



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

**Relatório de Gestão
2023**

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

Ouvidora

Secretária de Integridade, Transparência e Controle Social

Autoridade de Monitoramento da LAI

Karina Ribeiro da Silva Molina

Coordenadora de Transparência e Acesso à Informação

Lista de Quadros

Quadro 1 - Capacitações realizadas	13
Quadro 2 - Tipos de Manifestações de Ouvidoria	41

Lista de Figuras

Figura 1 - Foto do 2º Encontro dos Encarregados de Dados Pessoais das IES	15
Figura 2 - Foto do X Encontro dos SICs	15
Figura 3 - Eixos estruturantes do Plano de Adequação à LGPD	17
Figura 4 - Marcos de adequação à LGPD	18
Figura 5 - Card divulgado em 19/07/2023	21
Figura 6 - Card divulgado em 25/07/2023	21
Figura 7 - Card divulgado em 27/07/2023	21
Figura 8 - Card divulgado em 31/07/2023	21
Figura 9 - Card divulgado em 02/08/2023	22
Figura 10 - Card divulgado em 07/08/2023	22
Figura 11 - Card divulgado em 09/08/2023	22
Figura 12 - Foto da oficina institucional na 22ª MPU	23
Figura 13 - Foto dos apresentadores de trabalho no X Encontro dos SICs	23
Figura 14 - Foto dos participantes do I FOROUV-CGU/RS 2023	24
Figura 15 - Instâncias de Integridade da FURG	26
Figura 16 - Recursos recebidos de acesso à informação	36
Figura 17 - Satisfação dos usuários em relação aos serviços do SIC	37
Figura 18 - Satisfação dos usuários em relação aos serviços da Ouvidoria	48

Lista de Gráficos

Gráfico 1 - Resultado da 2ª edição do Plano de Integridade da FURG	27
Gráfico 2 - Avaliação da CGU quanto à página de Acesso à Informação	32
Gráfico 3 - Compromisso registrados no e-Agendas	32
Gráfico 4 - Tempo médio dos pedidos de acesso à informação	34
Gráfico 5 - Assuntos mais demandados no acesso à informação em 2023	34
Gráfico 6 - Pedidos de Acesso à Informação por Unidade em 2023	35
Gráfico 7 - Tipos de respostas aos pedidos de acesso à informação	36
Gráfico 8 - Coleções abertas na Plataforma Brasileira de Dados Abertos por assuntos	38
Gráfico 9 - Manifestações recebidas mensalmente em 2023	42
Gráfico 10 - Tempo médio de resposta às manifestações de ouvidoria ao longo dos anos	42
Gráfico 11 - Tipos das manifestações de ouvidoria recebidos na Ouvidoria	43
Gráfico 12 - Número de manifestações de ouvidoria por unidade em 2023	44
Gráfico 13 - Assuntos das manifestações de ouvidoria mais demandados em 2023	44
Gráfico 14 - Subssuntos das manifestações de ouvidoria mais demandados em 2023	45
Gráfico 15 - Tags das manifestações de ouvidoria mais demandadas em 2023	46
Gráfico 16 - Manifestações de ouvidoria sobre conduta docente em 2023	46
Gráfico 17 - Manifestações de ouvidoria sobre conduta discente em 2023	45

Sumário

APRESENTAÇÃO.....	8
1. SECRETARIA DE INTEGRIDADE, TRANSPARÊNCIA E CONTROLE SOCIAL (SITC)	11
1.1. Equipe da SITC.....	12
1.2. Capacitações	13
1.3. Representações	16
1.3.1. Comitê Gestor de Proteção de Dados Pessoais (CGPD).....	17
1.4. Ações de divulgação e sensibilização	19
2. GESTÃO DA INTEGRIDADE	24
2.1. Comitê de Gestão da Integridade (CGI).....	25
2.2. Plano de Integridade.....	26
3. TRANSPARÊNCIA.....	30
3.1. Transparência ativa	30
3.1.1. Sistema Eletrônico de Agendas do Poder Executivo Federal (e-Agendas).....	32
3.2. Transparência passiva – acesso à Informação.....	33
3.2.1. Recursos recebidos de acesso à informação.....	36
3.2.2. Pesquisa de Satisfação no Fala.BR.....	36
3.3. Plano de Dados Abertos (PDA)	37
3.4. Autoridade de Monitoramento da LAI (AMLAI).....	39
3.5. Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos (CPADS).....	40
4. OUVIDORIA.....	40
4.1. Manifestações de ouvidoria recebidas em 2023	41
4.1.1. Pesquisa de Satisfação no Fala.BR.....	47
4.2. Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP)	48
5. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E RECOMENDAÇÕES	49
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	55

APRESENTAÇÃO

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 2023. 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 1487/2018, que mantém a autoridade de monitoramento e designa a Gestora do SIC;
- Plano de Desenvolvimento Institucional (2019-2023);
- 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 1137/2023, que altera a composição do Comitê Gestor de Proteção de Dados Pessoais (CGPD), instituído pela Portaria nº 758/2021;
- Portaria nº 2265/2023, 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.

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 581/2021, que estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, instituído pelo Decreto nº 9.492/2018, o qual dispõe sobre o recebimento do relato de irregularidades de que trata o caput do art. 4º-A da Lei nº 13.608/2018, 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) 2019-2023, a SITC encontra-se vinculada ao Eixo XIII – Gestão Institucional, objetivos 1 – Fortalecer o atendimento aos princípios éticos e morais nas relações com a comunidade universitária e a sociedade; 2 – Consolidar os canais de relacionamento com a comunidade universitária e demais setores da sociedade; e 3 – Fortalecer a 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 Almeida¹

Ouvidora

Secretária de Integridade, Transparência e Controle Social

Autoridade de Monitoramento da LAI

Karina Ribeiro da Silva Molina²

Coordenadora de Transparência e Acesso à Informação

Assistente da Secretária

Karine Massia Pereira³

Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

¹ 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.

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

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

Andrea Gonçalves dos Santos⁴

Comitê Gestor de Proteção de Dados Pessoais (CGPD)

Viviane Carvalho Neves Brião⁵

1.2. Capacitações

Em 2023, 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).

Instituição promotora	Reunião/Curso/Live
Controladoria Geral da União – CGU	Live – Orientação para Implementação do Sistema Eletrônico de Agendas do Poder Executivo Federal (e-Agendas)
	11 anos da LAI – desafios para uma nova década
	INTEGRideias - Experiências em Integridade Pública
	1ª rodada dos Diálogos Setoriais de Integridade
	Reunião das unidades integrantes do SIPEF
	2ª Reunião Geral das Unidades Setoriais do Sistema de Ouvidorias de 2023
	Conferência Internacional de Integridade Pública
Rede GIRC (Governança, Integridade, Riscos e Controles Internos)	41ª reunião da Rede GIRC (Governança, Integridade, Riscos e Controles Internos), cujo debate se dará sobre o tema: “O Encontro das Águas: a Agenda da Integridade e a Realidade das Políticas Públicas”
	44ª reunião da Rede GIRC (Governança, Integridade, Riscos e Controles Internos), cujo debate se dará sobre o tema: “Brasil - União Europeia: Diálogos Internacionais sobre Governança, Riscos e Controle”
Agência Nacional de proteção de dados – ANPD	2º Encontro dos Encarregados de Dados Pessoais das Instituições de Ensino Superior
Universidade Federal do Rio Grande – FURG	Seminário Interno da CAID
	Seminário de Gestão de Riscos da FURG – resultados DAM/PROPLAD e DOB/PROINFRA
	Congresso Institucional de Avaliação e Planejamento

⁴ Doutoranda em Educação, pela Universidade Federal de Pelotas – UFPel. A servidora desenvolve 20h de atividades na SITC.

⁵ 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.

	Assembleia Universitária para a entrega das homenagens por tempo de serviço e títulos honoríficos
	Seminário de Gestão de Riscos da FURG - resultados Coordenação de Contratos/PROINFRA e Ouvidoria/SITC
	IX Mostra Cultural Sobre Diversidade Sexual e de Gênero
Outras instituições	X Encontro dos Serviços de Informações aos Cidadãos (SICs) das Instituições Públicas de Ensino Superior e Pesquisa do Brasil

Quadro 1 - Capacitações realizadas

Destacam-se quatro as capacitações realizadas ao longo de 2023 pelas servidoras e alguns membros do Comitê Gestor de Proteção de Dados Pessoais (CGPD). A Coordenadora de Transparência de Acesso à Informação participou do evento **“11 anos da LAI – desafios para uma nova década”**, em Brasília, com a presença do Presidente da República, em que foram debatidos temas como desafios da transparência pública, democracia, monitoramento e cooperação entre governo e sociedade. Além disso, na ocasião, foram assinados três decretos com o objetivo de fortalecer a transparência e o acesso a informações públicas. O primeiro deles atualiza o atual decreto de regulamentação da LAI (Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012). Outro decreto dispõe sobre o Conselho de Transparência, Integridade e Combate à Corrupção (CTICC). O último cria a Política de Transparência e Acesso à Informação.

Dois integrantes do CGPD estiveram no **“2º Encontro dos Encarregados de Dados Pessoais das Instituições de Ensino Superior”**, realizado em Brasília. A iniciativa teve como objetivo aproximar os encarregados das Instituições de Ensino Superior, especialmente, federais, para a troca de experiências e aprimoramento da atuação no que diz respeito ao processo de adequação das organizações à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Também visou aprofundar a interação entre os encarregados e proporcionar conhecimento e troca de experiências de boas práticas de proteção de dados.



Figura 1 - Foto do 2º Encontro dos Encarregados de Dados Pessoais das IES

Uma servidora da SITC participou do “X Encontro dos Serviços de Informações aos Cidadãos (SICs) das Instituições Públicas de Ensino Superior e Pesquisa do Brasil”, em, realizado em Campinas/SP. Foram tratados temas importantes relativos à transparência pública/acesso à informação, tecnologia e transparência, com espaço para a apresentação de trabalhos acadêmicos e relatos de experiências.



Figura 2 - Foto do X Encontro dos SICs

Ainda, a Secretária da SITC participou da “**Conferência Internacional de Integridade Pública**”, promovida pela CGU, em dezembro de 2023, realizada em Brasília. No evento foram abordados temas envolvendo a formação de estratégias para a promoção efetiva da integridade pública; o debate contemporâneo sobre o enfrentamento à corrupção e como as ações de integridade se relacionam com esse debate; as interseções da temática da integridade com a agenda de garantias de direitos; inovações na temática de integridade; compartilhamento de boas práticas em integridade pública; entre outros. Além disso, foi informado no evento que será divulgado um modelo de maturidade para a gestão da integridade.

1.3. Representações

Em 2023, 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 Secretária 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 Secretária, integridade, ouvidoria, transparência e privacidade.

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

O Comitê Gestor de Proteção de Dados Pessoais (CGPD), instituído pela Portaria nº 757/2021, a partir da aprovação do Plano de Adequação à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei 13.709/2018, foi designado para atuar como encarregado da LGPD, no âmbito da FURG, além de dar andamento e monitorar as ações nele previstas, conforme os marcos de adequação à LGPD, definidos durante as atividades realizadas pelo Grupo de Trabalho (GT), instituído por meio da Portaria nº 1.345/2020. O GT teve como finalidade o preenchimento do diagnóstico institucional da LGPD e a elaboração de uma estratégia de adequação institucional a mesma.

Em sua composição, conforme Portaria nº 1137/2023, 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; 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 tratamento de dados pessoais na 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 referido Plano foi constituído a partir da definição de quatro eixos estruturantes para a efetiva implementação e aderência da Universidade à LGPD (Figura 3).

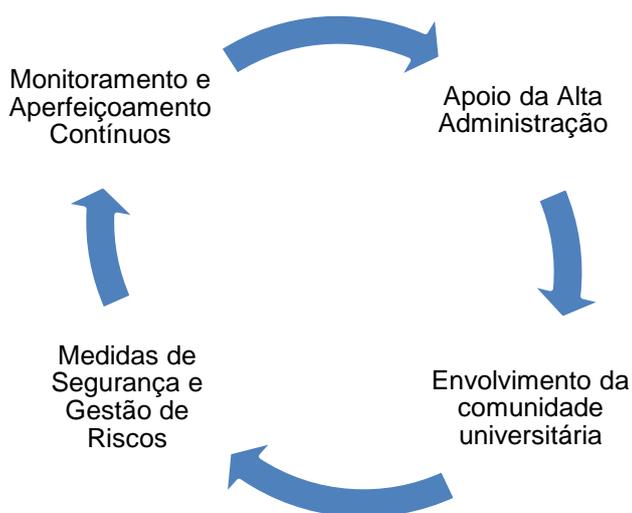


Figura 3 - Eixos estruturantes do Plano de Adequação à LGPD

O Plano de Adequação 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 4).

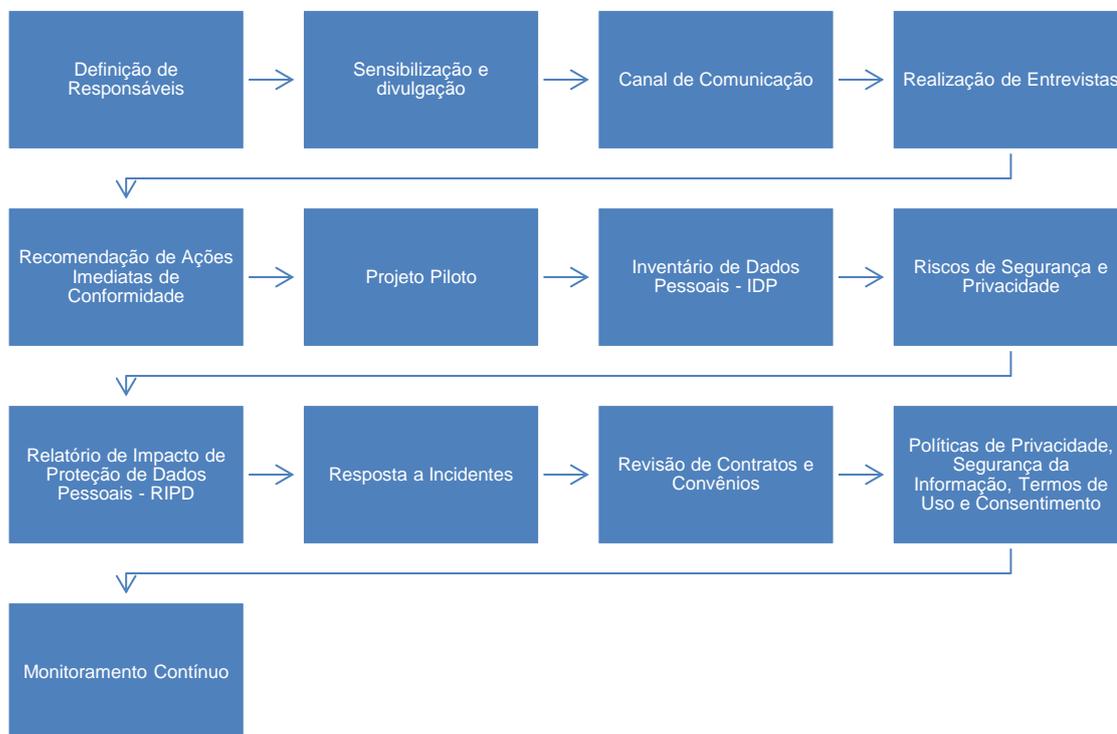


Figura 4 - Marcos de adequação à LGPD

Assim, em 2023, a SITC, enquanto coordenação adjunta do Comitê Gestor de Proteção de Dados Pessoais (CGPD), na linha das ações previstas no Plano de Adequação da FURG à LGPD, finalizou a proposta de Política de Proteção de Dados Pessoais e Privacidade (PPDP), bem como dos Termos de Uso dos Serviços da FURG. Para isso, é importante destacar que foi realizada uma consulta pública à comunidade universitária para contribuições à PPDP/FURG.

Após consolidação das contribuições, a Política foi submetida ao CONSUN, tendo sido aprovada sem ressalvas, por meio da Resolução CONSUN/FURG nº 27, de 22 de dezembro de 2023. A implementação da PPDP busca orientar e normatizar as diretrizes sobre as responsabilidades da FURG, quanto ao tratamento e à segurança das informações produzidas e custodiadas pela Universidade, buscando a promoção da transparência e a garantia de direitos dos/as titulares dos dados, consolidando um importante passo da Instituição na adequação à LGPD.

Ressalta-se, ainda, tendo em vista a atuação da SITC na coordenação adjunta do CGPD, especialmente, a partir do segundo semestre de 2023, o Comitê dedicou-se ao preenchimento de dois documentos. Um deles, envolvendo uma avaliação da

Universidade pela Auditoria Interna, quanto à adequação da Instituição à LGPD, a partir de dois grandes questionamentos acerca da estruturação da FURG para a condução de iniciativas de adequação à LGPD (preparação, contexto organizacional, liderança e capacitação) e a implementação por parte da Universidade de medidas e controles de proteção de dados pessoais para adequação à LGPD (conformidade do tratamento, direitos do titular, compartilhamento de dados pessoais, violação de dados pessoais e medidas de proteção).

O segundo documento consistiu no Framework de Privacidade e Segurança da Informação, ferramenta de autodiagnóstico do Programa de Privacidade e Segurança da Informação, que tem como objetivo elevar a maturidade e a resiliência dos órgãos e entidades, em termos de privacidade e segurança da informação, no âmbito do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP), especialmente, no que diz respeito aos itens envolvendo questões de privacidade. A partir desse autodiagnóstico, foi elaborado o Plano de Privacidade e Segurança da Informação (PPSI), o que vai ao encontro da sensibilização e divulgação do tema junto à comunidade universitária, conforme previsto no Plano de Adequação da FURG.

É importante destacar que o CGPD, ao longo de 2023, focou-se na elaboração da Política de Proteção de Dados e Privacidade da FURG e dos Termos de Uso dos Serviços da FURG. O Plano de Adequação à LGPD da FURG será atualizado em 2024 com as novas diretrizes estabelecidas pela ANPD.

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 2023, voltadas à capacitação de servidores nessas temáticas, como a elaboração e a divulgação do Relatório de Gestão SITC 2022 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, em razão da adesão da FURG ao uso do Módulo de Tratamento do Fala.BR para a tramitação das manifestações de ouvidoria, conforme estabelece a

Portaria SITC/FURG nº 01/2022, com a designação e cadastro de mais de 60 usuários colaboradores das unidades administrativas e acadêmicas da Universidade na Plataforma, a SITC elaborou, ainda em dezembro de 2022, o “Guia para Colaboradores na Plataforma de Ouvidorias”, o qual foi encaminhado, ao longo de 2023, a cada novo usuário colaborador do Fala.BR. O referido Guia explica o uso do Fala.BR, bem como apresenta um passo a passo para o acesso e tratamento das manifestações.

Além disso, foram divulgados os novos enunciados sobre a aplicação da LAI, documento encaminhado pela CGU a todos os órgãos do Poder Executivo federal, com o objetivo de sanar dúvidas acerca de fundamentos legais e entendimentos que devem orientar a elaboração de respostas a pedidos de acesso à informação. Também foi divulgado o Guia “Tratamento de dados pessoais para fins acadêmicos e para a realização de estudos e pesquisas”, elaborado pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), documento que traz orientações sobre definição e alcance dos conceitos de “tratamento de dados para fins exclusivamente acadêmicos” e de “órgão de pesquisa”; hipóteses legais que autorizam o tratamento de dados pessoais para a realização de estudos e pesquisas; disponibilização de acesso ou compartilhamento de dados pessoais para fins de estudos e pesquisas; e relação entre a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e os parâmetros éticos aplicáveis às pesquisas com seres humanos; dentre outras informações.

Da mesma forma, a SITC divulgou o “Guia Lilás: orientações para prevenção e tratamento ao assédio moral e sexual e à discriminação no Governo Federal”, elaborado pela CGU, com orientações sobre o uso adequado e efetivo dos canais de denúncia de atos de assédio e discriminação na administração pública federal e sobre o tratamento das denúncias por parte dos agentes públicos, além de um protocolo específico, destinado às vítimas, que esclarece como proceder em casos de assédio moral, sexual ou discriminação.

No intuito de fortalecer o papel da Ouvidoria como canal exclusivo para recebimento de denúncias realizadas, a SITC realizou a distribuição de cartazes e folders sobre a Ouvidoria nas unidades administrativas e acadêmicas da FURG, bem como em diversos prédios da Universidade.

A Ouvidoria da FURG integrou a 3ª edição da Maratona de Defesa dos Direitos dos Usuários do Serviço Público, com o tema “Discriminação no serviço público: não se cale”, promovida pelo Governo Federal, em comemoração aos seis anos da Lei 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Durante os meses de julho e agosto de 2023, a SITC buscou promover o conhecimento dos usuários acerca de seus direitos e do papel da Ouvidoria como instrumento para salvaguardá-los, com a divulgação de *cards* semanais nas redes sociais da FURG.

O total de alcance no Instagram, considerando os sete posts publicados, foi de 12.444; no Facebook, de 2.818. O total de impressões no Instagram foi de 14.297; no Facebook foi de 2.961; no LinkedIn foi de 259; e no Twitter 325.



Figura 5 - Card divulgado em 19/07/2023



Figura 6 - Card divulgado em 25/07/2023



Figura 7 - Card divulgado em 27/07/2023



Figura 8 - Card divulgado em 31/07/2023



Figura 9 - Card divulgado em 02/08/2023



Figura 10 - Card divulgado em 07/08/2023



Figura 11 - Card divulgado em 09/08/2023

Em parceria com o Grupo de Pesquisa Sexualidade e Escola (GESE), integrante do Instituto Nacional de Ciência, Tecnologia e Inovação (INCT) Caleidoscópio - Instituto de Estudos Avançados em Iniquidades, Desigualdades e Violências de Gênero e Sexualidade e suas Múltiplas Insurgências, na proposta de mapear as ouvidorias/instâncias responsáveis existentes nas IES públicas do Rio Grande do Sul, a SITC realizou o levantamento dessas instâncias, bem como fez parte do mesmo, divulgando o trabalho realizado pela Ouvidoria no tocante a essas temáticas.

Pelo segundo ano consecutivo, a SITC, em parceria com o CGPD, ministrou oficina institucional na 22ª Mostra da Produção Universitária (MPU). Em 2023, a oficina intitulou-se "Tratamento da informação pessoal: articulando conceitos de transparência, restrição de acesso e segurança da informação" e teve como objetivo articular conceitos sobre transparência e restrição de acesso, em consonância com a

LAI e a LGPD, bem como sua relação com a segurança da informação. Participaram da oficina discentes e servidores, dentre os quais, novos pontos focais da LAI nas unidades da FURG.



Figura 12 - Foto da oficina institucional na 22ª MPU

Ainda, ressaltamos que uma servidora da SITC apresentou um relato de experiência no “X Encontro dos Serviços de Informações aos Cidadãos (SICs) das Instituições Públicas de Ensino Superior e Pesquisa do Brasil”, realizado em Campinas/SP. O trabalho teve como título “Conciliando conceitos de transparência e restrições de acesso à informação na Universidade Federal do Rio Grande (FURG), RS”.



Figura 13 - Foto dos apresentadores de trabalho no X Encontro dos SICs

Também, a Ouvidoria da FURG foi convidada a palestrar no I Fórum Regional de Ouvidorias (FOROUV-CGU/RS 2023), promovido pela Controladoria Regional da União no Estado do Rio Grande do Sul, em Porto Alegre/RS. Foi um momento de fala das Ouvidorias, de escuta, de acolhimento, de ampliação de conhecimentos e debate a respeito de boas práticas que acontecem nas Ouvidorias do Poder Executivo Federal do RS.



Figura 14 – Foto dos participantes do I Fórum Regional de Ouvidorias – FOROUV-CGU/RS 2023

Ainda, em 2023, foi criado o site da SITC (<https://sitc.furg.br/>), bem como o perfil no Instagram [@sitc_ouvidoria_furg](https://www.instagram.com/sitc_ouvidoria_furg), por meio dos quais a Secretaria tem realizado a divulgação de ações envolvendo as suas áreas de atuação, integridade, ouvidoria, transparência e privacidade.

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 2019-2023, ao encontro da estratégia de implementar o Programa de Integridade na FURG, buscando alcançar o objetivo de fortalecer o atendimento aos princípios éticos e morais nas

relações com a comunidade universitária e a sociedade, a SITC definiu como meta em seu Plano de Ação 2023 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 15 - Instâncias de Integridade da FURG

No primeiro semestre de 2023, realizou-se reunião ordinária do CGI, que teve como pauta o andamento das ações de integridade previstas na segunda edição do Plano de Integridade, contribuições para a proposta de Regimento da Auditoria Interna, os novos decretos de aprimoramento dos mecanismos de transparência e informações sobre a reunião da CGU realizada com as UGIs. A partir dessa reunião e com as informações prestadas pelas Instâncias de Integridade da FURG, a SITC elaborou e encaminhou ao Gabinete do Reitor o Relatório de Acompanhamento do Plano de Integridade.

No segundo semestre de 2023, por meio do Memorando SITC nº 69/2023, a SITC enquanto UGI solicitou às Instâncias de Integridade o envio de informações sobre o andamento das ações de integridade previstas na segunda edição do Plano de Integridade. A partir das informações prestadas, da mesma forma, foi elaborado e encaminhado ao Gabinete do Reitor o Relatório de Acompanhamento do Plano de Integridade do segundo semestre de 2023, em conformidade com as normativas vigentes.

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 2023, das 25 ações de integridade prevista na segunda edição do Plano de Integridade, 15 foram concluídas, quatro encontram-se em andamento, duas ainda não foram iniciadas e quatro constituem-se de ações contínuas, conforme pode-se observar no gráfico a seguir.

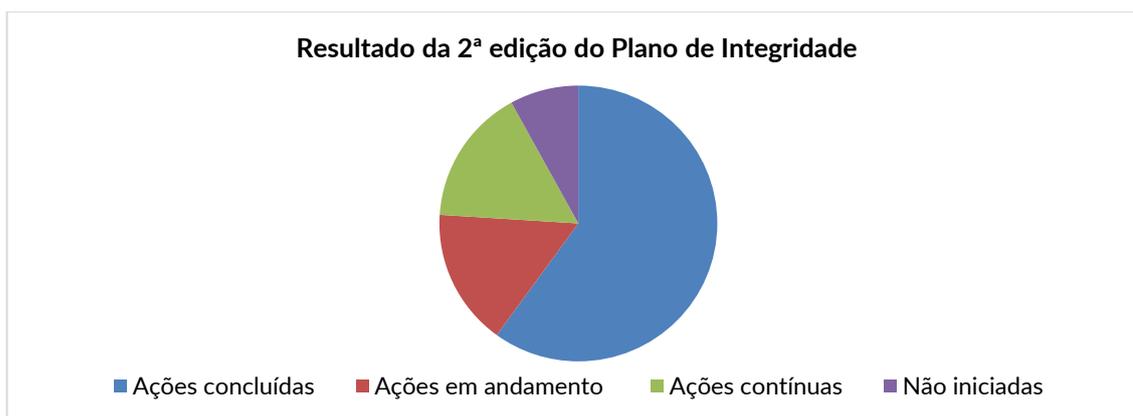


Gráfico 1 - Resultado da 2ª edição do Plano de Integridade da FURG

Dentre as ações de integridade concluídas, destacam-se as seguintes:

- *Implementar o Núcleo de Mediação e Práticas Restaurativas* – o CONVIVA FURG - Núcleo de Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas da FURG, vinculado à

Reitoria e responsável pela política de promoção da cultura do diálogo, bem como pelo fortalecimento da gestão de conflitos pautada em comunicação assertiva, no reconhecimento das subjetividades humanas e na construção conjunta de decisões, foi instituído por meio da Portaria GAB/FURG nº 41/2023;

- *Reestruturar os Comitês da CAID* - os comitês foram reestruturados internamente, estabelecendo-se um responsável por cada comissão. Cabe destacar que a SITC atua em duas comissões internas da CAID, a de Enfrentamento ao Assédio e a de Assuntos Indígenas, tendo participado do I Seminário Interno da CAID, realizado em abril de 2023, bem como da construção da Política de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio, Discriminação e qualquer forma de violência;
- *Operacionalizar espaço colegiado de tratamento de denúncias* - o Comitê de Assessoramento e Análise para Distribuição de Denúncias (CAADD), de caráter consultivo, foi instituído no âmbito do Gabinete do Reitor, por meio da Portaria GAB/FURG nº 42/2023, tendo como competência assessorar o Gabinete na análise das denúncias recebidas, sugerindo à Autoridade Superior, a partir de parecer técnico, o encaminhamento às instâncias competentes;
- *Implementar o Sistema Eletrônico de agendas do Poder Executivo Federal (e-Agendas), em cumprimento ao Decreto nº 10.889/2021* - o Sistema Eletrônico de Agendas do Poder Executivo Federal (e-Agendas) está em funcionamento desde outubro de 2022, considerando os cargos CD1 e CDs2, em consonância com a legislação;
- *Elaborar Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais* - A Política de Proteção de Dados Pessoais e Privacidade da FURG (PPDP) foi instituída por meio da Resolução CONSUN/FURG nº 27, de 22 de dezembro de 2023, com a finalidade de estabelecer diretrizes e procedimentos para proteção e privacidade dos dados pessoais tratados pela Instituição, relacionados à promoção do ensino, pesquisa, extensão, inovação, desenvolvimento institucional e gestão administrativa, conforme a legislação vigente;
- *Elaborar Política de classificação quanto à confidencialidade* - a Política de Classificação da Informação quanto à confidencialidade, no âmbito da FURG foi instituída ainda em 2022, por meio da Resolução CONSUN/FURG nº 17, de 9 de dezembro de 2022;
- *Estabelecer 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 e elaborar política de prevenção e combate às violências, assédio moral e sexual – a Política de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio, Discriminação e qualquer forma de violência, instituída por meio da Resolução CONSUN/FURG nº 15, de 22 de setembro de 2023, dispõe sobre prevenção, acolhimento do denunciante, registro da denúncia, apuração e punição na FURG, estabelecendo um fluxo para denúncias sobre esses temas;

- *Elaborar termo de confidencialidade e compromisso para os colaboradores na plataforma Fala.BR* – o Termo de Compromisso e Confidencialidade para servidores da Ouvidoria e colaboradores na Plataforma Fala.BR foi elaborado, ainda em 2022. Consta como o Anexo II da Portaria SITC/FURG nº 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;
- *Centralizar a base de dados, implementando o Módulo Triagem do Fala.BR para o tratamento de manifestações recebidas na Ouvidoria* – o Módulo Triagem do Fala.BR para o tratamento de manifestações recebidas na Ouvidoria está em funcionamento, desde 1º de janeiro de 2023, já com todos os cerca de 60 colaboradores cadastrados no sistema e termos de confidencialidade e compromisso assinados;
- *Aplicação da metodologia de Gestão de Riscos no processo de tratamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria* – de setembro a dezembro de 2023, a SITC e o Núcleo de Apoio Executivo (NUEX) do Comitê Operativo/Sistema de Gestão de Riscos (SGR/FURG) aplicaram a metodologia de Gestão de Riscos no processo de tratamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria, resultando num Plano de Ação que previu a elaboração do Manual de Procedimentos da Ouvidoria, em três versões – Interno, para os Colaboradores e para os Usuários, bem como um formulário Check list para o tratamento das manifestações de Ouvidoria no Fala.BR. Os Manuais, o formulário e o fluxograma da Ouvidoria foram elaborados a partir do mapeamento das atividades realizadas para o tratamento das manifestações de ouvidoria.

Considerando a 1ª edição do Plano de Integridade da FURG, duas ações foram finalizadas em 2023: a elaboração e aprovação do Regimento da Auditoria Interna, por meio da Resolução CONSUN/FURG nº 12, de 18 de agosto de 2023; a elaboração da proposta do Código de Conduta e Ética da FURG, a qual está em análise da Reitoria e será encaminhada para discussão e aprovação no CONSUN.

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. Destaca-se que ao longo de 2023, a Coordenação também presidiu a Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos (CPADS).

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 2023, conforme Sistema de Transparência Ativa (STA), formulário disponível no Fala.BR sobre o cumprimento das obrigações de transparência ativa, três itens foram destacados pelo referido sistema como cumpridos parcialmente e/ou não cumpridos.

Nesse sentido, a CTAI realizou três atualizações na Página de Acesso à Informação da FURG: a disponibilização da informação de que na Universidade nenhuma informação foi classificada em grau de sigilo, bem como que não existem informações desclassificadas na Instituição; a indicação dos caminhos e devidos links com a disponibilização de todos os Relatos Integrados da FURG; e, informações atualizadas solicitadas aos gestores, por meio dos Memorandos SITC nº 67 e nº 68/2023, sobre os empregados terceirizados, bem como sobre os principais cargos e seus ocupantes. Dessa forma, a FURG segue cumprindo 100% dos itens mínimos obrigatórios de transparência ativa exigidos, conforme avaliação da CGU (Gráfico 2).

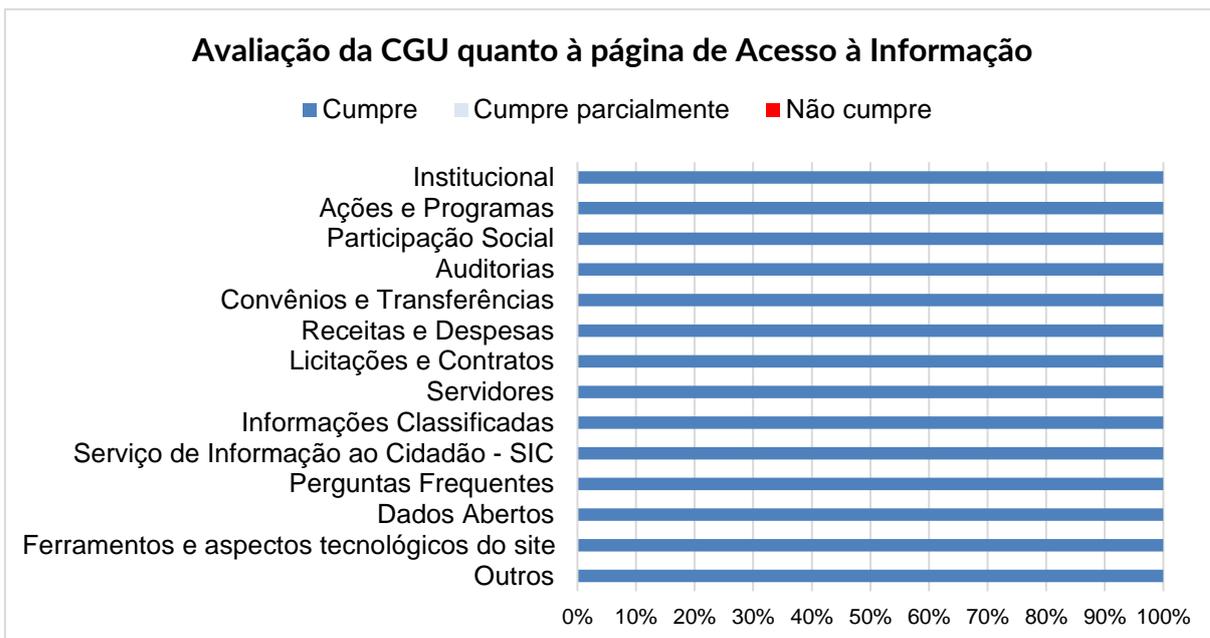


Gráfico 2 - Avaliação da CGU quanto à página de Acesso à Informação

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 2023, foram registrados 318 compromissos, dos quais 146 reuniões, 139 eventos, 32 audiências públicas e uma audiência, conforme gráfico a seguir.



Gráfico 3 - Compromisso registrados no e-Agendas

Ao longo de 2023, a SITC encaminhou alerta ao Gabinete do Reitor e às Pró-Reitorias acerca da necessidade de atualização do Sistema, divulgando o Manual do e-Agendas, o qual traz a descrição dos compromissos que devem ser inseridos na plataforma, assim como, as formas de acesso e de delegações de funções. No caso da FURG, os ocupantes de CD1 e CD2 já estão cadastrados na plataforma do e-Agendas, sendo necessária, portanto, a atualização recorrente do sistema por esses gestores e/ou pelos seus delegados. Ainda, considerando o monitoramento da utilização do sistema e-Agendas pelos órgãos e entidades da Administração Pública federal, a Secretaria encaminhou aos respectivos gestores e-mail recebido da CGU acerca da necessidade de regularização das situações evidenciadas envolvendo o não registro dos compromissos no sistema e-Agendas, cujas providências adotadas foram informadas pela SITC à CGU.

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 2023 **190** pedidos de acesso à informação por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR). Registra-se que não houve omissões por parte da Universidade em 2023, assim como em 2022.⁶

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, possui um ponto focal para realizar essa interlocução entre o SIC e a respectiva unidade. Dessa forma, o tempo médio de resposta aos 190 pedidos de acesso à informação recebidos em 2023, conforme Painel “Lei de Acesso à Informação”, foi de **11,59** dias. Ressalta-se que o tempo médio em 2022 foi de 15,68 dias, para os 82 pedidos recebidos ao longo daquele ano, notando-se uma diminuição ao longo dos anos (Gráfico 4).

⁶ Painel “Lei de Acesso à Informação”. Disponível em <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>. Acesso em 11/01/2024.

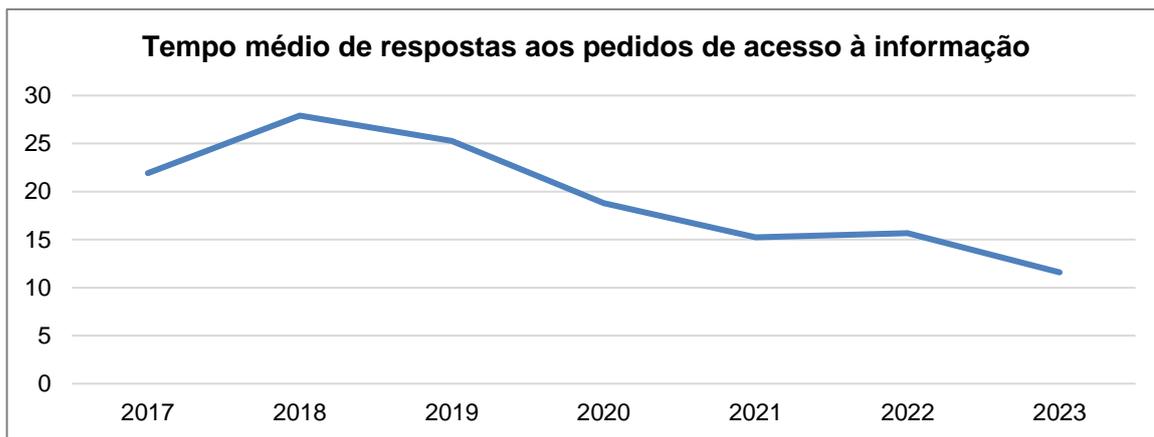


Gráfico 4 - Tempo médio dos pedidos de acesso à informação ao longo dos anos

Os assuntos tratados no acesso à informação ao longo de 2023 foram variados, sendo os mais demandados aqueles envolvendo ações afirmativas e concursos, representando, aproximadamente, 20% do total de pedidos recebidos. Na sequência, os assuntos mais evidenciados nos pedidos foram auxílios, assistência estudantil, inovação e tecnologia, orçamento, cursos/alunos e licitações e contratos, conforme pode ser observado no Gráfico 5.



Gráfico 5 - Assuntos mais demandados no acesso à informação em 2023

As Unidades mais demandadas, em 2023, em relação aos pedidos de acesso à informação, foram a Secretaria de Integridade, Transparência e Controle Social (SITC) e

a Pró-Reitoria de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas (PROGEP), seguidas pelas Pró-Reitoria de Planejamento e Administração (PROPLAD) e Pró-Reitoria de Graduação (PROGRAD), conforme Gráfico 6. Destaca-se que a SITC 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.

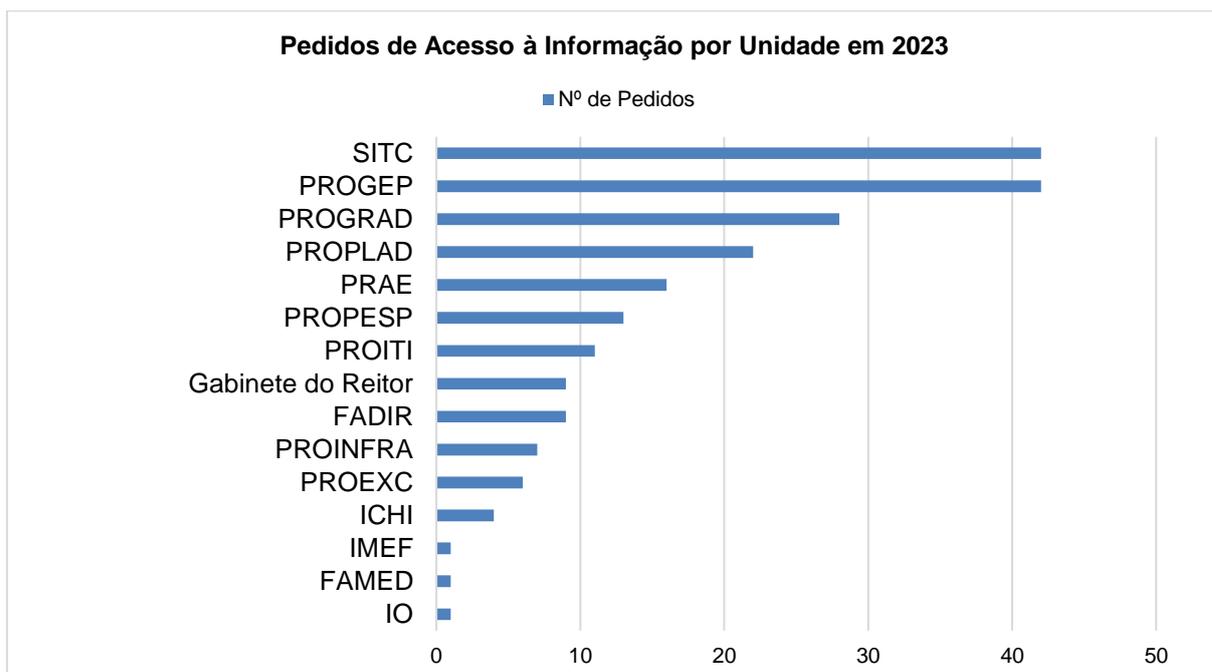


Gráfico 6 - Pedidos de Acesso à Informação por Unidade em 2023

Em relação a esses pedidos, 73,17% tiveram acesso concedido e 10,98% tiveram acesso parcialmente concedido, por tratar-se de solicitações de dados pessoais de terceiros. O Gráfico 7 apresenta os tipos de respostas aos pedidos de acesso. Dos pedidos de acesso à informação respondidos em 2023, 80,52% tiveram acesso concedido, 6,84% consistiam em perguntas duplicadas ou repetidas, 6,31% tiveram acesso parcialmente concedido, 3,68% não se tratavam de pedido de acesso à informação e 1,57% envolviam informações inexistentes. Um pedido de acesso à informação não era de competência da FURG e um pedido teve seu acesso negado por tratar-se de informação sigilosa, de acordo com legislação específica.

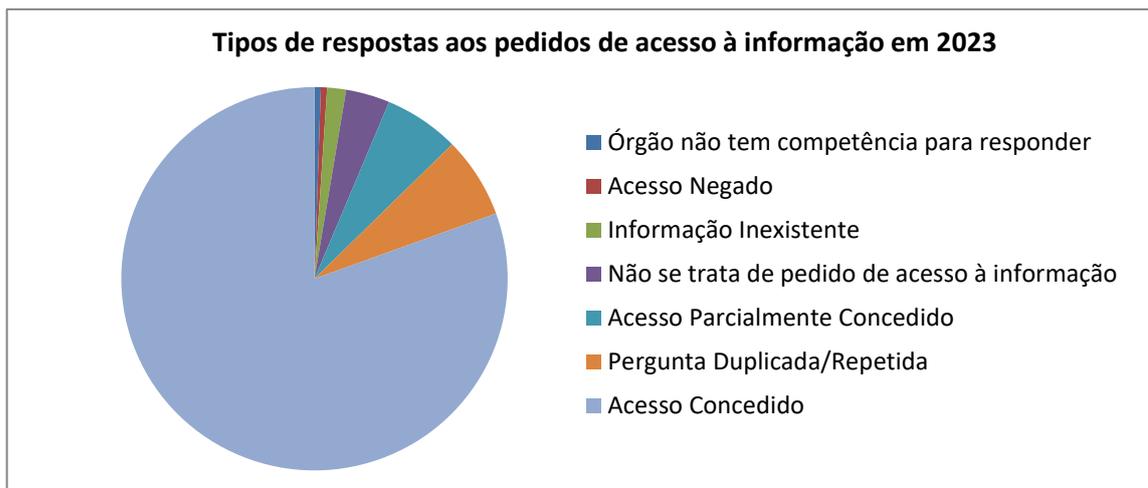


Gráfico 7 - Tipos de respostas aos pedidos de acesso à informação

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 2023, foram interpostos 19 recursos: 11 ao chefe hierárquico; três à autoridade máxima do órgão; três à CGU; e dois à Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CRMI), os quais foram deferidos.



Figura 16 - 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, 27 cidadãos responderam a 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 4,78 e a resposta fornecida foi de fácil compreensão recebeu nota 4,67.



Figura 17 - 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 201 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, ressalta-se que, ao longo de 2023, foram abertos 14 conjuntos de dados, referentes ao Orçamento da FURG, e 21, relativos aos Convênios.

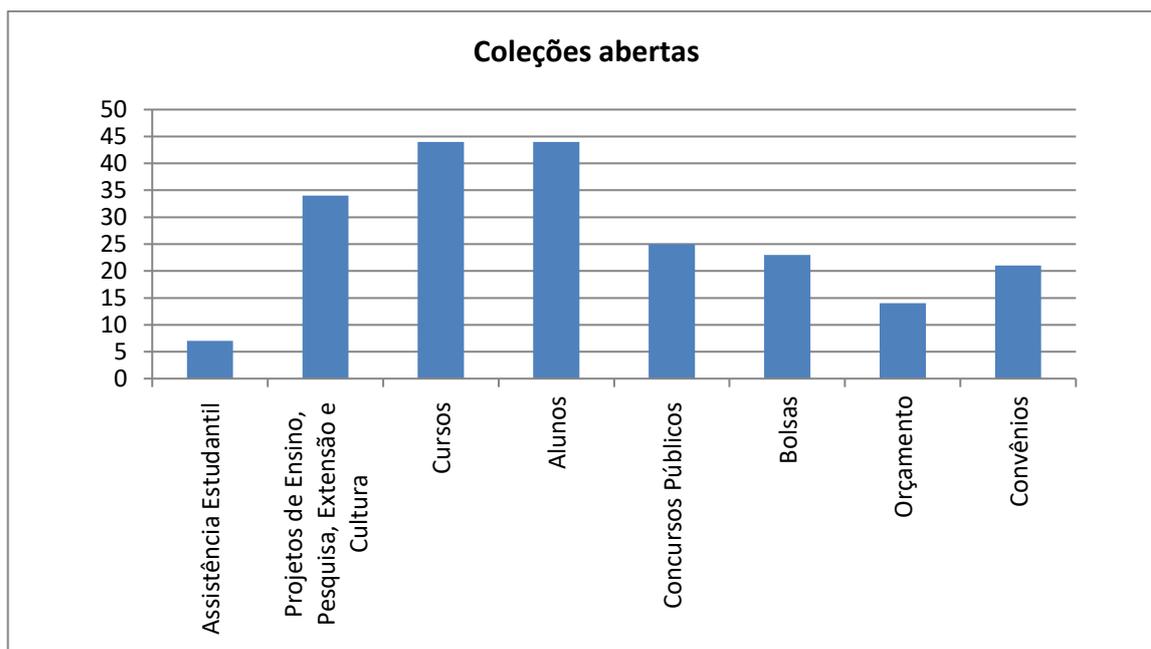


Gráfico 8 - Coleções abertas na Plataforma Brasileira de Dados Abertos por assuntos

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>).

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 2023, foram emitidos um ofício e 11 memorandos diretamente vinculados às atribuições da AMLAI, referentes ao acompanhamento da execução do PDA, bem como à divulgação de normas e orientações envolvendo o cumprimento da LAI. 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 0111/2019 e é composta por um representante da Coordenação de Transparência e Acesso à Informação (CTAI), dois do Arquivo-Geral e um do Centro de Gestão de Tecnologia da Informação (CGTI). Ao longo de 2023 emitiu 7 pareceres, envolvendo a viabilidade de disponibilização de processos, dados sobre perfis no Sistemas FURG e dados de servidores ativos da Universidade, todas demandas do SIC; a viabilidade de disponibilização do Relatório Anual de Atividades de Auditoria Interna (RAINT 2022); e a viabilidade de disponibilização dos dados sobre orçamento interno e convênios a serem disponibilizados 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 referente ao tema. A CPADS atua em conjunto com a Autoridade de Monitoramento da LAI e com servidores das unidades responsáveis pelos dados envolvidos.

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 2023

Por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR), em 2023, a Ouvidoria recebeu **495** referem-se às manifestações de ouvidoria, conforme dados obtidos no Painel “Resolveu?”, da CGU⁷. Dessas, 30 foram arquivadas por não estarem aptas ao devido tratamento, seja por falta de clareza/insuficiência de dados ou por duplicidade de manifestação.

⁷ Painel “Resolveu?”. Disponível em <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. Acesso em 09/01/2024.



Gráfico 9 - Manifestações recebidas mensalmente em 2023

A Ouvidoria busca atender a todas as manifestações no menor prazo possível. Dessa forma, em 2023, as **465** manifestações foram respondidas no tempo médio de **15,28** dias, menor do que o de 2022, para o mesmo período, que foi de 17,47 dias, considerando as 208 manifestações respondidas. Não houve manifestações respondidas fora do prazo em 2023, melhoria evidenciada na comparação com o mesmo período em 2022, em que houve uma manifestação respondida fora do prazo.

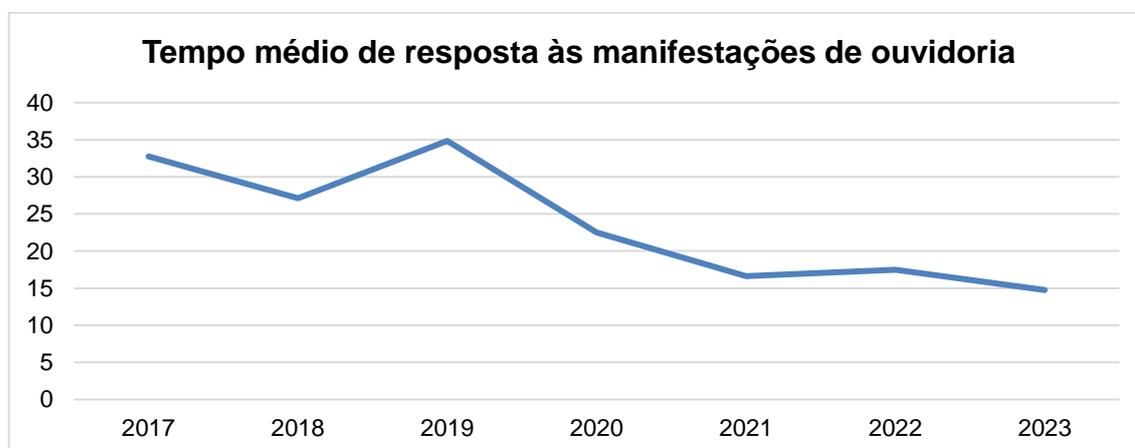


Gráfico 10 - Tempo médio de resposta às manifestações de ouvidoria ao longo dos anos

Considerando o aumento significativo do volume de manifestações de ouvidoria e a diminuição do tempo médio de resposta apresentados acima, referentes aos anos de 2022 e 2023, destaca-se a relevância da implementação do Módulo de Tratamento do Fala.BR, para o tratamento de manifestações recebidas na Ouvidoria, em funcionamento desde 1º de janeiro de 2023. A partir disso, a Ouvidoria aprimorou o tempo médio de resposta, em razão da facilidade para exportar as contribuições e gerar a resposta final para o manifestante, sem a necessidade de se produzir um documento,

copiando e colando as informações, tanto no encaminhamento às unidades quanto no seu retorno.

As 465 manifestações de ouvidoria tratadas, em 2023, estão distribuídas em: 151 reclamações (32,5%), 134 denúncias (28,8%), 93 comunicações (20,0%), 53 solicitações (11,4%), 30 elogios (6,5%) e 4 sugestões (0,9%). Cabe destacar que, com relação a 2022, percebeu-se uma redução no recebimento das manifestações do tipo “comunicação” (manifestação anônima), cujo percentual foi de 27,4%, o que pode significar um índice maior de confiança, no que se refere à proteção ao denunciante/manifestante.

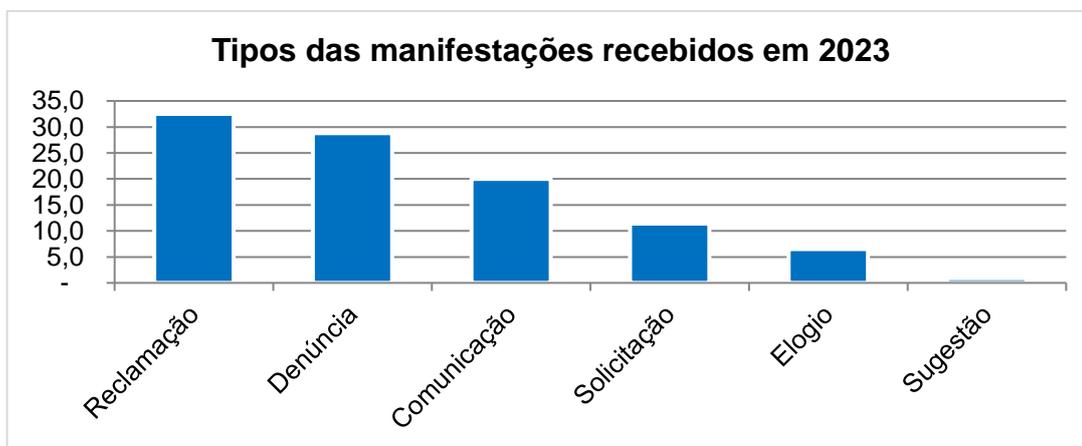


Gráfico 11 - Tipos das manifestações de ouvidoria recebidos na Ouvidoria

Para o tratamento dessas manifestações, foram demandadas diversas unidades administrativas e acadêmicas da FURG, sendo a Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis (PRAE) a mais demandada, conforme o Gráfico 17, representando aproximadamente 25% das manifestações de ouvidoria tratadas em 2023.

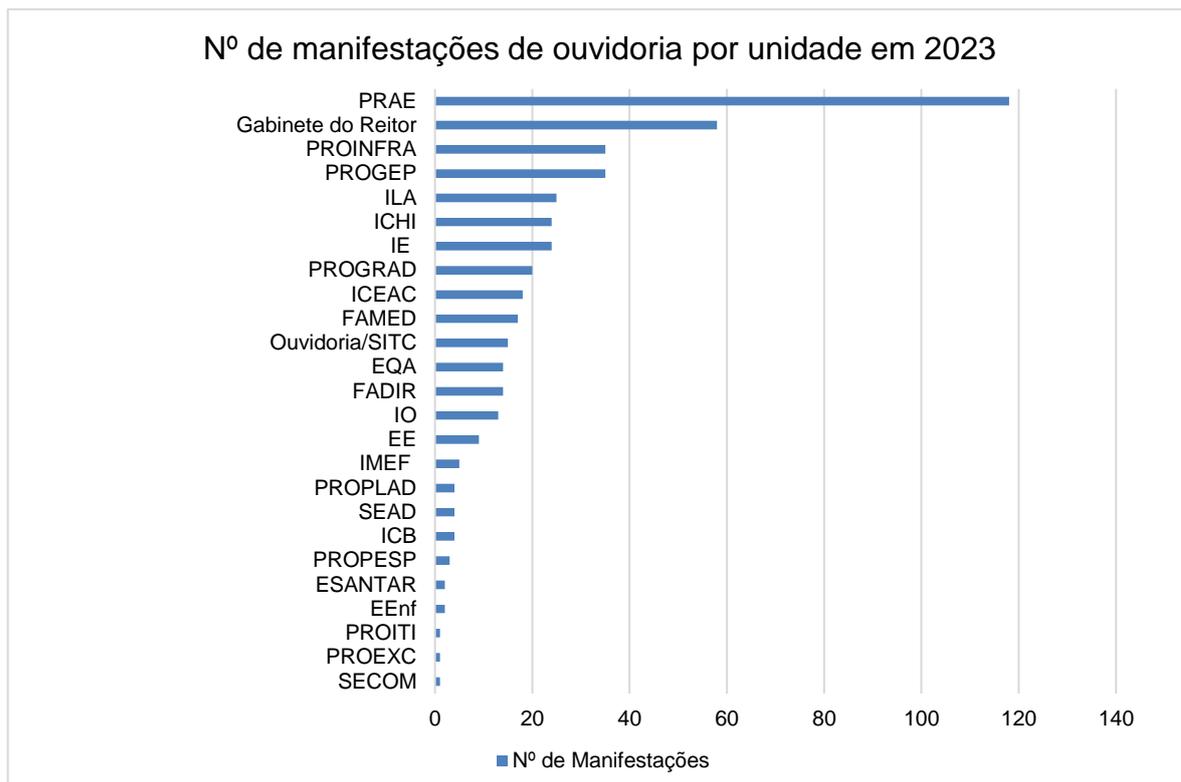


Gráfico 12 - Número de manifestações de ouvidoria por unidade em 2023

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 recebidas em 2023 tratavam, predominantemente, dos seguintes assuntos: educação superior, agente público, outros em administração, assédio sexual, assédio moral e concursos públicos, conforme Gráfico 13.



Gráfico 13 - Assuntos das manifestações de ouvidoria mais demandados em 2023

A partir desses assuntos tratados, destacam-se os subassuntos mais demandados, em meio aos diversos classificados no Fala.BR, representando aproximadamente 73% das manifestações recebidas (Gráfico 14).

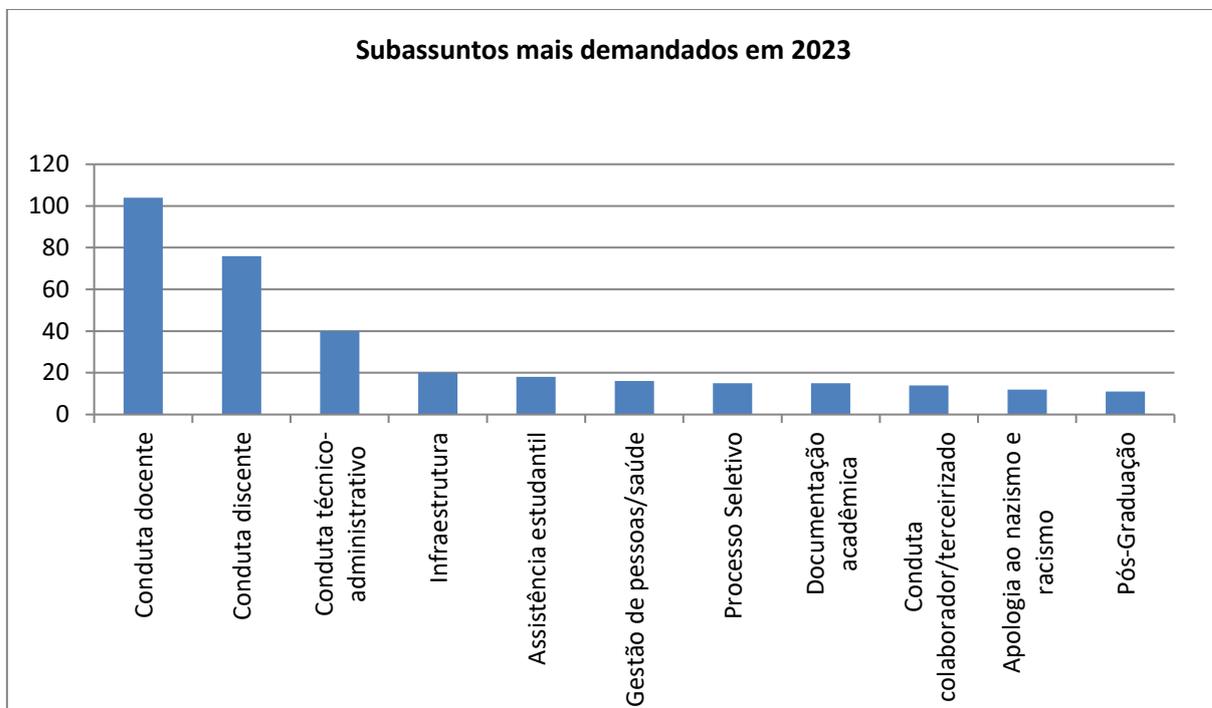


Gráfico 14 - Subassuntos das manifestações de ouvidoria mais demandados em 2023

Ainda, cabe salientar as *tags* mais demandadas na classificação das manifestações de ouvidoria ao longo de 2023. 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.

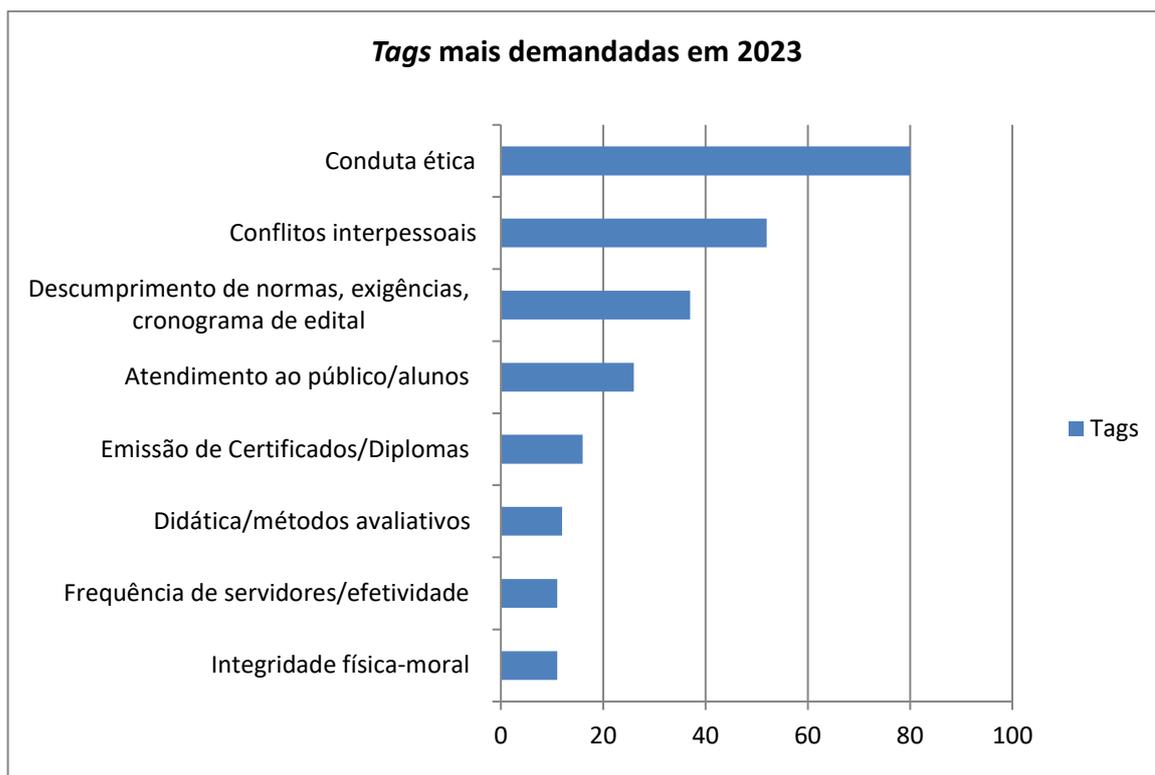


Gráfico 15 - Tags das manifestações de ouvidoria mais demandadas em 2023

A partir dessas classificações, observam-se índices significativos de manifestações de ouvidoria envolvendo a conduta dos servidores da FURG. O segundo assunto mais demandado em 2023 foi “agente público”, com 137 manifestações registradas. Dessas, 104 tratavam de conduta docente, referindo-se principalmente à conduta ética (34), didática/métodos avaliativos (12), frequência/efetividade de servidores (11) e conflitos interpessoais (8). Ainda, salienta-se que das manifestações de ouvidoria relatando casos de assédio contra docentes na Universidade, 13 referem-se a assédio moral e 10 a assédio sexual.

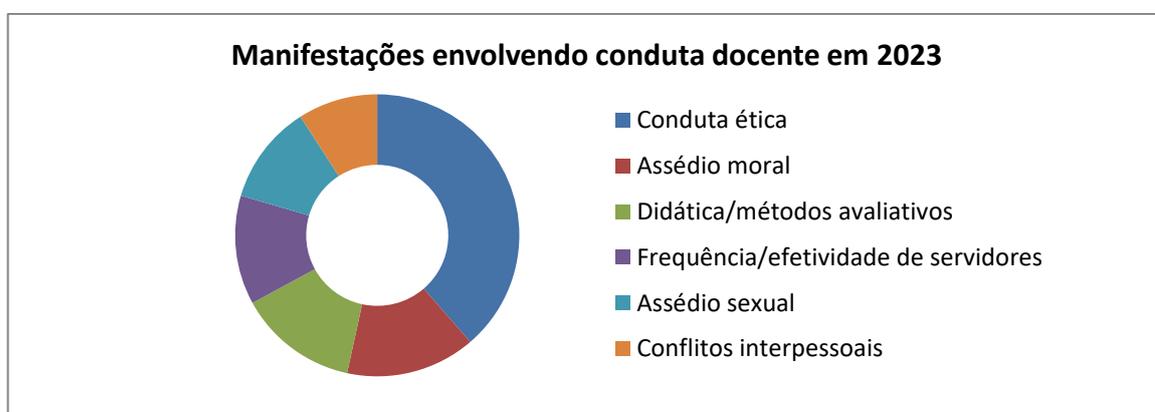


Gráfico 16 - Manifestações de ouvidoria sobre conduta docente em 2023

Sobre a conduta técnico-administrativa, foram recebidas 40 manifestações de ouvidoria recebidas ao longo de 2023, as quais tratavam, predominantemente, de atendimento ao público/alunos (10), conduta ética (18), conflitos interpessoais (3) e assédio moral (3).

Por fim, ressalta-se a conduta discente, segundo subassunto mais demandado em 2023, com 77 manifestações recebidas. Foram 37 registros envolvendo conflitos interpessoais, 14 de conduta ética e 10 de integridade física-moral. Além disso, considerando as manifestações de ouvidoria acerca dos casos de assédio envolvendo discentes na Universidade, 25 referem-se a assédio sexual e cinco a assédio moral.

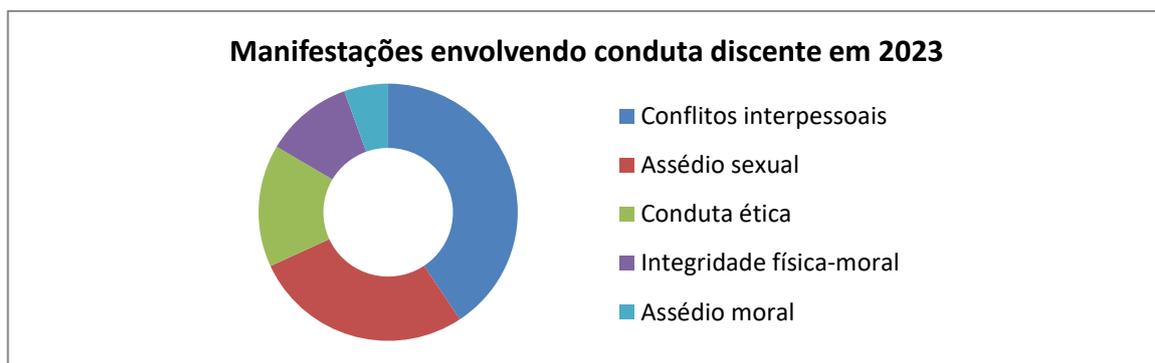


Gráfico 17 - Manifestações de ouvidoria sobre conduta discente em 2023

Cabe destacar ainda que, além das manifestações recebidas por meio do Fala.BR, foram realizados cerca de 50 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, 24 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 44,79%.

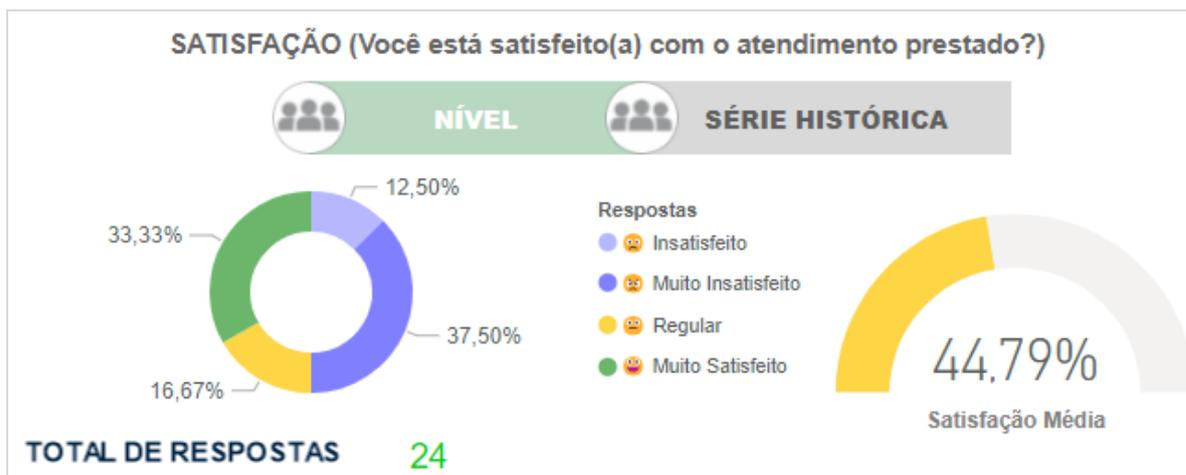


Figura 18 - Satisfação dos usuários em relação aos serviços da Ouvidoria

4.2. Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP)

O Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP), desenvolvido pela CGU, consiste num 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 atribuídas a determinada instituição. Assim, o nível de maturidade relaciona-se com o nível de capacidade institucional obtido a partir da transformação e evolução de um ou mais elementos de processos e/ou projetos da instituição.

A partir do autodiagnóstico da Ouvidoria da FURG, conforme metodologia do MMouP, 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 nº 2410/2021.

Dessa forma, conforme Plano de Ação do MMOUP, destacam-se as ações realizadas em 2023: implementar o Módulo Triagem do Fala.BR nas manifestações de ouvidoria; elaborar o manual de procedimentos internos da Ouvidoria, incluindo rotinas de atendimento e de monitoramento do novo recurso das manifestações não resolvidas da plataforma Fala.BR; aplicar a metodologia de gestão de riscos no tratamento das denúncias recebidas pela Ouvidoria, incluindo o diagnóstico de riscos de segurança das informações; e mapear os processos da Ouvidoria.

Conforme mencionado anteriormente, o Módulo Triagem do Fala.BR para o tratamento de manifestações recebidas na Ouvidoria está em funcionamento, desde 1º

de janeiro de 2023, já com todos os cerca de 60 colaboradores cadastrados no sistema e termos de confidencialidade e compromisso assinados. Além disso, a partir da aplicação da metodologia de Gestão de Riscos no processo de tratamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria, foram elaborados os Manuais de Procedimentos da Ouvidoria Interno, para os Colaboradores e para os Usuários, um formulário *Check list* para o tratamento das manifestações de Ouvidoria no Fala.BR e o fluxograma da Ouvidoria.

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.

Salienta-se a valorização das diversidades e do enfrentamento às violências de gênero com a aprovação da Política de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio, Discriminação e qualquer forma de violência. Instituída por meio da Resolução CONSUN/FURG nº 15, de 22 de setembro de 2023, a Política, que se constitui como uma ação prevista na segunda edição do Plano de Integridade da Universidade, dispõe sobre prevenção, acolhimento do denunciante, registro da denúncia, apuração e punição na FURG, estabelecendo um fluxo para denúncias sobre esses temas.

Nesse viés, destaca-se a reestruturação das Comissões da Coordenação de Ações Afirmativas, Inclusão e Diversidades (CAID), também uma ação de integridade, estabelecendo-se um responsável por cada uma delas, as quais compõem o Comitê de Ações Afirmativas, Inclusão e Diversidades. De caráter permanente, consultivo e propositivo, o Comitê consiste num espaço importante para a discussão das temáticas e proposição de ações. Cabe ressaltar que a SITC atua em duas comissões temáticas da CAID, a de Enfrentamento ao Assédio e a de Assuntos Indígenas.

Outras duas ações de integridade consolidaram-se ao longo de 2023: a criação do Comitê de Assessoramento e Análise para Distribuição de Denúncias (CAADD) e do Núcleo de Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas da FURG (CONVIVA-FURG). O CAADD, comitê de caráter consultivo, foi instituído no âmbito do Gabinete do Reitor, assessorando na análise e encaminhamento das denúncias recebidas. O CONVIVA-FURG, vinculado à Reitoria, é responsável pela política de promoção da cultura do diálogo, bem como pelo fortalecimento da gestão de conflitos pautada em comunicação assertiva, no reconhecimento das subjetividades humanas e na construção conjunta de decisões.

Cumprе salientar, também, as ações relativas à Gestão de Riscos na Universidade, as quais, a partir da aprovação da Metodologia de Gestão de Riscos e capacitações realizadas, deram início à mitigação dos riscos nos processos institucionais, conforme previsto no Plano de Integridade. A Gestão de Riscos corretamente implementada e aplicada de forma sistemática, estruturada e oportuna gera benefícios que impactam diretamente cidadãos e a Instituição como um todo, orientando os processos de identificação, avaliação, tratamento, monitoramento e comunicação dos riscos inerentes às atividades da Universidade, auxiliando a tomada de decisão em todos os níveis da instituição e contribuindo para o alcance dos objetivos estabelecidos no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) e no Projeto Pedagógico Institucional (PPI).

Nesse sentido, destacamos a aplicação da metodologia de Gestão de Riscos no processo de tratamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria, ação priorizada pela SITC e pelo Núcleo de Apoio Executivo (NUEX), prevista como ação de integridade na segunda edição do Plano de Integridade da FURG, bem como no Plano de Ação 2023 da SITC e do MMOup. Como resultado, foi elaborado o Manual de Procedimentos da Ouvidoria, em três versões – Interno, para os Colaboradores e para os Usuários, além de um formulário *Check list* para o tratamento das manifestações de Ouvidoria no Fala.BR e do fluxograma da Ouvidoria.

Enquanto um processo contínuo, com monitoramento do NUEX, a gestão de riscos na Ouvidoria, prevê algumas ações para 2024, buscando mitigar os riscos identificados. Os gestores dos riscos na unidade realizarão um levantamento de informações envolvendo a descrição das atividades de gestão de riscos realizadas ao longo do período, identificando se algum evento de risco se efetivou, as ações de controle implementadas, os resultados das ações implementadas (mitigação, redução, etc.), conforme previsto no Plano de Ação.

Outra ação de integridade no âmbito da Ouvidoria a ser ressaltada diz respeito à implementação do Módulo Triagem do Fala.BR, centralizando o tratamento de manifestações recebidas na Ouvidoria, a partir do cadastro de cerca de 60

colaboradores e da assinatura do Termo de Confidencialidade e Compromisso, instrumento formal para institucionalizar o compromisso de acesso à Plataforma Fala.BR, que visa aumentar a proteção ao denunciante. Assim, a partir de 1º de janeiro de 2023, com o encaminhamento e tratamento das manifestações de ouvidoria realizados totalmente dentro da Plataforma, evidenciou-se uma melhoria nos processos de ouvidoria, considerando o aumento significativo do volume de manifestações recebidas e a diminuição do tempo médio de resposta, num comparativo entre os anos de 2022 e 2023, conforme apresentado anteriormente.

Além de conferir uma maior segurança na proteção ao denunciante, a utilização do Módulo de Tratamento do Fala.BR, com o registro das contribuições das unidades demandadas diretamente na Plataforma, aprimorou o tempo médio de resposta aos usuários dos serviços da FURG. Isso, diante da facilidade para exportar as contribuições e gerar a resposta final, sem a necessidade de se produzir um documento, copiando e colando as informações, tanto no encaminhamento às unidades quanto no seu retorno. Importa mencionar, ainda, que o número de manifestações de ouvidoria teve um crescimento exponencial de aproximadamente 223%, com a Ouvidoria da FURG reduzindo os prazos de atendimento aos usuários dos serviços da Universidade.

Destaca-se em 2023 a participação da Ouvidoria na 3ª edição da Maratona de Defesa dos Direitos dos Usuários do Serviço Público, promovida pelo Governo Federal, com o tema “Discriminação no serviço público: não se cale”, em comemoração aos seis anos da Lei 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Por meio da divulgação de *cards* semanais nas redes sociais da Universidade, promoveu-se o conhecimento dos usuários acerca de seus direitos e do papel da Ouvidoria como instrumento para salvaguardá-los.

Ainda sobre a Ouvidoria e as ações de integridade, ressaltamos 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. A partir das manifestações de ouvidoria recebidas em 2023 envolvendo a conduta discente, verificou-se um aumento significativo, considerando o Relatório do exercício anterior, de 9% para 16%. A conduta discente foi o segundo subassunto mais demandado em 2023, com 77 manifestações recebidas envolvendo conflitos interpessoais, conduta ética e integridade física-moral, além das 25 manifestações relatando casos de assédio sexual e moral contra discentes.

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 22ª Mostra da Produção Universitária (MPU). Pelo segundo ano consecutivo, a SITC, em parceria com o CGPD, ministrou a oficina intitulada “Tratamento da informação pessoal: articulando conceitos de transparência, restrição de acesso e segurança da informação”, cujo objetivo consistia em articular conceitos sobre transparência e restrição de acesso, em consonância com a LAI e a LGPD, bem como sua relação com a segurança da informação.

Nesse viés, considerando a necessidade de formação continuada para servidores e demais colaboradores da FURG, a SITC, também como instância de integridade, previu como ação contínua no Plano de Integridade da Universidade, junto à Pró-Reitoria de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas (PROGEP), fomentar a capacitação permanente em cursos relacionados às temáticas de integridade, por meio, da divulgação de capacitações realizadas pela Escola Nacional de Administração Pública (ENAP), ou a partir da realização de capacitações pela PROGEP. A temática esteve inserida de forma transversal em cursos disponibilizados, sendo que no mês de maio de 2023, foram abertas inscrições para “Formação em Práticas Restaurativas: a condução de conflitos de forma positiva”.

Ressalta-se também, o encaminhamento de orientações da CGU às Unidades da Instituição e aos pontos focais, com novas legislações e manuais de orientação, considerando as temáticas que envolvem a SITC. Além disso, a Secretaria divulga, constantemente, cursos, *lives* e material que recebe dos órgãos de controle e agências reguladoras. Em 2023, destacamos a divulgação dos novos enunciados sobre a aplicação da LAI, documento encaminhado pela CGU a todos os órgãos do Poder Executivo federal, com o objetivo de sanar dúvidas acerca de fundamentos legais e entendimentos que devem orientar a elaboração de respostas a pedidos de acesso à informação, bem como do Guia “Tratamento de dados pessoais para fins acadêmicos e para a realização de estudos e pesquisas”, elaborado pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

No que se refere às recomendações do relatório anterior, destaca-se a instituição do eixo no novo PDI (2024-2028) “Governança, Riscos e Integridade”, buscando atender as diferentes áreas de atuação da FURG, definindo os rumos que a Universidade tomará nos próximos anos, no cumprimento de sua missão, visão e objetivos estratégicos. O Eixo Governança, Riscos e Integridade evidencia o compromisso institucional com a governança e o controle social em todos os campi da FURG, apresentando dentre seus objetivos estratégicos aqueles voltados ao controle social, a partir de uma efetiva participação da sociedade, não só na fiscalização da

aplicação dos recursos públicos como também na formulação e no acompanhamento da implementação de políticas públicas.

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.

Em 2023, foram realizadas diversas ações nessa área, destacando-se a construção de uma Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais, que reafirma o compromisso com a transparência, integridade e proteção de dados pessoais, constituindo-se como um marco importante para a segurança da informação também.

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 2023, 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, três itens foram destacados pelo referido sistema como cumpridos parcialmente e/ou não cumpridos, conforme apresentado anteriormente. Salienta-se que o

atendimento a esses itens foram cumpridos, 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 2023, considerando a abertura dos dados e a integração com o Portal Brasileiro de Dados Abertos, referente ao Orçamento Interno, prevista para julho de 2023, salientamos que houve um atraso no Cronograma estabelecido na segunda edição do PDA da Universidade, tendo em vista a mudança na forma como é realizado o envio automatizado/sistêmico de dados ao Portal Brasileiro de Dados Abertos. Devido a essa alteração, o Centro de Gestão de Tecnologia da Informação (CGTI) enfrentou dificuldades na sincronização dos dados que são enviados ao Portal, o que impediu, momentaneamente, o processo automatizado. Em outubro de 2023, com as dificuldades superadas, a FURG conseguiu realizar a integração dos dados no Portal Brasileiro de Dados Abertos, reestabelecendo-se o Cronograma referente ao Orçamento Interno.

Ainda sobre os dados abertos, destaca-se que as coleções de dados são atualizadas de forma automática e integrada aos sistemas informatizados da FURG, não necessitando de atualização manual, exigindo-se apenas um trabalho prévio de análise de eventuais restrições de acesso à informação, para parametrização da integração junto ao Portal Brasileiro de Dados Abertos. Esse processo é 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, recomenda-se:

- 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.

Ressaltamos, por fim, a relevância da elaboração do Manual de Procedimentos da Ouvidoria Interno, para os Colaborados e para os Usuários. Os documentos foram elaborados a partir do diagnóstico da gestão de riscos, com o objetivo de padronizar os procedimentos que compõem o tratamento das manifestações de ouvidoria, apresentando a toda a comunidade universitária e demais usuários dos serviços prestados pela FURG alguns conceitos básicos, bem como fluxos para o registro, o tratamento e a tramitação das manifestações de ouvidoria por meio da Plataforma Fala.BR.

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.