

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO

OUVIDORIA DA UFRGS

Ouvidoria

Serviço de Informações ao Cidadão

Unidade de Gestão da Integridade

Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais

2021

OUVIDORIA DA UFRGS

Elisiane da Silva Szubert
Ouvidora

Vinicius Ferro
Assessor da Ouvidoria

Gabriela Pereira Lopes

Rodrigo Hickmann Klein
Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	04
2. FORÇA DE TRABALHO	05
3. ATIVIDADES E AÇÕES	05
3.1. Atendimentos por e-mail	07
3.2. Manifestações de ouvidoria	07
3.3. Acesso à Informação	10
3.4. Gestão da Integridade	14
3.5. Privacidade e Proteção de Dados	16
4. PERFIL DOS USUÁRIOS	17
4.1. Manifestantes	18
4.2. Solicitantes de Acesso à Informação	19
5. BENEFÍCIOS DE AÇÕES EXITOSAS	22

1. APRESENTAÇÃO

Cumprindo o previsto no artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460/2017, que instituiu o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, a Ouvidoria da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) apresenta o seu Relatório Anual de Gestão referente ao ano de 2021.

Estabelece a Lei nº 13.460/2017 que o Relatório Anual de Gestão da unidade de ouvidoria deve consolidar as informações referentes às manifestações recebidas, ser encaminhado à autoridade máxima da instituição e disponibilizado integralmente na internet, o que será atendido por publicação no site da Ouvidoria e seção de Transparência e Prestação de Contas do Portal da Governança da UFRGS.

Para atendimento à Portaria nº 581, de 9 de março de 2021, da Controladoria-Geral da União (CGU) e ao Plano de Ação decorrente da implementação do Modelo de Maturidade de Ouvidoria Pública desenvolvido pela CGU, além das análises quantitativas e qualitativas de dados coletados, com o número de manifestações recebidas no ano e análise quanto aos principais motivos das manifestações, serão contempladas também informações sobre a força de trabalho da unidade de ouvidoria, o perfil dos usuários e análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas, com os benefícios decorrentes de sua atuação a partir de ações consideradas exitosas.

Como unidade setorial de ouvidoria integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal (SisOuv), a Ouvidoria UFRGS atua na participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos prestados pela Universidade, para a promoção dos direitos humanos, da boa governança e do Estado de Direito.

Tendo como objetivo favorecer uma gestão flexível, comprometida com a satisfação das necessidades do cidadão e estimular a prestação de serviços públicos de qualidade, destaca-se sua potencialidade como instrumento para a gestão da Universidade na busca pelo aperfeiçoamento de suas políticas e ações.

É também responsável pelo Serviço de Informações ao Cidadão, atuando para promover o acesso e a transparência das informações públicas produzidas ou custodiadas pela Universidade, fomentando as ações de transparência ativa. Faz o monitoramento da lei de acesso à informação e da execução do Plano de Dados Abertos da UFRGS, que orienta as ações de implementação e promoção da abertura de dados na instituição.

A Ouvidoria foi designada Unidade de Gestão da Integridade (UGI) na UFRGS (Portaria nº 3337, de 23/06/2020), sendo responsável pela coordenação da estruturação, execução e monitoramento do Programa de Integridade, orientação e treinamento dos servidores com relação aos temas atinentes ao Programa e promoção de outras ações relacionadas à sua implementação, em conjunto com as demais unidades. Assim, integra o Sistema de Integridade Pública do Poder Executivo federal (Sipef) como unidade setorial.

Ademais, é vinculado à Ouvidoria o servidor designado pela Portaria nº 6835, de 29/12/2020, como o Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais (ETDP), servindo como canal de comunicação entre o controlador (UFRGS), os titulares dos dados, a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e demais entidades de fiscalização. Nos termos da Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), o Encarregado exerce uma série de competências institucionais relativas ao atendimento à LGPD, como orientar toda a comunidade universitária a respeito das práticas a serem adotadas em relação à proteção de dados pessoais, prestar esclarecimentos e adotar providências a partir das reclamações e comunicações dos titulares de dados e comunicações da ANPD.

Dessa forma, o presente relatório, nos termos da Lei nº 13.460/2017, tem como objetivo apresentar informações referentes às manifestações recebidas e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos. Além disso, se propõe a apresentar as atividades e ações desenvolvidas no período de 2021 no que tange ao Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), Unidade de Gestão da Integridade (UGI) e pertinentes ao Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais.

2. FORÇA DE TRABALHO

Para o desempenho das atribuições referidas, a Ouvidoria conta com equipe composta por 04 servidores efetivos, dentre os quais uma ocupa o cargo de Ouvidora da Universidade e um desempenha a função de Assessor da Ouvidoria, os quais realizam prioritariamente o tratamento de manifestações e pedidos de acesso à informação. Dentre os demais, uma servidora acompanha majoritariamente as atividades relativas à gestão da integridade e seção de transparência ativa do site da UFRGS e o servidor Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais, também designado Gestor de Segurança da Informação na UFRGS, não realiza o tratamento de manifestações e pedidos de acesso à informação que não digam respeito aos direitos previstos na LGPD.

3. ATIVIDADES E AÇÕES

Devido à pandemia de COVID-19, que acarretou a suspensão dos serviços presenciais como medida preventiva de contenção do vírus, no ano de 2021 suas atividades foram desenvolvidas em formato remoto, com o atendimento ao usuário sendo feito exclusivamente em meio eletrônico, por e-mail e Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR.

Nesse contexto, destacada a importância da comunicação em meios eletrônicos, ao longo de 2021 a Ouvidoria desenvolveu um novo site, para agregar informações sobre as suas atividades e também sobre serviços da Universidade mais demandados pelos usuários.

Considerando que o atendimento de determinadas demandas poderia ser prejudicado pelo fato de a equipe da área interna responsável não estar em trabalho presencial, sua atuação foi pautada pela mediação, buscando informar ao requerente os motivos que impactavam o atendimento da demanda, bem como orientando que as unidades administrativas buscassem alternativas para atender às demandas urgentes.

No exercício das funções de ouvidoria pública, identificando nas manifestações dos usuários possibilidades de aperfeiçoamento dos serviços, a Ouvidoria prestou informações sobre sua experiência no período de Ensino Remoto Emergencial para a Comissão de Acompanhamento do Ensino Remoto Emergencial (Comissão-ERE) com vistas a embasar melhorias para os períodos letivos subsequentes e contribuir para a elaboração do relatório semestral elaborado pela Comissão-ERE, conforme regulamentado pela Resolução nº 25, de 27 de julho de 2020, do Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão – CEPE/UFRGS.

Para melhoria de sua própria gestão, a Ouvidoria da UFRGS realizou autoavaliação por meio do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOuP. Trata-se de instrumento de mensuração de maturidade institucional desenvolvido pela Controladoria-Geral da União – CGU, com consultoria do Programa da União Europeia para Coesão Social na América Latina – EUROsociAL, para apoiar o processo de melhoria continuada na gestão das unidades de ouvidoria pública como referência para os gestores no processo de otimização de seus objetivos, estrutura e processos.

Seguindo as etapas previstas no Modelo, foram realizados o preenchimento de formulário de autodiagnóstico, a comunicação do nível alvo de maturidade e a publicação do Plano de Ação para cumprimento das metas a serem executadas ao longo de 2022, o qual destina-se a documentar as atividades a serem realizadas para superar as lacunas entre a maturidade revelada pelo autodiagnóstico e a maturidade alvo definida.

Preparando-se para o retorno às atividades presenciais e aproveitando a vigência de atas de registro de preços para melhoria das condições de trabalho, foram adquiridos novos computadores e licenças de *softwares* (pacote Office) para atualização das ferramentas de trabalho, haja vista a obsolescência dos equipamentos de informática utilizados até então, incorporados ao patrimônio da Ouvidoria no ano de 2013.

Entendendo que o desenvolvimento pessoal e profissional se dá por meio de um processo contínuo que envolve diversas formas de aprendizagem, a participação da equipe em todas as ações de capacitação oferecidas é estimulada e apoiada, sobretudo naquelas relacionadas às atividades desenvolvidas. Dadas a renovação da equipe e as novas competências agregadas à Ouvidoria, mesmo no contexto da pandemia de COVID -19, muitas oportunidades de desenvolvimento foram aproveitadas ao longo do ano, sendo realizadas ações de capacitação em formato de educação a distância, *lives* e *webinars* promovidos pela UFRGS, Ouvidoria-Geral da União/CGU, Escola Nacional de Administração Pública, Secretaria de Transparência e Prevenção da Corrupção/CGU, Corregedoria-Geral da União/CGU,

Secretaria de Governo Digital/ME, Instituto Serzedello Corrêa/TCU, Comissão de Ética Pública, entre outros.

3.1. atendimentos por e-mail

Ao longo de 2021, a Ouvidoria realizou 3.214 (três mil, duzentos e quatorze) atendimentos iniciados pelo e-mail ouvidoria@ouvidoria.ufrgs.br, numa média mensal de 260 (duzentos e sessenta) atendimentos, os quais devem ser multiplicados pelas diversas interlocuções e respostas intermediárias necessárias a cada um desses atendimentos até o fornecimento das respostas conclusivas.

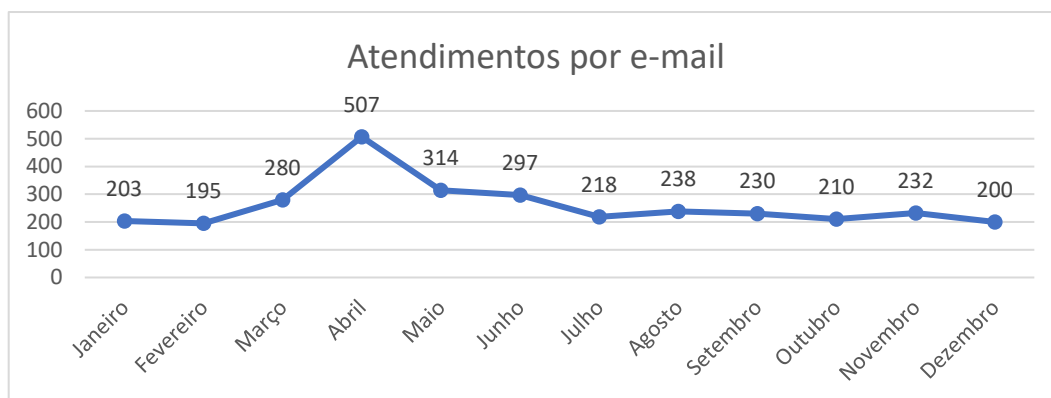


Figura 1: Atendimentos por e-mail em 2021

Na ausência de ferramentas gerenciais e por limitações impostas no período de trabalho remoto, não foi possível quantificar o total de mensagens recebidas por e-mail, o número de atendimentos decorrentes de cada uma das competências exercidas na Ouvidoria da UFRGS e o perfil dos usuários atendidos por e-mail. Além disso, não foi possível discriminar os números referentes a cada um dos tipos de demandas mais recebidas por e-mail pela Ouvidoria: a) pedidos de apoio da Ouvidoria na resolução de problemas enfrentados pelos usuários; b) solicitações de informações sobre serviços e formas de contato com os diversos setores da Universidade; e c) interlocução com as áreas internas para o tratamento de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação registrados Plataforma Fala.BR.

3.2. Manifestações de ouvidoria

As manifestações de ouvidoria (elogios, sugestões, solicitações de providências, pedidos de simplificação, reclamações e denúncias) são recebidas exclusivamente pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação Fala.BR (disponível em <https://falabr.cgu.gov.br>), de uso obrigatório para todos os órgãos e entidades integrantes do Poder Executivo federal.

Em 2021, foram recebidas 471 manifestações, cujo detalhamento segue abaixo:

Manifestações de Ouvidoria	
Total de Manifestações	471
Respondidas	464
Tempo médio de resposta (dias)	15,54
Dentro do Prazo	97%
Fora do Prazo	3%
Em tratamento	3
Dentro do Prazo	100%
Fora do Prazo	0%
Arquivadas	4
Encaminhadas a outro órgão	0

Quadro 1: Quantitativo de manifestações em 2021

Tipos de Manifestação (respondidas e em tratamento)		
	Quant.	%
Solicitação	154	33%
Comunicação*	129	27,60%
Reclamação	124	26,60%
Denúncia	48	10,30%
Sugestão	7	1,50%
Elogio	5	1,10%
Simplifique	0	0%

* Manifestações anônimas são classificadas como comunicação

Quadro 2: Manifestações por tipo em 2021

Observou-se que o número de manifestações recebidas continuou em queda em relação aos anos anteriores: 1.336 em 2019; 576 em 2020 e 471 em 2021.

No ano, o tipo de manifestação mais frequentemente tratada pela Ouvidoria da UFRGS foi a solicitação de providências, correspondendo a um terço das manifestações registradas (33%), o que se considera tenha decorrido da suspensão das atividades presenciais e dificuldades de contato dos usuários com os diversos setores da Universidade responsáveis pelos serviços, a exemplo do grande número de atendimentos realizados por e-mail.

Na distribuição das manifestações por tipologia destacam-se também as comunicações, que têm como característica principal o anonimato dos manifestantes, representando mais de 27% das manifestações recebidas, o que indica que parcela significativa dos usuários opta por não se identificar ao denunciar ou reclamar perante a UFRGS.

Comparando-se a quantidade de comunicações com o somatório de denúncias e reclamações conclui-se que em mais de 40% das manifestações destinadas a reportar irregularidades, ilegalidades ou insatisfação, o usuário prefere fazê-lo de forma anônima.

Nesse ponto, importante destacar que embora as comunicações destinem-se a tratar de irregularidades ou ilegalidades, é comum o recebimento de comunicações com conteúdo de reclamação. No entanto, nessas situações, dado que o usuário não se identifica, não é possível proceder a reclassificação da manifestação.

Quanto aos temas mais recorrentes, destacam-se: “conduta docente”, com 59 manifestações, muitas delas relativas às práticas adotadas no período de Ensino Remoto Emergencial; e “certificado ou diploma”, com 55 manifestações.

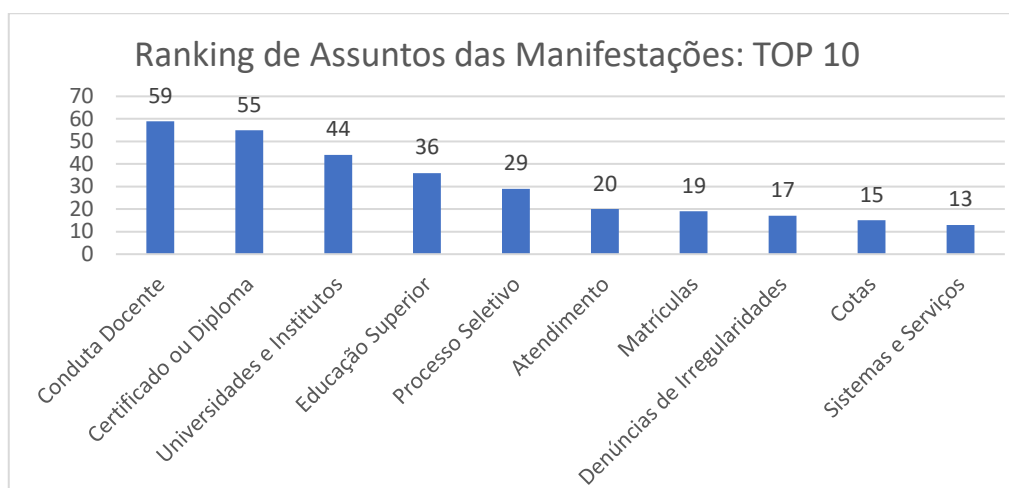


Figura 2: Principais assuntos das manifestações em 2021

Cinquenta usuários responderam à pesquisa de satisfação realizada por meio da pergunta “você está satisfeito com o atendimento prestado?”. Destes, 52% se disseram satisfeitos ou muito satisfeitos, resultando numa satisfação média de 56%. Comparativamente, a totalidade dos órgãos e entidades do Poder Executivo federal atingiu a satisfação média de 42,26% no mesmo ano.

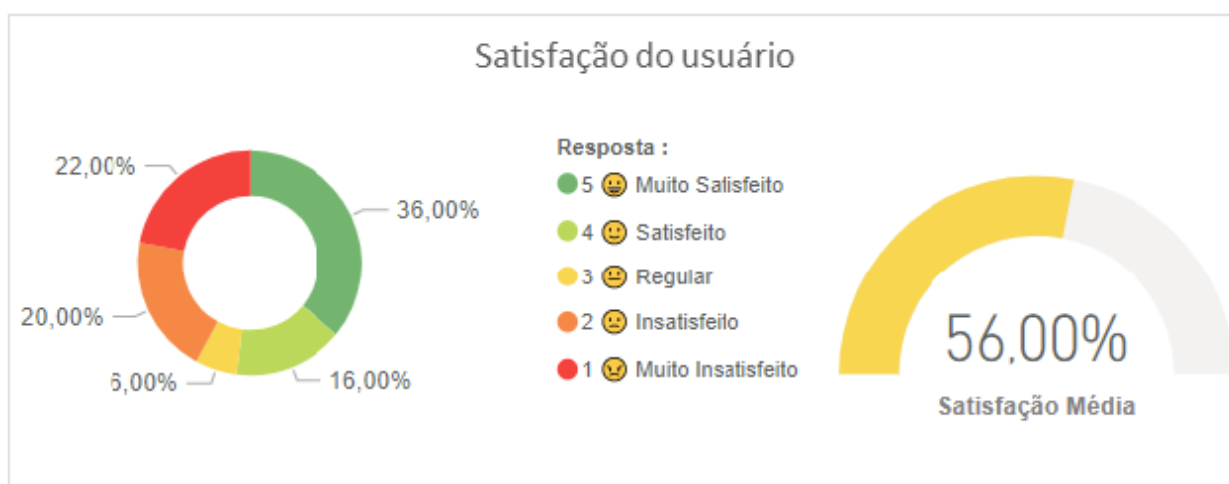


Figura 3: Satisfação do usuário em 2021

Quanto à resolutividade, 44% dos respondentes informou que sua demanda foi resolvida; para 20% foi parcialmente resolvida e para 36% a demanda não foi resolvida. O “Painel Resolveu?” não permite filtrar dados para correlacionar satisfação e resolutividade.

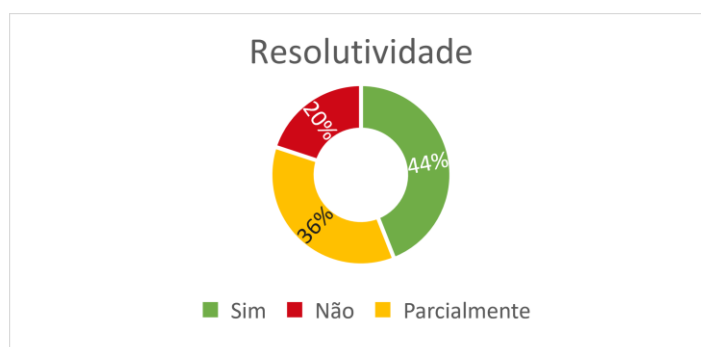


Figura 4: Resolutividade das demandas em 2021

3.3. Acesso à Informação

A atuação do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC/UFRGS) objetiva atender e orientar o público quanto ao acesso à informação produzida ou custodiada pela Universidade, informar sobre a tramitação de documentos nas unidades e receber e registrar pedidos de acesso à informação, também por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação Fala.BR.

Importante iniciativa adotada pelo SIC/UFRGS no ano de 2021 foi o aperfeiçoamento da classificação dos pedidos de acesso à informação. Identificando a necessidade de classificar as demandas recebidas, tanto como forma de subsidiar futuras respostas, quanto para identificar os temas de maior interesse e promover sua transparência proativa, foram criados 200 subassuntos vinculados ao assunto “Acesso à Informação” e também *tags* que podem ser associadas a cada demanda na Plataforma Fala.BR. Os subassuntos remetem a serviços, comissões e informações disponibilizadas nos sites da unidade. As *tags* são utilizadas para identificar os pedidos de acesso à informação cujas respostas são obtidas a partir de extrações de sistemas, sendo vinculadas às bases de dados existentes na UFRGS, o que permitirá identificar dados que possam ser disponibilizados em formato aberto.

Quanto aos pedidos de acesso à informação não foram percebidos redução ou prejuízos ocasionados pela suspensão das atividades presenciais:

Pedidos de Acesso à Informação			
Pedidos Recebidos			305
Tempo médio de resposta (dias)			8,91
Recursos Interpostos			19
Tempo médio de resposta aos recursos UFRGS (dias)			6,1
	Recursos por instância	Quant.	%
	1ª Instância (superior hierárquico)	12	63,2%
	2ª Instância (Reitor)	4	21,1%
	3ª Instância (CGU)	3	15,8%
	4ª Instância (CMRI)	0	0,0%

Quadro 3: Quantitativo de pedidos de acesso à informação em 2021

O tempo médio de atendimento aos pedidos de acesso seguiu em queda em 2021, sendo de 8,91 dias, menos da metade do prazo previsto na legislação, que é de 20 dias, mesmo com o aumento do número de pedidos de acesso à informação em 2021:

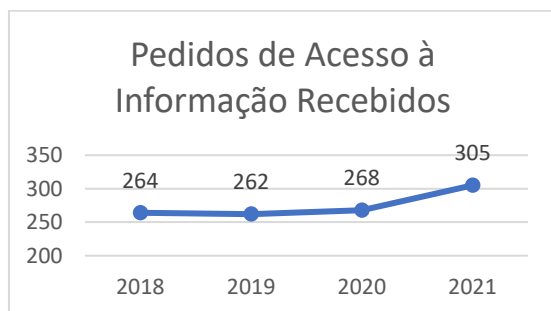


Figura 5: Quantitativo anual de pedidos de acesso

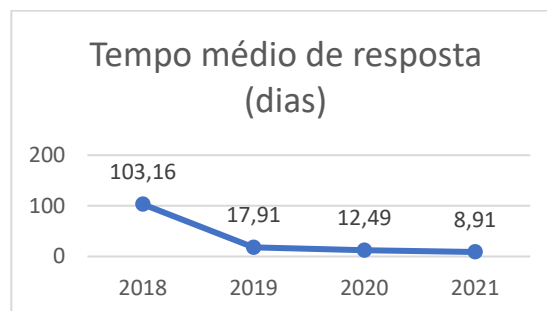


Figura 6: Tempo médio de resposta por ano

O índice de atraso nas respostas aos pedidos de acesso à informação cadastrados no ano de 2021 foi bastante baixo, com apenas 18 pedidos respondidos fora do prazo limite indicado pelo sistema (5,9% do total de 305 pedidos):

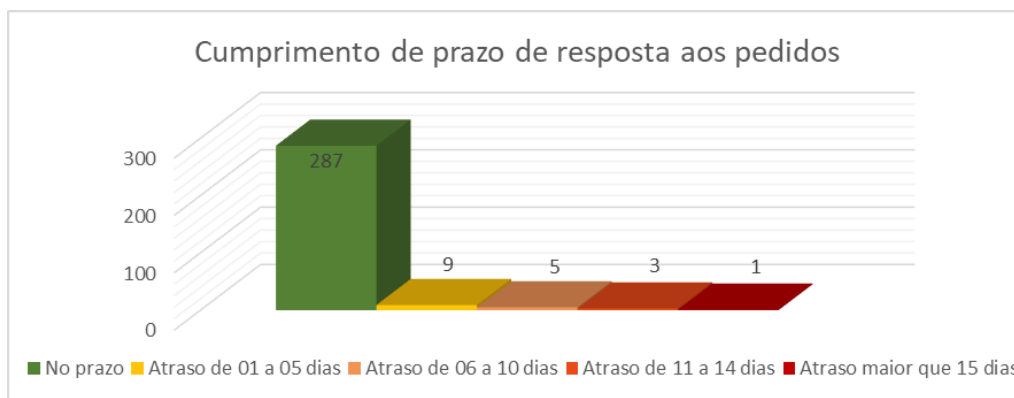


Figura 7: Cumprimento de prazo de resposta em 2021

As respostas, por sua vez, apresentaram a seguinte distribuição por tipologia:

Tipo de Resposta ao Pedido de Acesso à Informação		
Acesso Concedido	237	77,38%
Não se trata de solicitação de informação	19	6,23%
Órgão não tem competência para responder	18	5,90%
Acesso Negado	15	4,92%
Acesso Parcialmente Concedido	10	2,95%
Informação Inexistente	03	0,98%
Pergunta duplicada/repetida	03	0,98%

Quadro 4: Tipologia das respostas aos pedidos de acesso em 2021

No que se refere aos recursos interpostos contra decisões proferidas pela Universidade em pedidos de acesso à informação, também houve importante redução no número de recursos recebidos e no número de dias despendidos pelas autoridades recursais para emissão de decisão.



Figura 8: Quantitativo anual de recursos

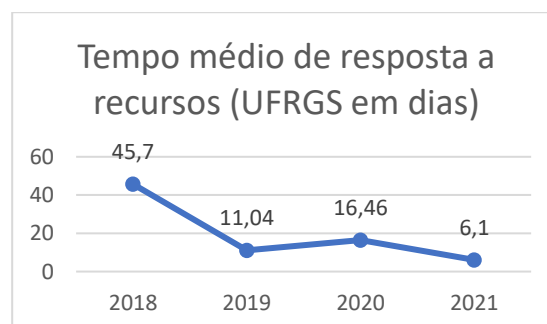


Figura 9: Tempo médio de resposta recursal por ano

A gestão da Lei de Acesso à Informação na UFRGS foi objeto de avaliação por parte da Auditoria Interna da Universidade (AUDIN/UFRGS), em cumprimento ao Plano Anual de Atividades da Auditoria

Interna (PAINT) ano-referência 2019, 2020 e 2021. As conclusões foram publicadas no Relatório de Auditoria Nº 003/2021 – AUDIN/CONCUR/UFRGS, indicando, em linhas gerais, que a entidade está aderente em um bom grau ao preconizado na LAI e normas correlatas, bem como os níveis de transparência estão razoáveis, com clara demonstração de evolução e de melhorias ao longo dos dois últimos anos.

Na Plataforma Fala.BR, a satisfação dos solicitantes de acesso à informação é medida por meio da avaliação da resposta concedida, sendo questionado ao usuário se a resposta fornecida atendeu plenamente ao pedido e se foi de fácil compreensão. São atribuídos de 1 a 5 pontos para cada uma das perguntas: 1 para não atendeu e difícil compreensão e 5 para atendeu plenamente e fácil compreensão.

Ao todo, 63 usuários responderam à pesquisa de satisfação. Considerando-se todos os tipos de respostas, do total de 5 pontos para cada item avaliativo, foi atingida a pontuação 4,56 para o questionamento sobre o atendimento pleno ao pedido e 4,58 para resposta de fácil compreensão.

Como é observado nas figuras abaixo, a satisfação do usuário foi proporcional à concessão de acesso à informação. Dentre os 54 respondentes que tiveram o acesso concedido, do total de 5 pontos para cada item, a pontuação média foi de 4,71 quanto ao pleno atendimento ao pedido e 4,64 quanto à facilidade de compreensão da resposta. Por outro lado, dentre os usuários que tiveram o acesso negado, o único respondente atribuiu pontuação mínima (1) quanto à sua satisfação com a justificativa para o não fornecimento da informação e 4,00 quanto à facilidade de compreensão da resposta.



Figura 10: Satisfação média dos solicitantes em 2021



Figura 11: Satisfação dos solicitantes com acesso à informação concedido em 2021



Figura 12: Satisfação dos solicitantes com acesso à informação negado em 2021

Ao longo de 2021 teve continuidade o trabalho para atualização e incremento da seção “Acesso à Informação” no site da UFRGS. Após a inserção do *link* para a seção no menu principal do site da Universidade, todos os tópicos da seção “Acesso à Informação” foram atualizados. Dessa forma, com o trabalho realizado em 2021, a Universidade passou a apresentar apenas 01 item não cumprido na avaliação de transparência ativa do “Painel Lei de Acesso à Informação” (<http://paineis.cgu.gov.br/lai>) mantido pela CGU:

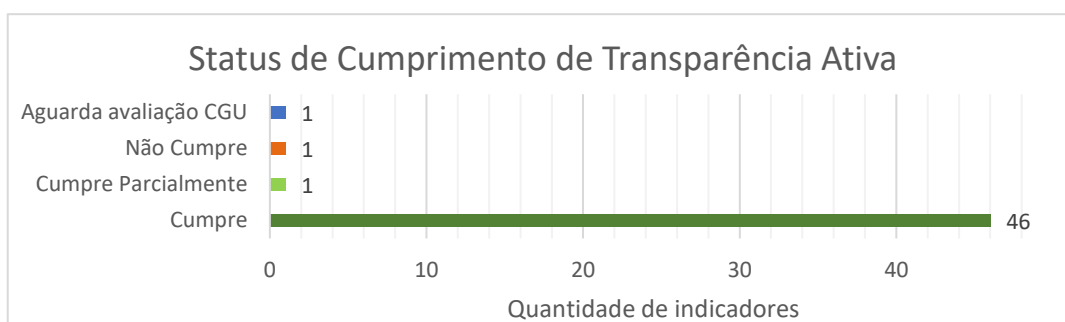


Figura 13: Cumprimento de transparência ativa dez./2021

3.4. Gestão da Integridade

Em 2021 foi iniciada a execução e monitoramento do Plano de Integridade da UFRGS, aprovado em dezembro de 2020 pelo Comitê de Governança, Riscos e Controles, com avaliação da implementação das medidas previstas junto às várias instâncias envolvidas neste processo, adotando ações para que todas as medidas de integridade sejam cumpridas no prazo de vigência do Plano.

Medidas de integridade
Implantação de controles envolvendo relações de nepotismo (acompanhamento)
Ações da Comissão de Ética da UFRGS (acompanhamento)
Análise de riscos de integridade (acompanhamento)
Implantação de controles relativos ao conflito de interesses (avaliação)
Instauração de processos disciplinares (monitoramento)

Quadro 5: Medidas do 1º ciclo de monitoramento do Plano de Integridade

O relatório elaborado pela UGI relativamente ao 1º ciclo (1º semestre/2021) de monitoramento do Plano de Integridade UFRGS 2020 foi encaminhado ao Comitê de Governança, Riscos e Controles (CGRC) da UFRGS, competente para acompanhar a implementação das medidas de promoção da integridade previstas no Plano.

No segundo semestre, foi realizada a pesquisa de percepção dos servidores sobre o programa de integridade e demais atividades relacionadas à integridade pública. A pesquisa ocorreu por meio de formulário eletrônico, no âmbito de avaliação realizada pela Controladoria-Geral da União, e recebeu respostas de 408 (quatrocentos e oito) servidores da UFRGS após divulgação por mensagens de e-mail. Dos resultados, pode-se destacar:

- 62% consideram-se familiarizados com a expressão “Integridade Pública” e 20% se dizem indecisos;
- 70% desconhecem campanha de comunicação veiculada na sua instituição com temas de integridade pública;
- 77% não participaram de reunião ou debate que tenha Integridade como tema;
- 65% não sabem se a instituição possui um Programa de Integridade;
- 67% não sabem se a instituição tem uma unidade responsável pela gestão da integridade;
- 60% se consideram familiarizados com o Código de Ética e 18%, indecisos;
- 63% conhecem algum canal ou alguma unidade na instituição à qual possa recorrer caso tenha dúvidas sobre o que pode ou não ser feito em alguma situação de dúvida sobre integridade e conduta íntegra;

- 97% denunciariam se tivessem conhecimento de um ato de corrupção ou irregularidade dentro da sua organização;
- 49,75% não participaram de treinamento ou capacitação sobre conflito de interesses, ética, gestão da informação, gestão de riscos, nepotismo, regime disciplinar ou transparência nos últimos 2 anos;
- 40,93% consideram a alta administração da instituição comprometida com a temática Integridade Pública e 36,03% se dizem indecisos.

Considerando que o enfrentamento ao assédio moral e sexual faz parte das ações de promoção de integridade, e dado o importante papel das ouvidorias nesse processo, a Ouvidoria da UFRGS, por sua ouvidora, participou da criação (em dezembro de 2021) e integra o Núcleo AMPARE — Assédio Moral, Projeto de Acompanhamento e Reparação, vinculado à Pró-Reitoria de Extensão, que visa a realização de atividades de extensão, ensino e pesquisa ligados à temática da prevenção e enfrentamento ao assédio moral e assédio sexual na Universidade.

A iniciativa ocorreu após a realização do “Grupo de Estudos: Assédio e relações de poder em instituições públicas”, promovido pela Escola de Desenvolvimento de Servidores da UFRGS, que contou com a participação de docentes, servidores técnico-administrativos, promotores e pessoas que trabalham com o tema, e teve por produto a elaboração de uma proposta de resolução normativa de prevenção e enfrentamento ao assédio na UFRGS, a qual foi encaminhada ao Conselho Universitário pelo Núcleo AMPARE.

Ao trabalhar especificamente o tema do assédio, a Ouvidoria alinhou-se, também, ao Plano de Gestão e Logística Sustentável – PLS UFRGS: 2021-2026. Conforme previsto no PLS, a ação “Prevenção e enfrentamento ao assédio na instituição”, visa “promover a conscientização e agir no sentido da redução das ocorrências de casos de assédio” por meio de iniciativas como a criação de uma resolução normativa de prevenção e enfrentamento ao assédio na instituição, a promoção de campanhas e capacitações sobre assédio moral, assédio sexual, violências de gênero e sexualidade e étnico-raciais e sobre outras formas de preconceito e discriminação nos canais oficiais da UFRGS e a criação de espaço(s) físico(s) e virtual para o recebimento de denúncias, bem como para o acolhimento, escuta e amparo das vítimas.

Além de utilizar suas ferramentas institucionais para executar os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS - estabelecidos pela Organização das Nações Unidas na Agenda 2030) nº 3 “Saúde e bem-estar” e nº 8 “Trabalho decente e crescimento econômico”, a Ouvidoria vem atuando para que suas ações conjuguem a perspectiva da governança, formando parcerias e redes colaborativas (ODS nº 17 “Parcerias pelas metas”) também para a formação de líderes. Nesse sentido, em parceria com o Núcleo de Assuntos Disciplinares, ministrou ação de capacitação promovida pela Escola de Desenvolvimento de Servidores da UFRGS para o Programa de Desenvolvimento de

Gestores: ‘Formação Introdutória para Diretores(as) e Vice-Diretores(as) - Assuntos Disciplinares e Ouvidoria - Turma: 01. 2021”.

3.5. Privacidade e Proteção de Dados

Ao longo de 2021, membros da equipe da Ouvidoria participaram da elaboração de diversos documentos institucionais relacionados à privacidade e proteção de dados e governança de Tecnologia da Informação e Comunicação, especialmente em razão de ser lotado na Ouvidoria o servidor Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais (ETDP) na UFRGS, também designado Gestor de Segurança de Informação ao coordenar o Comitê de Segurança da Informação da universidade.

Dentre tais documentos, destacam-se:

- Programa de Governança em Privacidade UFRGS (PGPU) - 2021–2023;
- Plano de Orientação e Capacitação sobre Proteção a Dados Pessoais e Privacidade da UFRGS - (PROPRIVACIDADE) 2021-2022;
- Cartilha “Precauções com Dados Pessoais”;
- Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC 2022-2026);
- Política de Privacidade Institucional;
- Política de Proteção de Dados;
- resoluções relativas às designações determinadas pela IN GSI/PR nº 03/2021 e à agenda regulatória referente à segurança da informação.

Visando a conscientização das responsabilidades e da importância da proteção de dados pessoais e privacidade, foram conduzidas pelo Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais (ETDP) diversas ações com os envolvidos com o tratamento de dados pessoais na Universidade, por intermédio dos métodos de comunicação indicados no quadro a seguir, conforme o plano bienal de orientação e capacitação no tema: Programa Permanente de Conscientização em Proteção de Dados Pessoais e Privacidade da UFRGS (PROPRIVACIDADE).

Método de comunicação	Características	Ações em 2021
Comunicação interativa	Troca de informações multidirecional entre duas ou mais partes. Forma mais eficiente de garantir o entendimento comum pelas partes envolvidas.	<ul style="list-style-type: none">• 6 reuniões proativas virtuais para esclarecimento dúvidas com o ETDP, em reuniões abertas a todos os agentes públicos vinculados à UFRGS; e• 37 reuniões virtuais com unidades e departamentos, solicitadas pelo ETDP ou por demais participantes, para orientações e esclarecimento de dúvidas.

Comunicação ativa (<i>push communication</i>)	Informações enviadas a destinatários específicos. Ampla distribuição de informações, porém sem verificar a recepção e a compreensão pelo público-alvo.	Publicação da cartilha “Precauções com Dados Pessoais” com divulgação a agentes públicos vinculados à UFRGS por intermédio de e-mail do ETDP, e-mail da EDUFRGS e por intermédio de notícia em site e redes sociais da UFRGS.
Comunicação passiva (<i>pull communication</i>)	Possibilita grande volume de informações a um grande público com conteúdos que podem ser consultados gradativamente pelo interessado no tema a seu próprio critério. Requer clareza e didática na estruturação da informação.	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilização do site https://ufrgs.br/proprivacidade com documentação e treinamentos sobre proteção de dados e privacidade; • Disponibilização de cartilha “Precauções com Dados Pessoais” entre as pendências do Portal do Servidor; e • Elaboração de minutas e publicação dos seguintes documentos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Programa de Governança em Privacidade; ○ Política de Privacidade Institucional; e ○ Política de Proteção de Dados.

Quadro 6: Ações de comunicação sobre privacidade e proteção de dados pessoais

4. PERFIL DOS USUÁRIOS

Na Plataforma Fala.BR, o preenchimento de dados de cadastro é opcional e a obtenção de dados para elaboração de relatórios gerenciais é realizada somente por meio dos painéis de dados públicos: “Painel Resolveu?” (<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu>) e “Painel Lei de Acesso à Informação” (<http://paineis.cgu.gov.br/lai>). No entanto, não existe paralelismo entre as informações disponibilizadas: dados publicados no “Painel Lei de Acesso à Informação”, como tipo de solicitante, escolaridade, profissão e tipo de instituição (em se tratando de pessoa jurídica), não são publicados no “Painel Resolveu?”; por sua vez, o “Painel Resolveu?” disponibiliza dados de raça e cor que não constam no “Painel Lei de Acesso à Informação”.

Além disso, com o baixo número de respondentes, fica prejudicada a identificação do perfil de usuários que demandam atuação do setor e o estabelecimento de comparativo entre os demandantes em manifestações e pedidos de acesso à informação pode ser realizado somente em relação a gênero, faixa etária e localização.

Dessa forma, as informações de perfil dos usuários serão apresentadas separadamente: manifestantes e solicitantes de acesso à informação.

4.1. Manifestantes

Os dados disponibilizados no “Painel Resolveu?” correspondem a gênero, faixa etária, raça e cor e localização dos 287 respondentes:

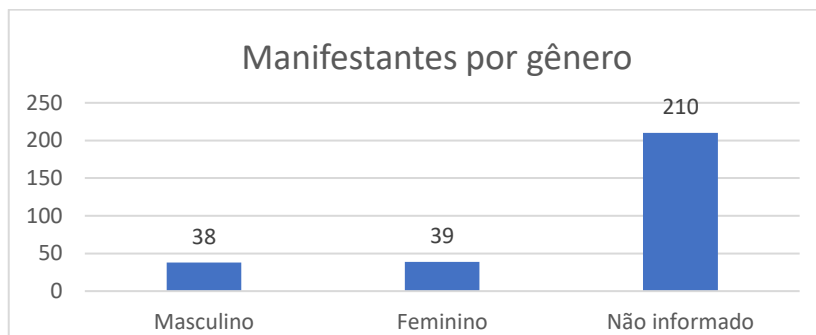


Figura 14: Número de manifestantes por gênero no ano de 2021

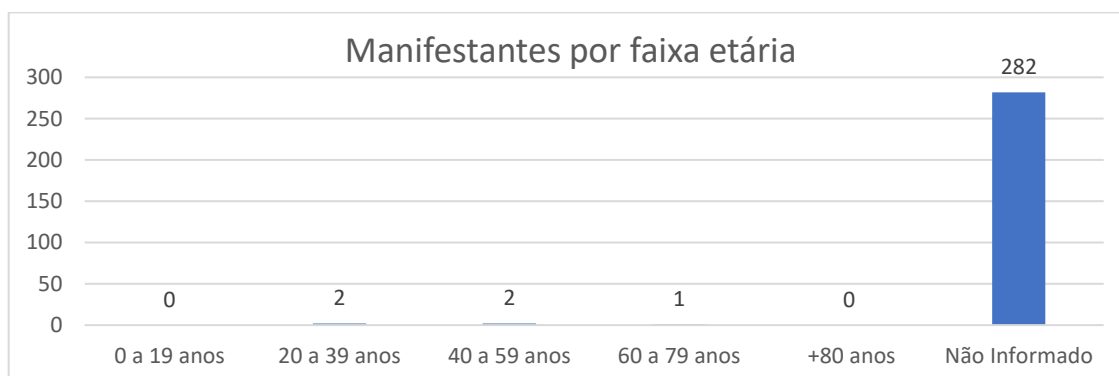


Figura 15: Número de manifestantes por faixa etária no ano de 2021



Figura 16: Número de manifestantes por raça e cor no ano de 2021

Relativamente à localização, os dados correspondem ao número de manifestantes por Estado, não havendo informações quanto a manifestantes localizados no exterior:



Figura 17: Localização de manifestantes por Estado no ano de 2021

4.2. Solicitantes de Acesso à Informação

O “Painel Lei de Acesso à Informação” esclarece que são contabilizados como solicitantes aqueles que já registraram pelo menos um pedido no sistema, não contabilizando aquelas pessoas cadastradas que nunca realizaram um pedido de acesso à informação. Também, as informações apresentadas se restringem ao declarado pelo solicitante em cada campo.

Assim, considerando o número total de 242 solicitantes, o quantitativo de respondentes é variável em cada gráfico, sendo disponibilizadas informações sobre tipo de solicitante, gênero, faixa etária, profissão, escolaridade, tipo de pessoa jurídica e localização:

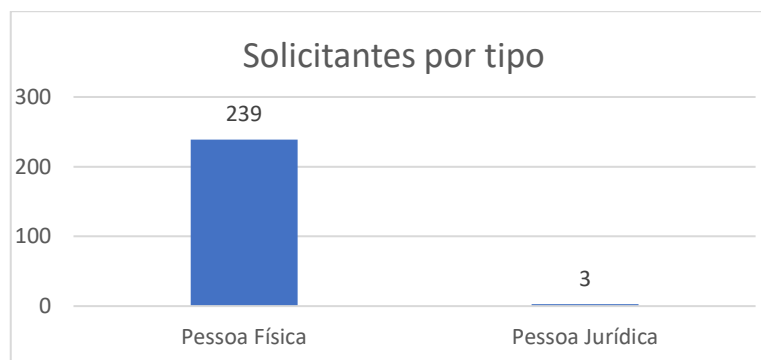


Figura 18: Número de solicitantes por tipo no ano de 2021

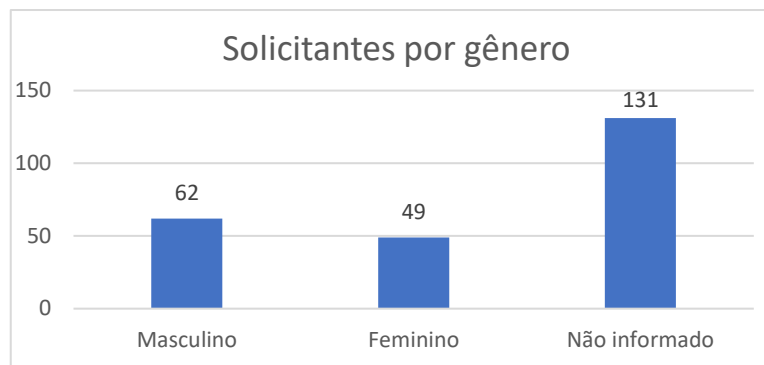


Figura 19: Número de solicitantes por gênero no ano de 2021

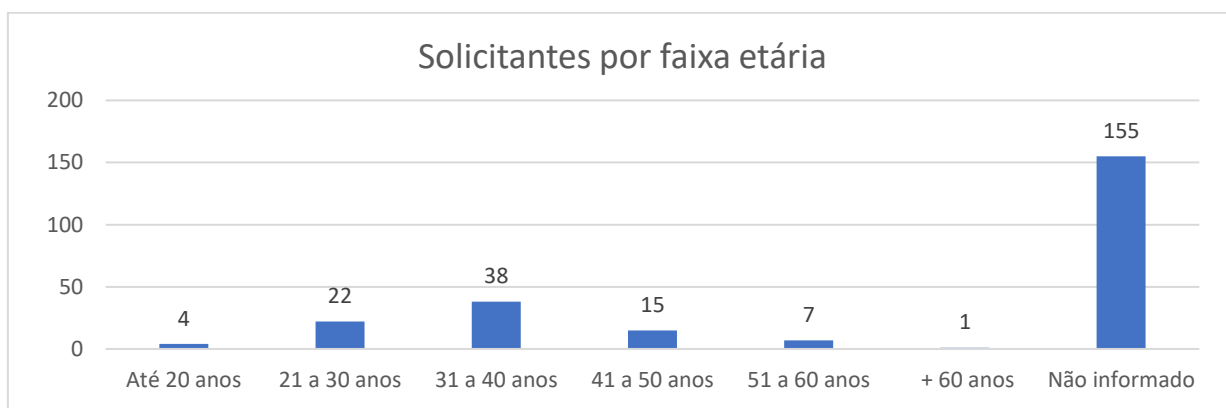


Figura 20: Número de solicitantes por faixa etária no ano de 2021



Figura 21: Número de solicitantes por profissão no ano de 2021

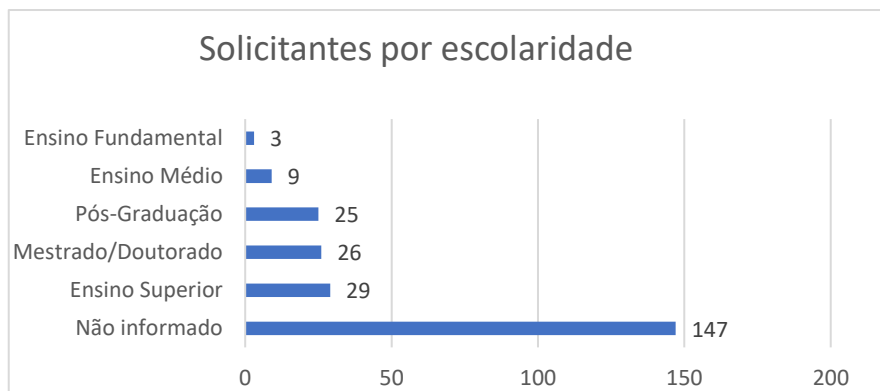


Figura 22: Número de solicitantes por escolaridade no ano de 2021

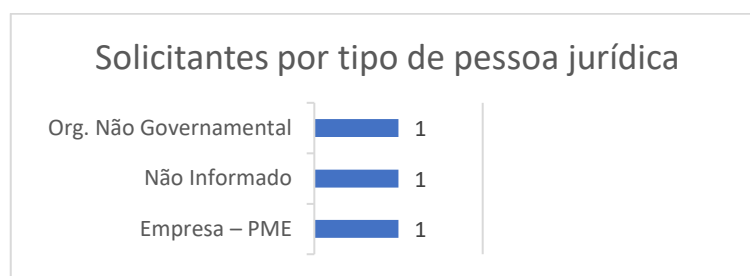


Figura 23: Número de solicitantes por tipo de pessoa jurídica no ano de 2021

Relativamente à localização, os dados correspondem ao número de solicitantes por Estado, não havendo informações quanto a solicitantes localizados no exterior:



Figura 24: Localização de solicitantes por Estado no ano de 2021

5. BENEFÍCIOS DE AÇÕES EXITOSAS

A Ouvidoria, como responsável pelo recebimento das demandas da comunidade externa e interna da Universidade, atua intermediando as manifestações e desempenhando medidas necessárias na resolução e na proposição de melhorias do atendimento e serviços prestados junto aos gestores da instituição.

No contexto do desenvolvimento do trabalho em formato remoto, em decorrência das medidas adotadas para contenção da pandemia de COVID-19, em que deixaram de ser disponibilizados os atendimentos telefônicos e presenciais pela grande maioria dos setores da Universidade, a Ouvidoria realizou contatos com diversas unidades acadêmicas e administrativas solicitando a publicação de informações, principalmente relativas a meios de contato e atendimento, sempre que identificadas possibilidades de melhoria nas informações disponibilizadas nos respectivos sites.

A partir de demandas recebidas pela Ouvidoria, de ex-alunos de pós-graduação que não estavam obtendo acesso a súmulas de atividades cursadas por ocasião da extração de Histórico Escolar, a Pró-Reitoria de Pós-Graduação emitiu ofício-circular a todos os Programas de Pós-Graduação solicitando que as informações de todas as disciplinas oferecidas fossem cadastradas no Portal de Serviços (Portal do Servidor/Portal do Aluno).

Em decorrência de incidente reportado via Ouvidoria, a Coordenação do Programa de Pós-Graduação em Medicina: Ciências Médicas informou que, para a melhoria de seus processos de trabalho, solicitará à Comissão do Programa que a emissão dos diplomas seja precedida da entrega, ao Programa, da versão final completa entregue ao Repositório Digital Lume (versão após correções da banca), de modo que também tenha estes documentos em sua posse.

Embora não tenha sido possível extrair os números relativos ao quantitativo de atendimentos, a equipe da Ouvidoria percebeu crescimento significativo das demandas por e-mail relativas a atrasos envolvendo os processos de estágios da graduação. Em virtude disso, realizou reunião com a Direção do Departamento de Cursos e Políticas da Graduação – DCPGRAD/PROGRAD para informar da crescente demanda em razão de problemas enfrentados pelos alunos na formalização de termos de estágio e por concedentes e agentes de integração para o estabelecimento de convênios destinados a esse fim. Na oportunidade, buscou obter informações a respeito dos serviços, para alinhamento dos encaminhamentos promovidos pela Ouvidoria, e sobre medidas que estivessem sendo adotadas pela nova Direção do Departamento. Após providências adotadas pela Pró-Reitoria de Graduação, que envolveram mudanças na estrutura e hierarquia do setor de estágios e disponibilização de canais de atendimento em separado para alunos e convenentes, bem como com o retorno às atividades presenciais, o número de demandas via Ouvidoria retornou à normalidade.

Por fim, merecem destaque os avanços obtidos na disponibilização de informações em transparência ativa, na seção “Acesso à Informação” no site da UFRGS. Após revisão de cada um dos 49 itens avaliados no “Painel Lei de Acesso à Informação”, todos os tópicos da seção “Acesso à Informação” foram atualizados. Assim, contribuiu também para o desenvolvimento da gestão por meio do fomento à cultura da transparência, promovendo a divulgação espontânea de informações institucionais e fomentando o correto atendimento a demandas por informações produzidas ou custodiadas pela Universidade.