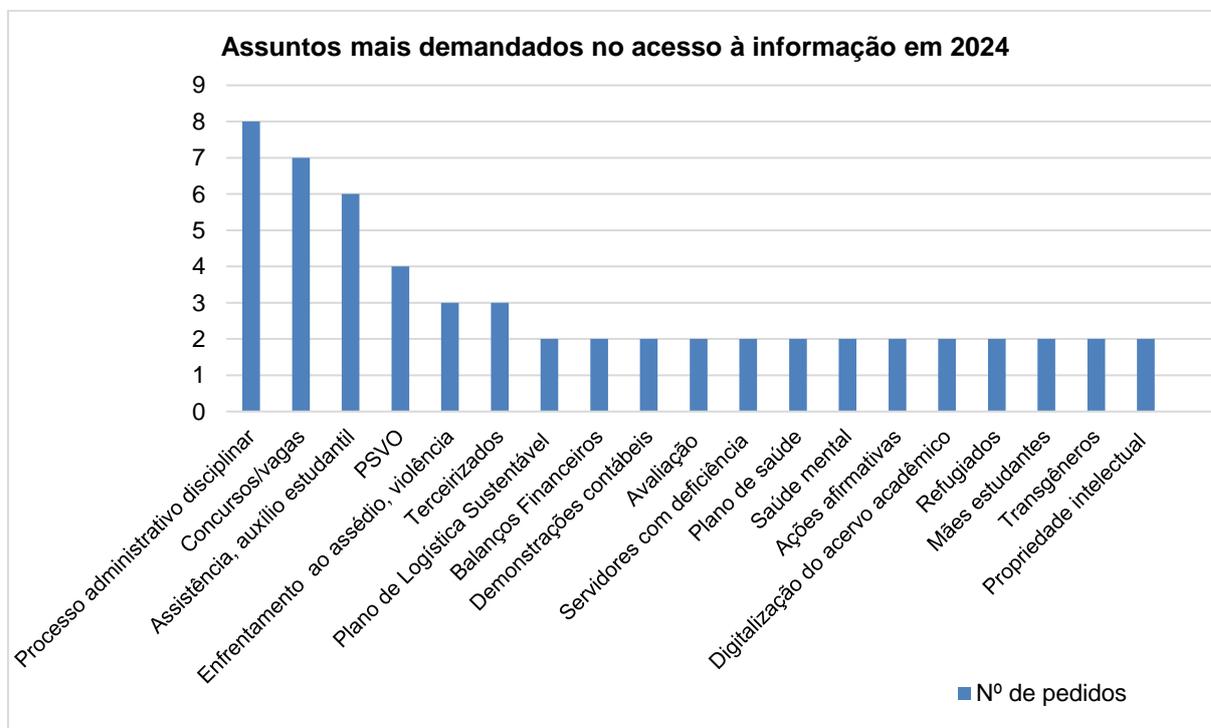


Gráfico 4 - Assuntos mais demandados no acesso à informação em 2024

As Unidades mais demandadas, em 2024, em relação aos pedidos de acesso à informação, foram as Pró-Reitorias de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas (PROGEP), de Graduação (PROGRAD), de Planejamento e Administração (PROPLAD), o Gabinete do Reitor, e o próprio SIC, representando cerca de 76% dos pedidos recebidos, conforme Gráfico 5. Cabe destacar que o SIC responde de forma imediata as informações que estão disponibilizadas em transparência ativa, seja no site da Instituição ou em dados abertos, assim como aquelas previamente disponibilizadas, considerando o teor e ano a que se referem, sem necessidade de encaminhamento ao setor responsável, assim como, algumas negativas de acesso, quando aplicável.

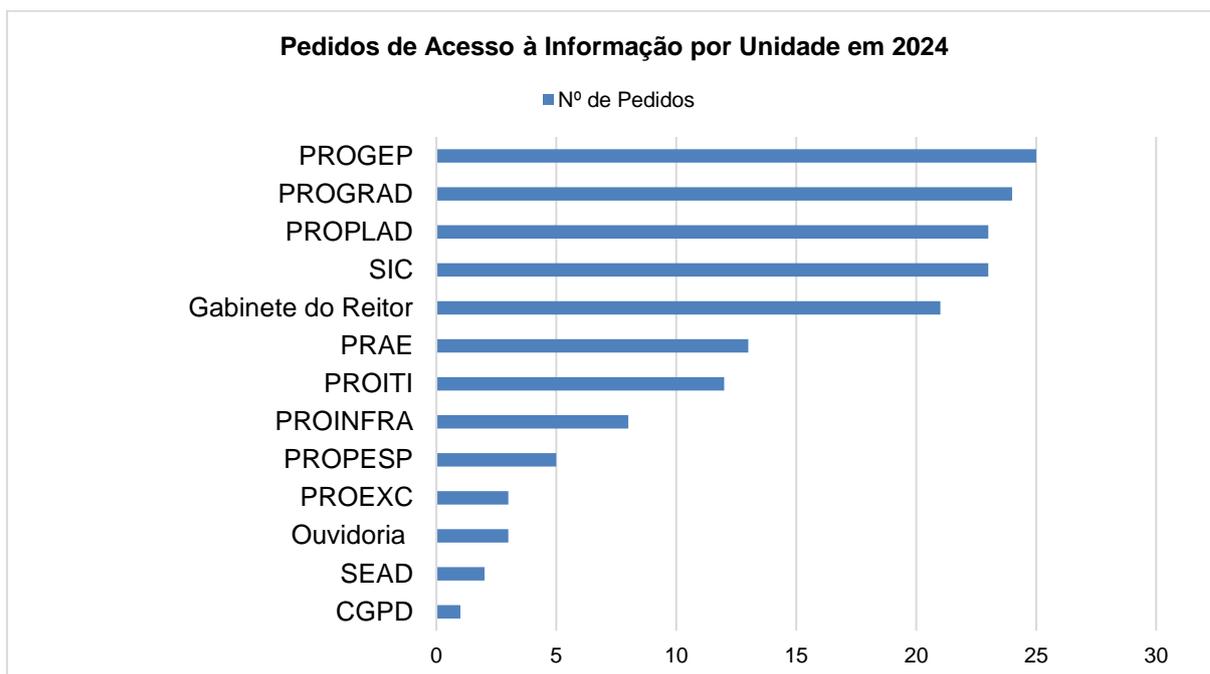


Gráfico 5 - Pedidos de Acesso à Informação por Unidade em 2024

Dos pedidos de acesso à informação respondidos em 2024, 85,42% tiveram acesso concedido; 2,78% tiveram acesso negado por conterem dados pessoais e por serem genéricos; e 2,08% tiveram acesso parcialmente concedido, considerando que parte da informação solicitada era de competência de outro órgão/entidade, inexistente genérica. Ainda, 6,25% dos pedidos recebidos não se tratavam de acesso à informação, conforme estabelecido na LAI, e 2,08% consistiam em perguntas duplicadas ou repetidas. Um pedido de acesso à informação recebido não era de competência da FURG e um pedido tratava de informação inexistente.

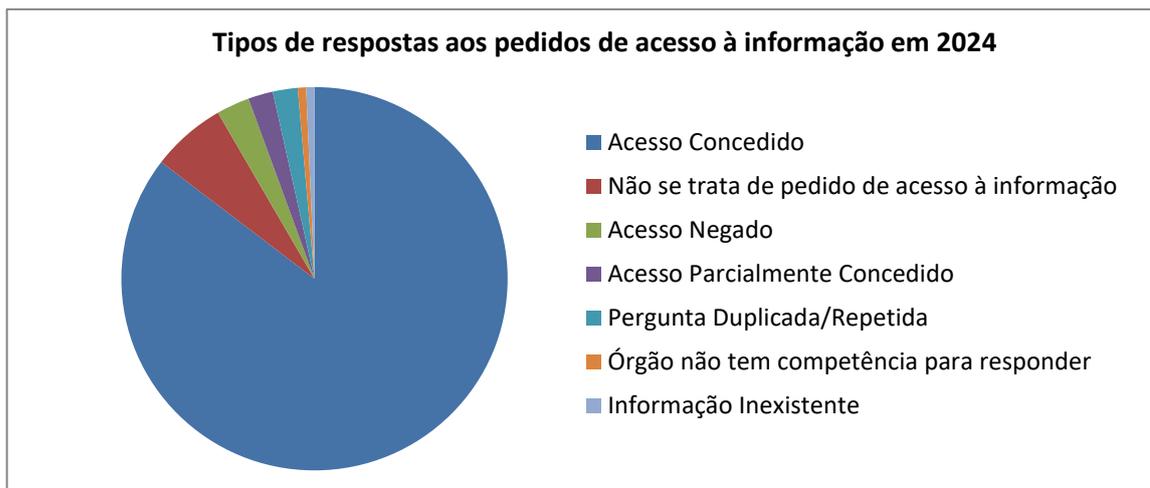


Gráfico 6 - Tipos de respostas aos pedidos de acesso à informação

### 3.2.1. Recursos recebidos de acesso à informação

A LAI permite a possibilidade de interpor recurso contra as negativas de acesso à informação, contra as respostas e contra as omissões da Instituição. Diante disso, os cidadãos possuem um prazo de 10 dias para interpor recurso. No ano de 2024, foram interpostos 10 recursos, todos ao chefe hierárquico, sendo que seis foram deferidos, dois foram indeferidos e dois perderam o objeto.



Figura 12 - Recursos recebidos de acesso à informação

### 3.2.2. Pesquisa de Satisfação no 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, prazos e sistema. Assim, em 2024, 31 cidadãos responderam à pesquisa, obtendo-se um retorno satisfatório em relação ao atendimento ao pedido e à facilidade de compreensão, considerando uma nota máxima de 5. Ou seja, a resposta fornecida atendeu plenamente o pedido recebeu nota 4,55 e a resposta fornecida foi de fácil compreensão recebeu nota 4,58.

## SATISFAÇÃO DO USUÁRIO <sup>?</sup>

Todos

**TOTAL DE RESPOSTAS: 31**

A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?

A resposta fornecida foi de fácil compreensão?



Figura 13 - Satisfação dos usuários em relação aos serviços do SIC

### 3.3. Plano de Dados Abertos (PDA)

A Política de Dados Abertos do Poder Executivo Federal, instituída por meio do Decreto nº 8.777/2016, tem o objetivo de promover a publicação de dados contidos em bases de dados de órgãos e entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. Dessa forma, possibilita acesso aos cidadãos, de forma aberta, aos dados produzidos e acumulados pelo Poder Executivo Federal, exceto àqueles legalmente protegidos pelo sigilo, fomentando a cultura de transparência, o controle social, a pesquisa científica, o desenvolvimento tecnológico e a inovação no setor público e privado.

Os dados são considerados abertos quando qualquer pessoa pode livremente usá-los, reutilizá-los e redistribuí-los, estando sujeitos, eventualmente, à exigência de creditar sua autoria e compartilhar pela mesma licença, de acordo com a *Open Knowledge International (OKF)* – organização internacional sem fins lucrativos que promove o compartilhamento de informações e a criação de conhecimento livre. Dados produzidos, coletados ou custodiados por autoridades públicas e disponibilizados em formato aberto são considerados dados abertos governamentais e, conforme a OKF, assim o são quando forem:

1. Completos: todo o conjunto de dados está disponível e não somente uma parte dele.
2. Primários: os dados são publicados na forma coletada na fonte e não de forma agregada ou transformada.

3. Atualizados: os dados são disponibilizados o quão rapidamente seja necessário para preservar o seu valor.
4. Acessíveis: os dados são disponibilizados para o público mais amplo possível e para os propósitos mais variados. Sendo assim, o dado aberto precisa ser disponibilizado em um local da Internet que seja facilmente acessível pelas pessoas.
5. Processáveis por máquinas: os dados são razoavelmente estruturados para possibilitar seu processamento automatizado, de forma a propiciar a análise de grandes quantidades de registros sem intervenção manual.
6. Desnecessária a identificação do interessado para acessá-los: os dados têm o seu acesso de forma não discriminada, isto é, devem estar disponíveis a todos, sem que seja necessário qualquer registro ou cadastro do interessado.
7. Disponibilizados em formatos não proprietários: os dados estão disponíveis em um formato sobre o qual nenhum proprietário detenha controle exclusivo.
8. Livres de licenças: os dados não estão sujeitos a regulações de direitos autorais, marcas, patentes ou segredo industrial.

Para a implementação da Política de Dados Abertos, é necessária a publicação do Plano de Dados Abertos (PDA) pelos órgãos e entidades da administração pública federal. O PDA é um documento orientador para as ações de implementação e promoção de abertura de dados.

Assim, desde a instituição da Política de Dados Abertos do Poder Executivo federal, foram elaborados dois PDAs, disponibilizando 185 conjuntos de dados no Portal Brasileiro de Dados Abertos, publicados em formato CSV, com metadados e glossários de termos que permitem o acompanhamento e o entendimento das informações disponibilizadas. Durante a execução da 1ª edição, foram abertos dados relativos às temáticas de assistência estudantil, projetos de ensino, pesquisa, extensão e cultura, cursos, editais e concursos públicos e bolsas custodiadas pela FURG.

A 2ª edição do PDA, que foi aprovada pelo Comitê de Governança Digital (CGDIG) em janeiro de 2023, com vigência até janeiro de 2025, prevê a abertura de dados relativos a orçamento interno, convênios e chamamentos do Sistema de Seleção Unificada (SiSU), conforme o cronograma disposto na 2ª edição do Plano. Nesse sentido, em 2024, iniciou-se o processo de abertura das próximas coleções referentes aos Chamamentos, com meta até janeiro de 2025, já com o dicionário de dados encaminhado e assim como indicado o servidor da PROGRAD que atuará junto à Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos - CPADS para avaliação e análise legal de sigilo ou restrições de acesso e construção dos metadados.

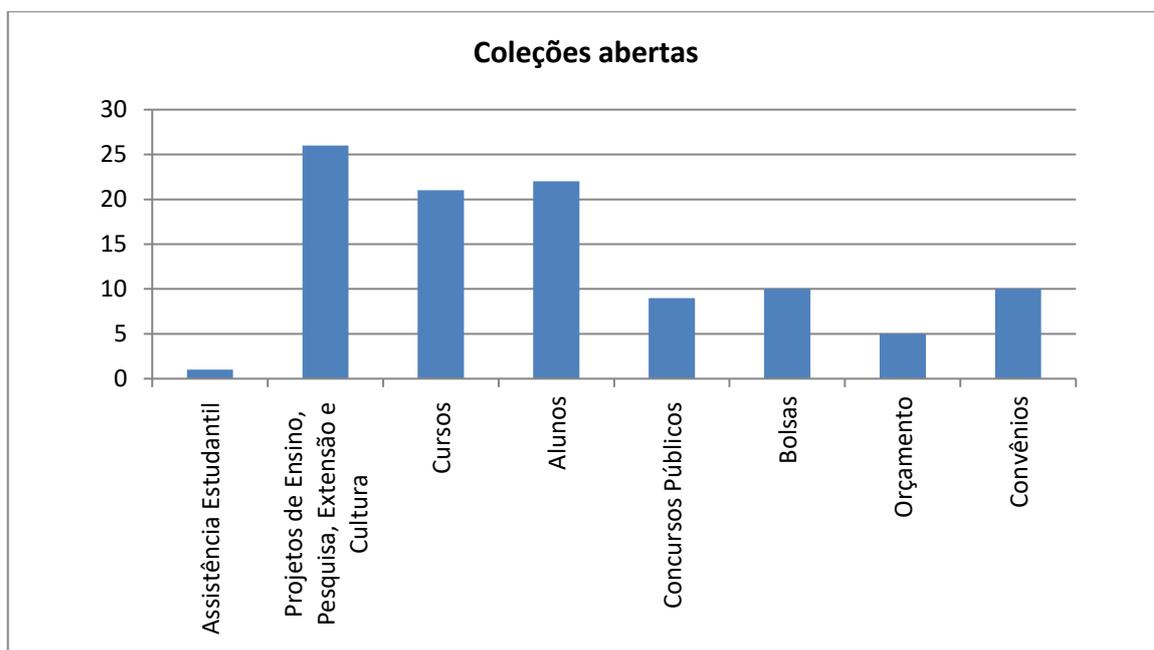


Gráfico 7 - Coleções abertas na Plataforma Brasileira de Dados Abertos por assuntos

É importante destacar que na elaboração da 1ª e 2ª edição do Plano de Dados Abertos, a FURG, para priorizar quais dados seriam abertos, considerou o grau de relevância das informações para o cidadão – consulta pública realizada pela Instituição; o número de solicitações realizadas via LAI; e outros critérios contemplados na matriz de priorização, constante na 2ª edição do PDA.

Ambas as edições do PDA da FURG estão disponíveis na página de Acesso à Informação (<https://acessoainformacao.furg.br/dados-abertos.html>).

Ainda, cabe ressaltar que a SITC, enquanto Autoridade de Monitoramento da LAI, iniciou em 2024 as tratativas para a elaboração da 3ª edição do PDA, solicitando ao CGTI a atualização do inventário das bases de dados passíveis de abertura e consulta pública. Nesse sentido, no segundo semestre de 2024, foi designado o Grupo de Trabalho (GT), no âmbito do Comitê de Governança Digital (CGDIG), para revisar as coleções abertas na execução do Plano de Dados Abertos (2023-2025) e elaborar o Plano de Dados Abertos (PDA) para o período 2025-2027.

### 3.4. Autoridade de Monitoramento da LAI (AMLAI)

A Secretária de Integridade, Transparência e Controle Social exerce o papel da Autoridade de Monitoramento da LAI (AMLAI), cujas atribuições, definidas no art. 40 da referida lei, são exercidas por meio de monitoramento constante junto ao Serviço de

Informações ao Cidadão (SIC), das respostas e pedidos de acesso à informação e atualizações da Página de Acesso à Informação, quando necessário. Além disso, a AMLAI é responsável pelo acompanhamento da execução do Plano de Dados Abertos (PDA), assegurando sua publicação e atualização, conforme o Art. 5º, § 4º, do [Decreto 8.777/2016](#), assim como pelo acompanhamento do trabalho realizado pela Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos (CPADS).

Em 2024, foram emitidos quatro memorandos diretamente vinculados às atribuições da AMLAI. Esses documentos referem-se ao acompanhamento da execução do PDA, em especial, o encaminhamento do Relatório de Transparência e Monitoramento do Plano de Dados Abertos (PDA) – 2023, o início da abertura das coleções envolvendo os Chamamentos e a solicitação da atualização do inventário das bases de dados passíveis de abertura e consulta pública, com vistas à elaboração da 3ª edição do PDA, bem como à divulgação de normas e orientações envolvendo o cumprimento da LAI, como o encaminhamento do Boletim do e-Agendas - 2024 da CGU. Importante ressaltar também que a SITC enquanto AMLAI atuou em diversos comitês, comissões e grupos de trabalho, de acordo com o item 1.3 deste Relatório.

### **3.5. Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos (CPADS)**

A Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos (CPADS), de caráter consultivo, integra a estrutura da SITC, conforme Regimento Interno da Secretaria. Foi instituída pela [Portaria nº 0111/2019](#) e alterada a sua composição pela [Portaria nº 517/2024](#), contando com um representante da SITC, dois da Coordenação de Arquivo Geral (CAG) e um do Centro de Gestão de Tecnologia da Informação (CGTI). Ao longo de 2024 emitiu um parecer, envolvendo a viabilidade de disponibilização dos dados sobre chamamentos do processo seletivo na plataforma de Dados Abertos do Poder Executivo Federal, conforme PDA.

Salienta-se que a abertura dos dados constantes no PDA passa pela análise da CPADS, garantindo a proteção dos dados que possuem restrições de acesso à informação, em consonância com a LAI e demais legislações referentes ao tema. A CPADS atua em conjunto com a Autoridade de Monitoramento da LAI e com servidores das unidades responsáveis pelos dados envolvidos.

Em termos de instrumentos internos que orientem aos gestores sobre a classificação de informações quanto à confidencialidade, uma Instrução Normativa está sendo elaborada para dispor sobre os procedimentos a serem adotados no âmbito da FURG.

Considerando a elaboração da 3ª edição do PDA, no segundo semestre de 2024, foi designado o Grupo de Trabalho (GT), no âmbito do Comitê de Governança Digital

(CGDIG), para revisar as coleções abertas na execução do Plano de Dados Abertos (2023-2025) e elaborar o Plano de Dados Abertos (PDA) para o período 2025-2027.

#### 4. OUVIDORIA

A Ouvidoria da FURG integra a estrutura da SITC, bem como se constitui como uma unidade integrante do Sistema de Ouvidorias do Governo Federal (SisOuv), estabelecendo-se como canal oficial de relacionamento da Instituição com seus usuários, ajudando no controle social das atividades universitárias. Tem seu papel institucional regulado pela Portaria CGU nº 581/2021, que atribuiu às unidades integrantes do SisOuv a competência de adotar as medidas necessárias ao exercício dos direitos dos usuários de serviços públicos junto aos órgãos e entidades a que estão vinculadas. No âmbito da FURG, tem suas atribuições definidas no Regimento Interno da SITC, bem como, na Portaria SITC/FURG nº 01/2022, que dispõe sobre as atividades de Ouvidoria, o tratamento das manifestações recebidas e o uso da Plataforma de Ouvidorias do Poder Executivo federal.

Trata-se de um espaço destinado ao exercício da cidadania para que a comunidade possa dar sugestões, fazer elogios, solicitações, reclamações, denúncias, sendo um canal de comunicação entre o cidadão e a Instituição para contribuir com a melhoria da Universidade. A Ouvidoria exerce, assim, papel mediador nas relações envolvendo as instâncias universitárias e as comunidades interna e externa, examinando e encaminhando as demandas aos setores competentes, identificando melhorias, propondo mudanças, assim como, apontando irregularidades.

Nesse sentido, conforme os Decretos nº 9.492/2018 e nº 9.094/2017, existem seis tipos de manifestação no âmbito da administração pública federal, os quais, de forma resumida, consistem em:

	Reclamação	Para manifestar insatisfação com o serviço público
	Solicitação	Para solicitar a adoção de providências a determinado órgão
	Denúncia	Para comunicar uma irregularidade, um ato ilícito ou uma violação de direitos na administração pública
	Elogio	Para expressar satisfação com um atendimento público
	Sugestão	Para enviar uma ideia ou proposta de melhoria para os serviços públicos

	Simplifique	Para sugerir alguma ideia para desburocratizar o serviço público
---	-------------	--

Quadro 2 - Tipos de Manifestações de Ouvidoria

#### 4.1. Manifestações de ouvidoria recebidas em 2024

Por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR), em 2023, a Ouvidoria recebeu **342** referem-se às manifestações de ouvidoria, conforme dados obtidos no Painel “Resolveu?”, da CGU<sup>8</sup>. Dessas, 32 foram arquivadas por não estarem aptas ao devido tratamento, sendo 13 por falta de clareza/insuficiência de dados, 12 por duplicidade de manifestação, cinco por perda de objeto e duas por ausência de competência. Ainda, nove das manifestações recebidas foram encaminhadas a outros órgãos e nove encontram-se em tratamento.



Gráfico 8 - Manifestações recebidas mensalmente em 2024

A Ouvidoria busca atender a todas as manifestações no menor prazo possível. Dessa forma, em 2024, as **301** manifestações foram respondidas no tempo médio de **14,64** dias, menor do que o de 2023, para o mesmo período, que foi de 15,28 dias, considerando as 465 manifestações respondidas. Não houve manifestações respondidas fora do prazo em 2024.

<sup>8</sup> Painel “Resolveu”. Disponível em <https://centralpainéis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. Acesso em 06/01/2025.

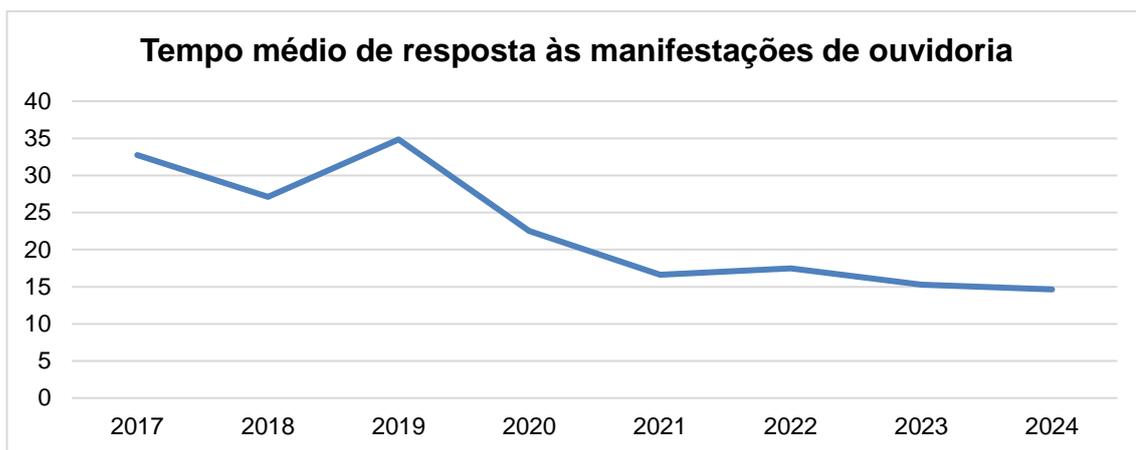


Gráfico 9 - Tempo médio de resposta às manifestações de ouvidoria ao longo dos anos

As 310 manifestações de ouvidoria tratadas/em tratamento, em 2024, estão distribuídas em: 96 denúncias (31%), 112 reclamações (36,1%), 52 comunicações (16,8%), 44 solicitações (14,2%), 4 sugestões (1,3%) e 2 elogios (0,6%). Cabe destacar que, com relação a 2023, da mesma forma que em 2022, percebeu-se uma redução no recebimento das manifestações do tipo “comunicação” (denúncia anônima). Os percentuais em 2022 e 2023 foram de 27,4% e 20,0%, respectivamente, o que pode significar um índice maior de confiança, no que se refere à proteção ao denunciante/manifestante.



Gráfico 10 - Tipos das manifestações de ouvidoria recebidas na Ouvidoria

Para o tratamento dessas manifestações, foram demandadas diversas unidades administrativas e acadêmicas da FURG, sendo a Pró-Reitoria de Graduação (PROGRAD) e a Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis (PRAE) as mais demandadas, conforme o Gráfico 11, representando aproximadamente 27% das 301 manifestações de ouvidoria respondidas em 2024. Em seguida, vem o Gabinete do Reitor, a Pró-Reitoria de

Infraestrutura (PROINFRA) e a Comissão Permanente de Processo Administrativo Disciplinar (CPPAD).

Salienta-se que a partir de agosto de 2024, a Comissão Permanente de Processo Administrativo Disciplinar (CPPAD), comissão permanente vinculada ao Gabinete do Reitor da FURG e integrante do Sistema de Correição do Poder Executivo Federal, passou a tratar diretamente no Fala.BR as denúncias envolvendo a conduta de servidores. Cadastrada com o perfil de colaborador, a CPPAD tem sua atuação voltada às atividades correicionais, conforme previsto seu Regimento Interno, aprovado pela Deliberação COEPEA nº 028/2021, bem como art. 98 Regimento Geral da Universidade (Resolução CONSUN nº 015/2009) e art. 14, III do Regimento Interno da Reitoria (Resolução CONSUN nº 015/2010). Até, então, o recebimento das denúncias envolvendo a conduta de servidores era realizado pelo Gabinete do Reitor, o qual encaminhava à CPPAD as denúncias recebidas.

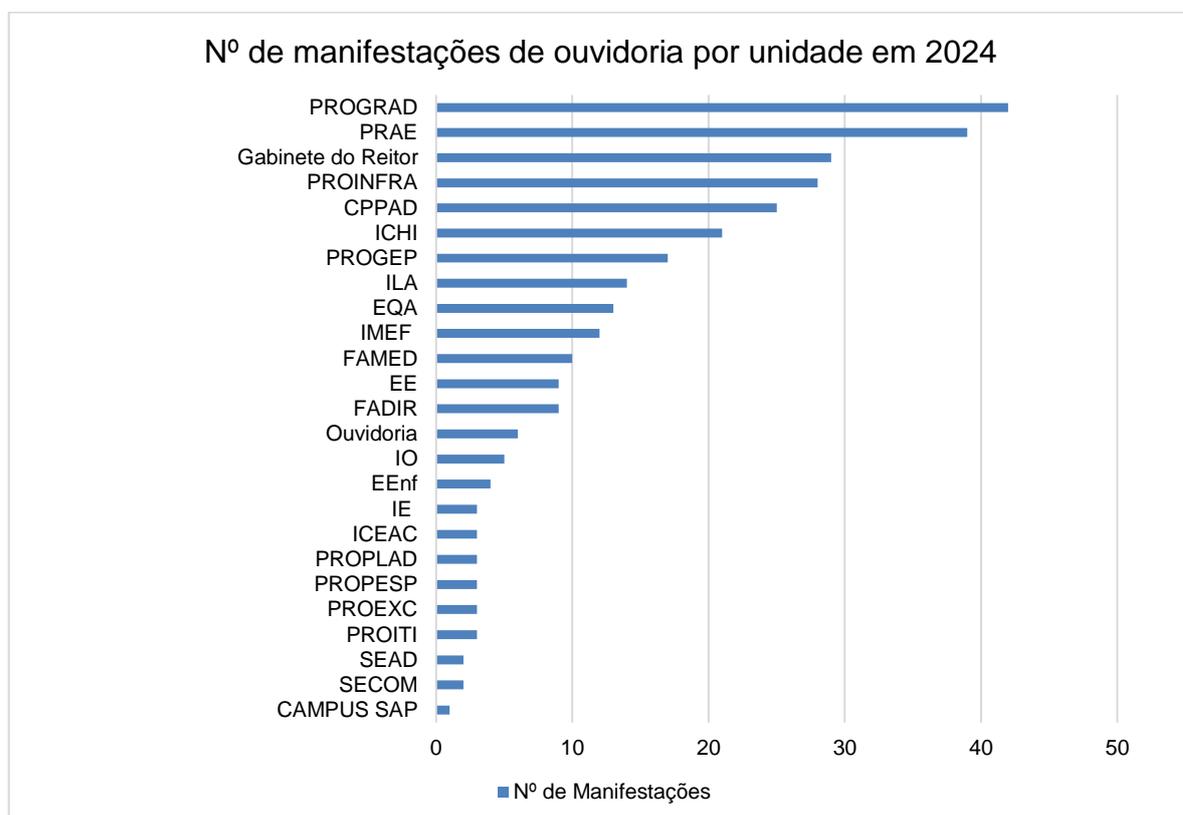


Gráfico 11 - Número de manifestações de ouvidoria por unidade em 2024

Tendo em vista a classificação disponibilizada na Plataforma Fala.BR, as orientações da CGU, bem como a necessidade da elaboração de relatórios, a Ouvidoria padroniza a classificação das manifestações recebidas em assuntos, subassuntos e tags. As manifestações de ouvidoria tratadas/em tratamento em 2024 envolviam, predominantemente, dos seguintes assuntos: agente público (78), educação superior

(70), assédio moral (58), outros em administração (29), certificado ou diploma (16), assédio sexual (10) e discriminação (8), conforme Gráfico 12.

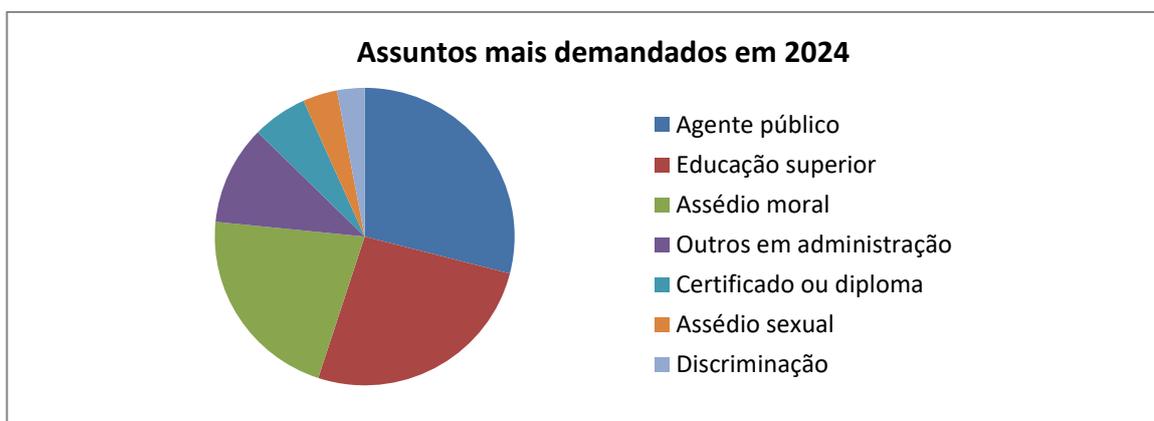


Gráfico 12 - Assuntos das manifestações de ouvidoria mais demandados em 2024

A partir desses assuntos tratados, destacam-se os subassuntos mais demandados, em meio aos diversos classificados no Fala.BR, representando aproximadamente 62% das manifestações tratadas/em tratamento (Gráfico 13).

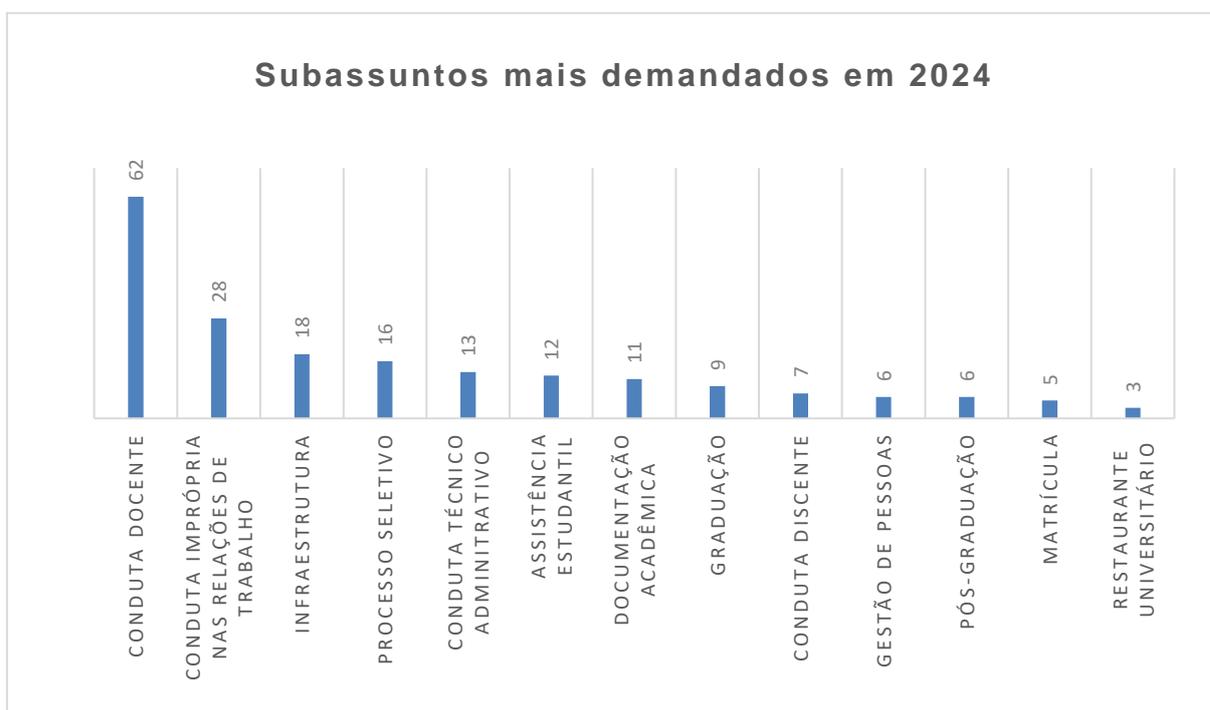


Gráfico 13 - Subassuntos das manifestações de ouvidoria mais demandados em 2024

Ainda, cabe salientar as tags mais demandadas na classificação das manifestações de ouvidoria ao longo de 2024. Trata-se de uma ferramenta do Fala.BR que possibilita adicionar rótulos para especificar ainda mais o teor da manifestação, em adição ao assunto e subassunto.

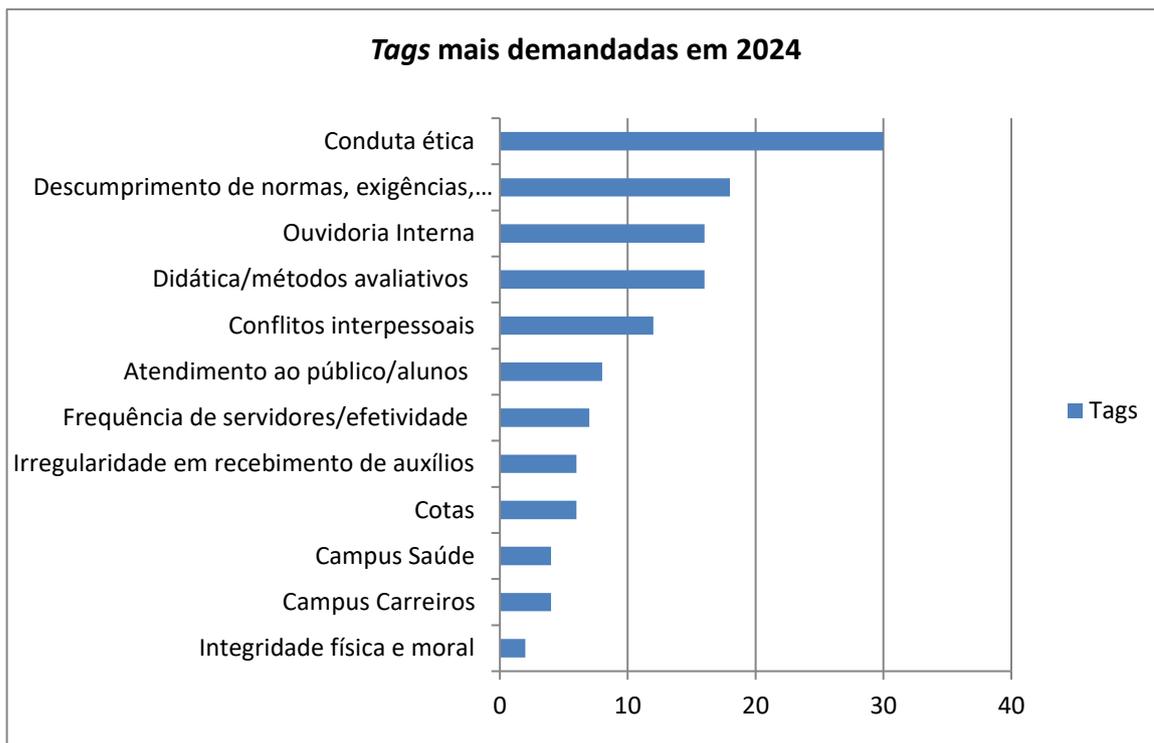


Gráfico 14 - Tags das manifestações de ouvidoria mais demandadas em 2024

A partir dessas classificações, observam-se índices significativos de manifestações de ouvidoria envolvendo a conduta dos servidores da FURG. O assunto mais demandado em 2024 foi “agente público”, com 78 manifestações registradas. Dessas, 62 tratavam de conduta docente, referindo-se principalmente à conduta ética (16), didática/métodos avaliativos (16) e frequência/efetividade (5). Ainda, salienta-se que das manifestações de ouvidoria relatando casos de assédio contra docentes na Universidade, 27 referem-se a assédio moral e 8 a assédio sexual.

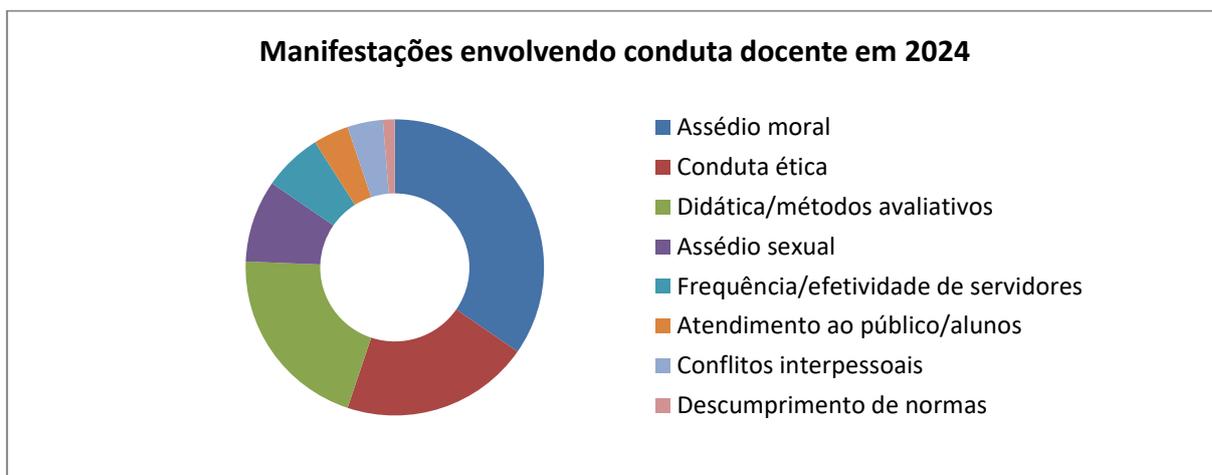


Gráfico 15 - Manifestações de ouvidoria sobre conduta docente em 2024

Atentando ao Programa de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Sexual e demais Crimes contra a Dignidade Sexual e à Violência Sexual no âmbito da administração pública, direta e indireta, federal, estadual, distrital e municipal, instituído pela Lei nº 14.540, de 3 de abril de 2023, bem como da Política de prevenção e enfrentamento do assédio, discriminação e outras formas de violência na Universidade Federal do Rio Grande – FURG, estabelecida pela Resolução CONSUN/FURG nº 15, de 22 de setembro de 2023, destacamos as manifestações de ouvidoria envolvendo tais temáticas tratadas em 2024. Foram 58 manifestações sobre assédio moral, 10 sobre assédio sexual, oito sobre discriminação e uma sobre violência contra mulher.

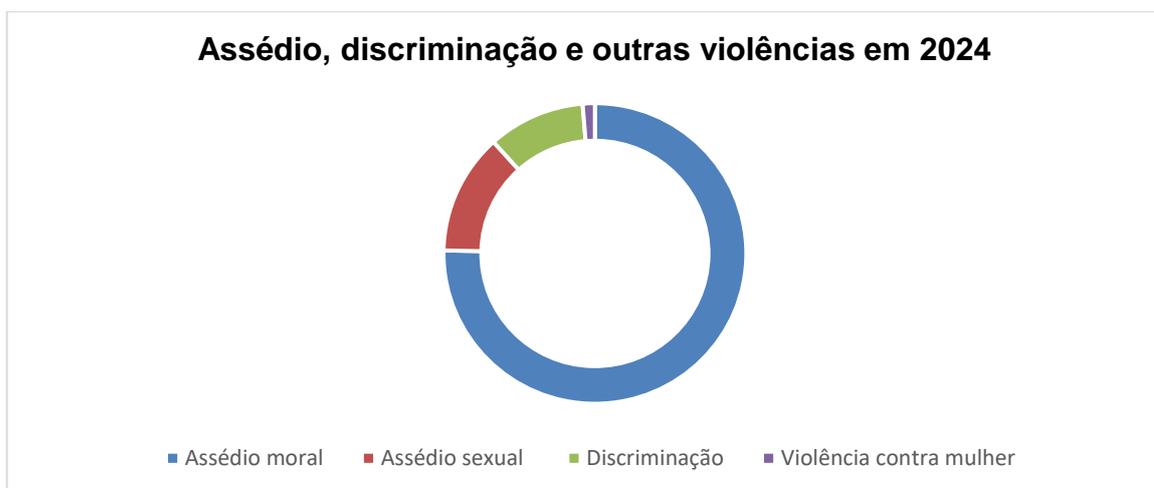


Gráfico 16 - Manifestações de ouvidoria de assédio, discriminação e outras violências em 2024

Dentre as manifestações de assédio moral, 25 envolvem conduta discente, 27, conduta docente, 10, conduta técnico-administrativa. Considerando as manifestações que tratam de assédio sexual, oito são contra docentes, uma contra técnico-administrativos em educação e uma contra discente. Dentre os relatos de discriminação, quatro tratam de conduta discente, duas não identificaram o denunciado, uma envolve conduta docente e uma a conduta de colaborador terceirizado. Ainda, foi recebida uma denúncia de violência contra mulher envolvendo conduta discente.

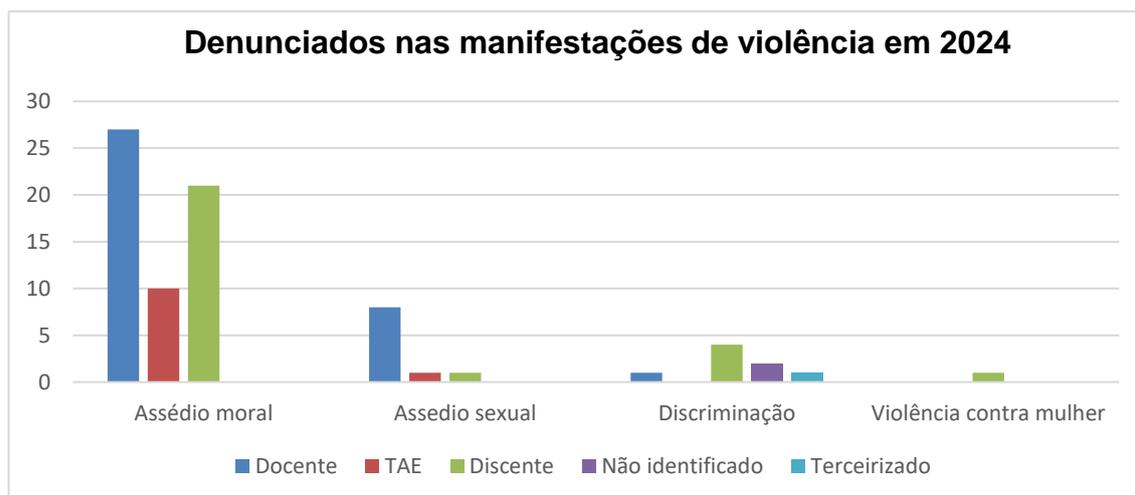


Gráfico 17 - Perfil dos denunciados nas manifestações de violência em 2024

Cabe destacar ainda que, além das manifestações recebidas por meio do Fala.BR, foram realizados cerca de 30 atendimentos de forma presencial, aos quais foi dado o devido registro e posterior encaminhamento às unidades demandadas. Da mesma forma, foram recebidas manifestações por e-mail, as quais foram cadastradas no Fala.BR ou devolvidas ao manifestante por e-mail com a indicação do uso da referida Plataforma para o devido registro, conforme o teor, e por telefone, orientando-se o usuário a realizar o registro no Fala.BR.

#### 4.1.1. Pesquisa de Satisfação no Fala.BR

Na Plataforma Fala.BR, os usuários são convidados a realizar uma pesquisa de satisfação quando sua manifestação é concluída. A pesquisa abrange questões sobre a qualidade da resposta, prazos e sistema. Assim, 22 usuários responderam a pesquisa, obtendo-se um retorno satisfatório em relação à qualidade das respostas às manifestações de ouvidoria, sendo a taxa de satisfação média de 46,59%.

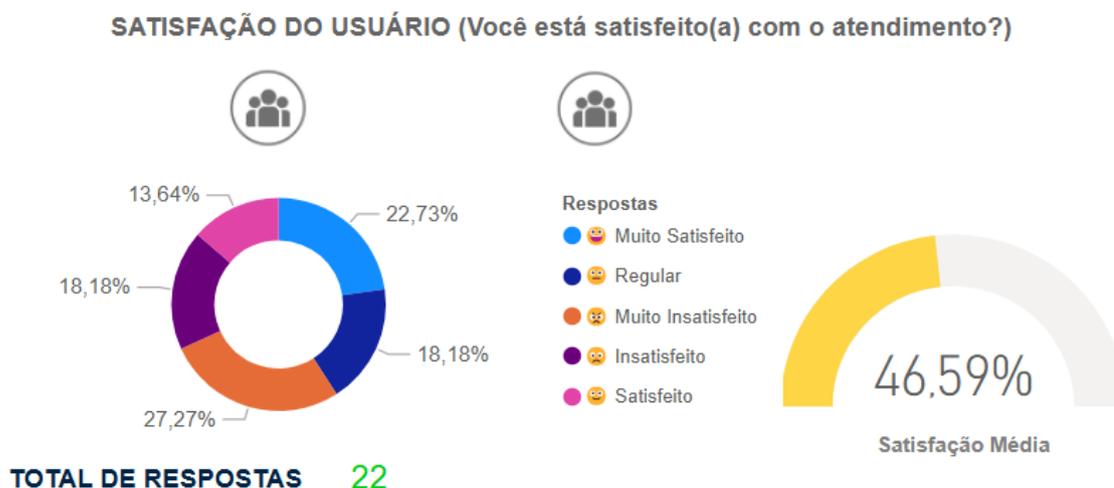


Figura 14 - Satisfação dos usuários em relação aos serviços da Ouvidoria

#### 4.2. Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP)

Foi anunciado o 2º Ciclo do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP), composto por duas etapas: o preenchimento do formulário de autodiagnóstico pelas unidades setoriais e a verificação e devolutiva pela Ouvidoria-Geral da União. Considerando os eventos extremos climáticos no Rio Grande do Sul, em maio de 2024, os prazos envolvendo as Instituições de Ensino do Grupo VI, no qual consta a FURG, foram postergados para o primeiro semestre de 2025.

#### 4.3. Avaliação de Ouvidoria

Com fundamento nos arts. 7º e 11 do Decreto nº 9.492/2018 e no art. 1º do Decreto nº 9.681/2019, a CGU iniciou em abril de 2024 os trabalhos de Avaliação de Ouvidoria da FURG, com o objetivo de conhecer, analisar e dialogar a respeito dos seguintes itens: I) estrutura e serviços prestados; II) canais de atendimento; III) comunicação e interação com o gestor; IV) fluxos e normativos aplicados; V) relatórios da unidade; e VI) desafios e boas práticas. A condução desses trabalhos ficou a cargo do Núcleo de Ações de Ouvidoria e Prevenção da Corrupção - NAOP, da Controladoria Regional da União no Estado do Rio Grande do Sul - CGURegional/RS, sob supervisão técnica da Ouvidoria-Geral da União - OGU, enquanto Órgão Central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal - SisOuv, observando a diretriz de agregar valor à unidade avaliada, contribuindo para a melhoria da gestão na prestação de serviços

públicos e para a facilitação do acesso do usuário aos instrumentos de participação na defesa de seus direitos.

A Ouvidora da FURG foi designada como interlocutora entre a unidade e a equipe de Avaliação. A iniciativa tem o objetivo de conhecer, analisar e dialogar a respeito de algumas peculiaridades da ouvidoria em questão, como sua estrutura e serviços prestados; seus canais de atendimento; comunicação e interação com o gestor; fluxos e normativos aplicados; relatórios da unidade; além de desafios e boas práticas. Em junho de 2024, dando seguimento aos trabalhos de Avaliação da Ouvidoria da FURG, a Ouvidoria respondeu o Questionário de Avaliação - QA, contendo diversas questões que buscaram:

- dimensionar a força de trabalho da Ouvidoria; identificar as ações de capacitação e outros fatores de gestão da equipe; e avaliar a suficiência dos recursos físicos e informatizados utilizados na realização das atividades;
- avaliar como ocorre o funcionamento dos principais canais de atendimento disponibilizados pela Ouvidoria;
- identificar quantos, como e quais sistemas de tecnologia de informação são utilizados pela Ouvidoria da Unidade Avaliada - UA; identificar possibilidades de integração de Sistemas, se for o caso;
- analisar o passo a passo da equipe de Ouvidoria nas respostas às manifestações feitas pelos cidadãos, bem como o nível de interação entre a Ouvidoria e as demais áreas técnicas da Entidade, incluindo Entidades vinculadas; e
- identificar aspectos gerais que possam dificultar ou agregar valor na atuação da Unidade Avaliada - UA e que não se enquadram nos itens anteriores.

Considerando os eventos extremos climáticos no Rio Grande do Sul, em maio de 2024, bem como o período de greve envolvendo o Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos, o processo de avaliação da Ouvidoria da FURG ainda está em andamento.

## **5. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E RECOMENDAÇÕES**

A criação da SITC enquanto 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. Atuando na interlocução da Administração Superior da FURG com as comunidades interna e externa, constitui-se, assim, como um importante instrumento de gestão para o

planejamento, 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 Secretaria. Dessa forma, a FURG tem buscado implementar ações, no sentido de contribuir para o equacionamento e a melhoria das temáticas tratadas na SITC.

Nesse sentido, destaca-se o cadastro da Comissão Permanente de Processo Administrativo Disciplinar (CPPAD) com o perfil de colaborador no Fala.BR, passando a tratar diretamente na Plataforma as denúncias envolvendo a conduta de servidores, qualificando as atividades correicionais da Instituição. Até, então, o recebimento das denúncias envolvendo a conduta de servidores era realizado pelo Gabinete do Reitor, o qual encaminhava à CPPAD as denúncias recebidas.

Ainda sobre a atuação da Ouvidoria, logo no início de 2024, foi lançado o Manual de Procedimentos da Ouvidoria, disponível em três versões: interno, para colaboradores e para usuários, ação prevista no Plano de Ação resultante da aplicação da gestão de riscos no tratamento das manifestações do órgão, durante o segundo semestre de 2023. O Manual de Procedimentos Interno e para Colaboradores têm como objetivo padronizar os procedimentos que compõem o tratamento de manifestações de ouvidoria, realizado por meio da Plataforma de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (Fala.BR), no atendimento ao usuário dos serviços públicos, no âmbito da Ouvidoria da FURG, tanto pelos servidores da Ouvidoria, quanto pelos colaboradores nas unidades administrativas e acadêmicas da universidade.

A versão para os Usuários, por sua vez, busca orientar o manuseio do Fala.BR para o registro das manifestações de ouvidoria pelos usuários dos serviços públicos prestados pela FURG. Tratam-se de ferramentas importantes para a melhoria dos serviços disponibilizados pela Ouvidoria e seus colaboradores, não sendo apenas diretrizes formais, mas representando um compromisso constante com a excelência no atendimento e aprimoramento contínuos dos serviços disponibilizados pela Instituição, fortalecendo os laços de confiança entre a Ouvidoria e os membros da comunidade universitária.

Ao encontro do Programa de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Sexual e demais Crimes contra a Dignidade Sexual e à Violência Sexual no âmbito da administração pública, direta e indireta, federal, estadual, distrital e municipal, instituído pela Lei nº 14.540, de 3 de abril de 2023, bem como com a Política de Prevenção e Enfrentamento do Assédio, Discriminação e outras formas de Violência na Universidade Federal do Rio Grande (FURG), estabelecida pela Resolução CONSUN/FURG nº 15, de 22 de setembro de 2023, a Ouvidoria da FURG elaborou o “Guia para realização de denúncias de assédio moral, assédio sexual e discriminação no Fala.BR”.

Em complementação ao Manual de Procedimentos da Ouvidoria - Usuários, o Guia apresenta à comunidade universitária um passo a passo para a realização de denúncias de assédio moral, assédio sexual e discriminação, considerando os novos formulários disponibilizados no Fala.BR (plataforma integrada de ouvidoria e acesso à informação) pela Controladoria-Geral da União (CGU). Os novos formulários para denúncias de assédio moral, assédio sexual e discriminação objetivam orientar o relato da vítima, a partir da solicitação de elementos específicos necessários à apuração, uma vez que um relato qualificado diminui o arquivamento de denúncias já na entrada, possibilitando que condutas inadequadas sejam, efetivamente, apuradas.

A participação da Ouvidoria na 23ª Mostra da Produção Universitária (MPU), ministrando a oficina institucional "Guia para a realização de denúncias de assédio moral, assédio sexual e discriminação no Fala.BR: combatendo o assédio e a discriminação na FURG", também contribuiu para a capacitação da comunidade acadêmica, buscando ampliar o conhecimento da comunidade universitária, disseminando o comprometimento institucional no combate ao assédio, discriminação e outras formas de violência.

Da mesma forma, a PROGEP disponibilizou aos servidores diversas formações e rodas de conversa, ao encontro do que propõe o Plano de Integridade, especialmente, no que diz respeito ao enfrentamento ao assédio, discriminação e outras formas de violência, conforme estabelecido na Política ao enfrentamento ao assédio, discriminação e outras formas de violência na FURG. Ainda, destacam-se os Encontros Formativos dos Membros da CPPAD, também qualificando a atuação correicional da Universidade. Nesse sentido, também foi realizada mais uma formação envolvendo mediação e práticas restaurativas, formação de mediadores e facilitadores para a condução de conflitos de forma positiva.

Ainda sobre a Ouvidoria e as ações de integridade, reiteramos, como feito no Relatório anterior, a importância da consolidação do Código de Ética e Conduta da FURG. A elaboração do documento foi prevista em ambas as edições do Plano de Integridade da Universidade, já tendo sido finalizada e estando em análise da Reitoria para discussão e aprovação no CONSUN.

No que diz respeito às ações de integridade previstas no Plano de Integridade da FURG pela Coordenação de Transparência e Acesso à Informação (CTAI) enquanto instância de integridade, foi proposta como ação contínua capacitar os pontos focais da LAI demais servidores sobre as normas envolvendo o acesso à informação, visando mitigar a disponibilização de informações sensíveis ou a negativa injustificada de acesso às informações. Nesse sentido, destaca-se a oficina institucional apresentada na 23ª Mostra da Produção Universitária (MPU).

Pelo terceiro ano consecutivo, a SITC, em parceria com o CGPD, ministrou a oficina intitulada “Transparência da informação pública e privacidade de dados pessoais: conhecimentos básicos sobre a Lei de Acesso à Informação, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e Segurança da Informação” e teve como objetivo fomentar a cultura da transparência e a troca de saberes, por meio do entendimento da correlação da LAI e LGPD, visando que a comunidade universitária reconheça seus direitos tanto de acesso à informação quanto de proteção de seus dados pessoais, assim como a sua responsabilidade na segurança das informações produzidas e/ou custodiadas.

Dessa forma, a partir das ações que vêm sendo implementadas, visando ao equacionamento das situações relatadas nas manifestações de Ouvidoria e às demandas tratadas pela SITC, buscando a melhoria da experiência da comunidade universitária junto à Instituição, recomenda-se:

- Intensificar capacitações e campanhas envolvendo temáticas como assédio moral e sexual, discriminação e diversidades, visando combater as condutas inadequadas envolvendo diversas formas de violências, como discriminações, assédio moral e sexual;
- Intensificar ações de divulgação das áreas de atuação da SITC, no que diz respeito aos canais disponibilizados para a transparência das informações da FURG, dentre os quais a página de acesso à informação e o Plano de Dados Abertos (PDA); à atuação do canal de Ouvidoria da Universidade para o recebimento de manifestações; e às ações de incentivo e promoção da integridade na Instituição;
- Aprovar o Código de Ética e Conduta da FURG, no sentido de ter um documento norteador, visando o estabelecimento de padrões claros de comportamento ético para toda comunidade universitária, contribuindo, assim, para promover um ambiente de integridade e responsabilidade.

A transparência, como um importante princípio de governança pública, é um desafio constante para sua efetividade e aprimoramento, sendo necessária a sensibilização dos gestores/as para garantir os direitos dos usuários dos serviços públicos. Assim, torna-se fundamental, ações efetivas para dar transparência às ações universitárias, com a segurança jurídica necessária para também garantir outros direitos constitucionais dos cidadãos.

Ressalta-se o esforço da CTAI para manter o 1º lugar da FURG, juntamente com outros órgãos/entidades, no ranking de Transparência Ativa do Poder Executivo Federal do Painel da LAI, disponibilizado pela CGU. Ao longo de 2024, considerando os 49 itens de transparência ativa dos órgãos, o Sistema de Transparência Ativa (STA),

formulário disponível no Fala.BR sobre o cumprimento das obrigações de transparência ativa, sete itens foram destacados pelo referido sistema como cumpridos parcialmente e/ou não cumpridos, conforme apresentado anteriormente. Salienta-se que o atendimento a esses itens foi cumprido, estando hoje a Instituição com devido cumprimento dos 49 itens.

A FURG vem implementando a Política de Dados Abertos do Poder Executivo Federal, por meio dos seus Planos de Dados Abertos, constituindo-se como um desafio constante para a Universidade. Em 2024, iniciou-se o processo de abertura das próximas coleções referentes aos chamamentos, assessorado pela Comissão de Avaliação de Documentos Sigilosos (CPADS).

Diante do exposto, para a FURG continuar aprimorando sua cultura de transparência, bem como aperfeiçoar as normas e procedimentos necessários à implementação da LAI e da Política de Dados Abertos, considerando as atribuições da AMLAI, reiteram-se as seguintes recomendações:

- Manter atualizado o e-Agendas (Sistema Eletrônico de Agendas do Poder Executivo federal) pelos Agentes Públicos cadastrados, considerando sua utilização obrigatória desde outubro de 2021, em consonância ao Decreto n.º 10.889/2021, que regulamenta o inciso VI do caput do art. 5º, e ao art. 11 da Lei n.º 12.813/2013;
- Identificar agentes públicos que participem de forma recorrente de decisão passível de representação privada de interesses, para que façam parte do rol de agentes públicos obrigados a divulgar as suas respectivas agendas de autoridades, em consonância com o Decreto n.º 10.889/2021;
- 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;
- Divulgar no sítio institucional as pautas das reuniões dos Conselhos Superiores antes da realização dessas.

## **6. 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 pautado sua atuação, no sentido de 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 servidores, garanta um serviço de qualidade.

Nesse sentido, a SITC destaca a parceria estabelecida no relacionamento com os setores da FURG. Salientamos a atuação e cooperação dos mais de 60 colaboradores na Plataforma Fala.BR, os quais tem contribuído para a redução dos prazos e para o equacionamento e atendimento de todas as manifestações recebidas, conforme demonstrado neste documento. Em especial, ressaltamos a atuação da Comissão Permanente de Processo Administrativo Disciplinar (CPPAD) como unidade colaboradora no Fala.BR, tratando diretamente as denúncias envolvendo a conduta de servidores, o que tem qualificado não apenas as atividades correicionais da Instituição, mas também a atuação da Ouvidoria, agilizando o tratamento dessas denúncias.

Ressaltamos, por fim, a relevância do “Guia para a realização de denúncias de assédio moral, assédio sexual e discriminação no Fala.BR: combatendo o assédio e a discriminação na FURG”, elaborado em complementação ao Manual de Procedimentos da Ouvidoria. O referido documento apresenta à comunidade universitária um passo a passo para a realização de denúncias de assédio moral, assédio sexual e discriminação, considerando os novos formulários disponibilizados no Fala.BR.

Esses novos formulários para denúncias de assédio moral, assédio sexual e discriminação objetivam orientar o relato da vítima, a partir da solicitação de elementos específicos necessários à apuração, uma vez que um relato qualificado diminui o arquivamento de denúncias já na entrada, possibilitando que condutas inadequadas sejam, efetivamente, apuradas. Dessa forma, o Guia tem contribuído para a capacitação da comunidade acadêmica, buscando ampliar o conhecimento da comunidade universitária, disseminando o comprometimento institucional no combate ao assédio, discriminação e outras formas de violência.

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 aos gestores, 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.