

Relatório a ser encaminhado ao Comitê de Governança, Riscos e Controles - Ações relacionadas ao trabalho na Ouvidoria

Equipe:

Janaína Anchieta Costa - Ouvidora-Geral da UNIFESP

Daniela Lino Melo - Gestora do e-SIC UNIFESP

Item 8 do Relatório - Canais de denúncia de irregularidades, abertos e amplamente divulgados a funcionários, e mecanismos destinados à proteção de denunciantes de boa-fé.

As ouvidorias públicas atuam na promoção da participação do cidadão na administração pública e na proteção e defesa dos seus direitos como usuário de serviços públicos, e são responsáveis por receber, analisar, e encaminhar às instâncias competentes as manifestações, exercendo um papel mediador e conciliador, com o objetivo de aprimorar a gestão pública e os serviços por ela oferecidos e contribuir para a satisfação dos usuários, conforme previsto na [Lei 13.460, de 26 de junho de 2017](#), no [Decreto Nº 9.492, de 5 de setembro de 2018](#) e na [Instrução Normativa nº 5, de 18 de junho de 2018](#) do Ministério da Transparência e Controladoria Geral da União (CGU).

A Ouvidoria da Unifesp foi instituída pela Portaria nº 2.515 de 21/12/2007, e desde 2017 aderiu à Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, o [Falar.BR](#) (antigo e-OUV), uma plataforma de tratamento de manifestações e pedidos de Informação mantida pela CGU. Além da praticidade para o usuário de fazer e acompanhar suas manifestações online, em um único local, o Falar.BR disponibiliza uma ferramenta de transparência ativa, o [Painel Resolveu?](#) que permite a qualquer cidadão consultar dados sobre o trabalho de todas as Ouvidorias vinculadas ao sistema através de gráficos interativos com dados atualizados diariamente.

Entre os dados divulgados pelo Painel Resolveu? está a pesquisa de satisfação do usuário elaborada pela plataforma e adicionalmente, a Ouvidoria da Unifesp também disponibiliza um [questionário](#) para os usuários avaliarem os serviços prestados.

A [página da Ouvidoria](#) está divulgada em um link na barra superior da [página oficial da Unifesp](#), nela constam informações sobre o trabalho da Ouvidoria, os tipos de manifestações recebidas na Ouvidoria, como registrar uma manifestação no Falar.BR, horários de atendimento ao público, contatos, legislações e manuais técnicos relevantes para orientação do cidadão. As informações sobre os serviços

oferecidos pela Ouvidoria ao público interno e externo também podem ser encontradas na [Carta de Serviços ao Cidadão da Unifesp](#).

Em consonância com o disposto na [Lei 13.460, de 26 de junho de 2017](#), no [Decreto Nº 9.492, de 5 de setembro de 2018](#), no [Decreto Nº 9.094, de 17 de julho de 2017](#) e no [Decreto Nº 9.723, de 11 de março de 2019](#) as manifestações recebidas pela Ouvidoria se classificam em: elogio, sugestão, solicitação de providências, simplificação de serviços, reclamação e denúncia. As reclamações e denúncias realizadas por cidadão que não se identificar são classificadas como comunicação e deverão ser tratadas observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade. Os manifestantes, que se identificam ou que optam pelo anonimato, têm a garantia de proteção de seus dados pessoais, nos termos da [Resolução Nº 3, de 13 de setembro de 2019](#), da [Instrução Normativa Nº 7, de 08 de maio de 2019](#), ambas elaboradas no âmbito da Ouvidoria-Geral da União e da [Lei nº13.460/2017](#) e da [Lei Nº 12.527, de 18 de novembro de 2011](#).

Todas as manifestações de ouvidoria são encaminhadas às áreas pertinentes via Sistema Eletrônico de Informação ([SEI](#)) de modo restrito, acompanhadas de uma notificação que explica a corresponsabilidade das áreas e dos servidores que tiveram acesso ao processo em proteger a identidade do manifestante, de acordo com a legislação mencionada.

No primeiro semestre de 2019 a Ouvidoria da Unifesp recebeu 345 manifestações, das quais 154 foram classificadas como denúncias ou comunicações, esse quantitativo representa mais do que o dobro desses tipos de manifestações recebidos do ano anterior (111), conforme o mostra o gráfico abaixo, extraído do Painel Resolheu?.

Parte desse aumento se deve, às ações de divulgação da Ouvidoria como canal único de recebimento de denúncia como ocorreu por exemplo, nas [denúncias relativas a fraudes no sistema de cotas do vestibular](#).



Imagem 1: comparativo entre as denúncias e comunicações recebidas pela Ouvidoria em 2018 e 2019 extraído do [Painel Resolheu?](#)

As denúncias, representações, e informações que noticiem a ocorrência de supostas irregularidades que em tese infrinjam o regime disciplinar recebidas na Ouvidoria são analisadas quanto à plausibilidade dos fatos apresentados e assim havendo elementos mínimos de materialidade e autoria são encaminhadas à [Câmara de Juízo de Admissibilidade \(CJA\)](#), conforme previsto na [Instrução Normativa N° 14, de 14 de novembro de 2018](#) da CGU.

O parecer técnico elaborado pela CJA é encaminhado ao cidadão finalizando a manifestação no sistema Fala.BR, como demonstrado no fluxograma abaixo:

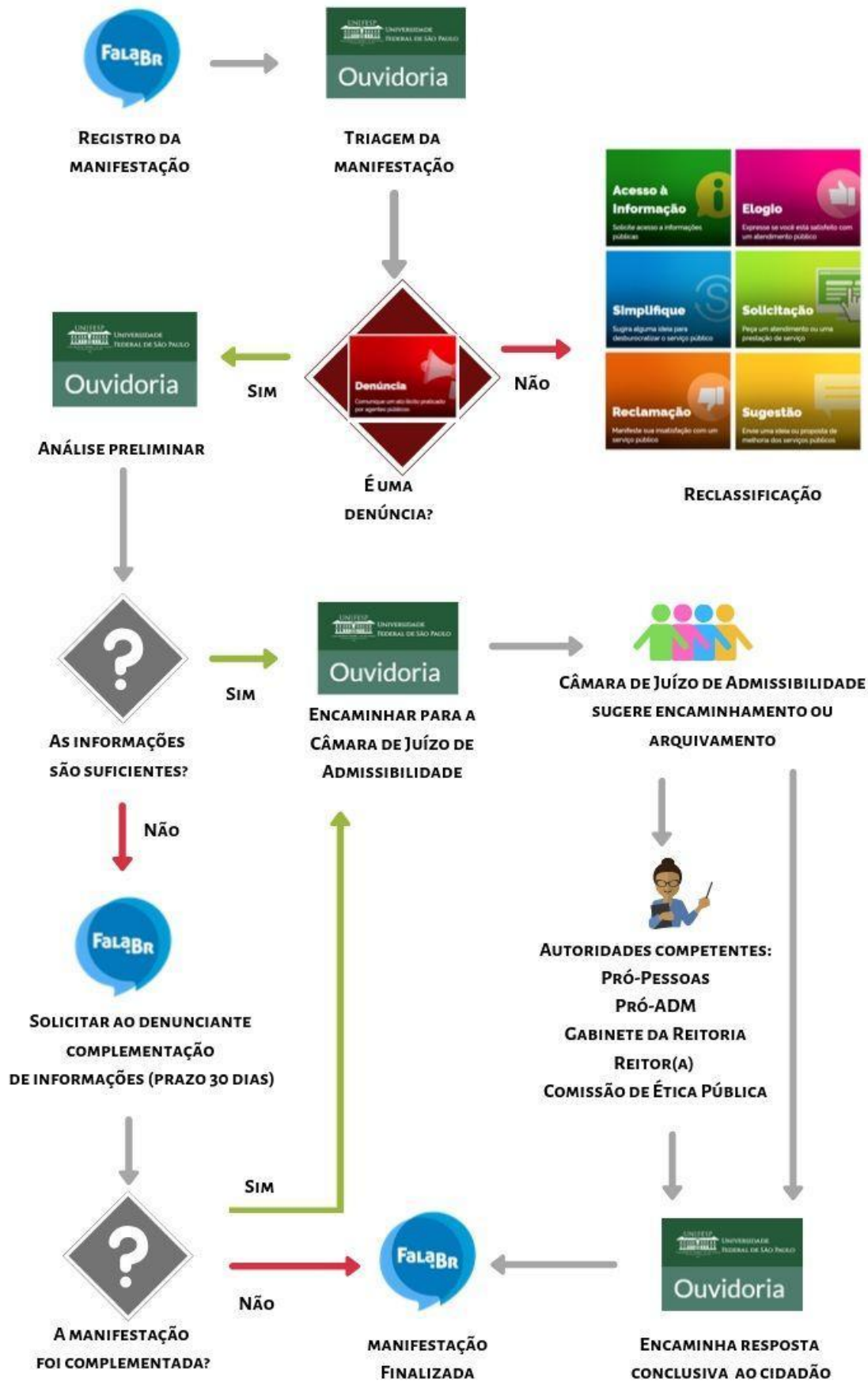


Imagem 2: fluxo de tramitação de denúncias recebidas via Ouvidoria.

Corroborando com as ações de mitigação dos riscos que comprometem a integridade na Universidade e em alinhamento com os objetivos do próprio plano a Ouvidoria pretende analisar os assuntos frequentemente envolvidos nas denúncias, como subsídio para o monitoramento e avaliação dos riscos identificados, colaborando de modo complementar na elaboração de medidas preventivas e nas ações de capacitação previstas no plano.

Item 14 do Relatório - Transparência da pessoa jurídica

O Serviço de informações ao Cidadão (SIC), que tem por objetivo garantir o [direito constitucional \(artigo 5º, inciso XIV\)](#), de acesso à informação aos cidadãos, conforme regulamentado pela [Lei Nº 12.527, de 18 de novembro de 2011](#), Lei de Acesso à Informação (LAI) e pelo [Decreto Nº 7.724, de 16 de maio de 2012](#), está vinculado à Ouvidoria.

As solicitações de informação são registradas no [Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão \(e-SIC\)](#), uma plataforma também desenvolvida e monitorada pela CGU. O [Painel Lei de Acesso à Informação](#) apresenta em formato de transparência ativa, os dados extraídos do e-SIC para consulta, pesquisa e avaliação de indicadores no cumprimento da legislação pelos órgãos do Poder Executivo Federal.

Em 2018 a Unifesp recebeu 252 solicitações de acesso à informação, ocupando a 91ª posição no ranking dos órgãos que mais receberam solicitações no e-SIC. O tempo médio de resposta foi 14,38 dias, sendo que o prazo definido pela LAI é de 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias, o que coloca a Unifesp na 173ª posição no ranking dos órgãos que respondem em menor tempo às solicitações de informação.



Imagem 3: visão geral das solicitações de acesso à informação recebidas via e-SIC extraída do [Painel Lei de Acesso à Informação](#).

Em 2017, a Unifesp ficou em 61º lugar no [Ranking de Transparência das Universidades Federais](#)¹ publicado anualmente pelo jornalista Cristiano Alvarenga, na avaliação de tempo médio (22,44 dias) para responder às solicitações de acesso à informação. Em 2018, foi possível reduzir esse tempo médio para 14,38 dias, e a Universidade passa a ocupar a 43ª posição no [Ranking da Transparência 2018 – caminhos para o acesso à informação](#).

A redução no tempo de resposta deve-se a um trabalho de parceria entre a Gestão do e-SIC e as diversas áreas da Universidade em prol da transparência ativa, a publicação das informações por iniciativa do próprio órgão, sem necessidade de demanda do cidadão, inibindo novas solicitações sobre o mesmo assunto.

As informações que estejam disponíveis em transparência ativa na página da Unifesp ou de outros órgãos (ex: [Portal da Transparência](#) e [DataSUS](#)) são encaminhadas diretamente ao cidadão. Nesse sentido, em 2017 a Ouvidoria respondeu à 37 das 214 solicitações de acesso à informação recebidas via e-SIC (17,28%), no ano de 2018 foram respondidas pela Ouvidoria à 99 dos 252 pedidos de informação (39,28%), já no primeiro semestre de 2019 a Ouvidoria respondeu à 58 das 151 solicitações correspondendo até o momento a 38,41% dos acessos de informação concedidos pela Universidade.

As solicitações de acesso à informação recebidas pelo e-SIC que se enquadram nas seguintes categorias: solicitações em duplicidade, solicitações que não estão prevista no escopo da LAI, incompreensíveis, genéricas, que não são de competência da Unifesp, ou ainda que tratam de informações que não são públicas são indeferidas ou encerradas de ofício. Nesses casos a Ouvidoria encerra a solicitação orientando, quando necessário, o cidadão sobre como proceder.

A Unifesp não possui documentos classificados, porém o acesso a algumas informações é negado quando essas são restritas nos termos da LAI ou de legislação específica.

Nas situações em que a Ouvidoria consegue localizar as informações solicitadas, essas são encaminhadas ao cidadão por meio de links das páginas com as respectivas orientações de como localizar as informações disponibilizadas. Assim, a Ouvidoria também orienta às áreas gestoras que disponibilizem e atualizem as suas páginas, com as informações públicas de responsabilidade e guarda.

Alguns cidadãos têm interesse em informações sobre a própria Ouvidoria ou sobre a Gestão do e-SIC. Nesses casos e também nas situações em que informações relevantes ou de interesse público não estão em transparência ativa, a Ouvidoria procede a sua disponibilização publicando na página da própria Ouvidoria e respondendo ao cidadão com o link e as orientações de acesso.

¹ Ressaltamos, que a metodologia de análise desse Ranking leva em consideração apenas os seguintes critérios (em ordem decrescente): (1) As solicitações de informação atendidas pela universidade: considera a porcentagem de pedidos respondidos pela instituição; (2) Tempo médio para resposta; (3) As prorrogações no prazo de atendimento às questões.

Não são considerados outros fatores como o número de solicitações recebidas pela Universidade, número de perguntas em uma única solicitação, complexidade da demanda, acesso concedido integralmente, parcialmente ou negado, qualidade das respostas/ grau de satisfação do usuário, que influenciam na transparência e no tempo de resposta do órgão.

O fluxograma abaixo demonstra como funciona a triagem de solicitações de acesso à informação pela Gestão do e-SIC na Unifesp:

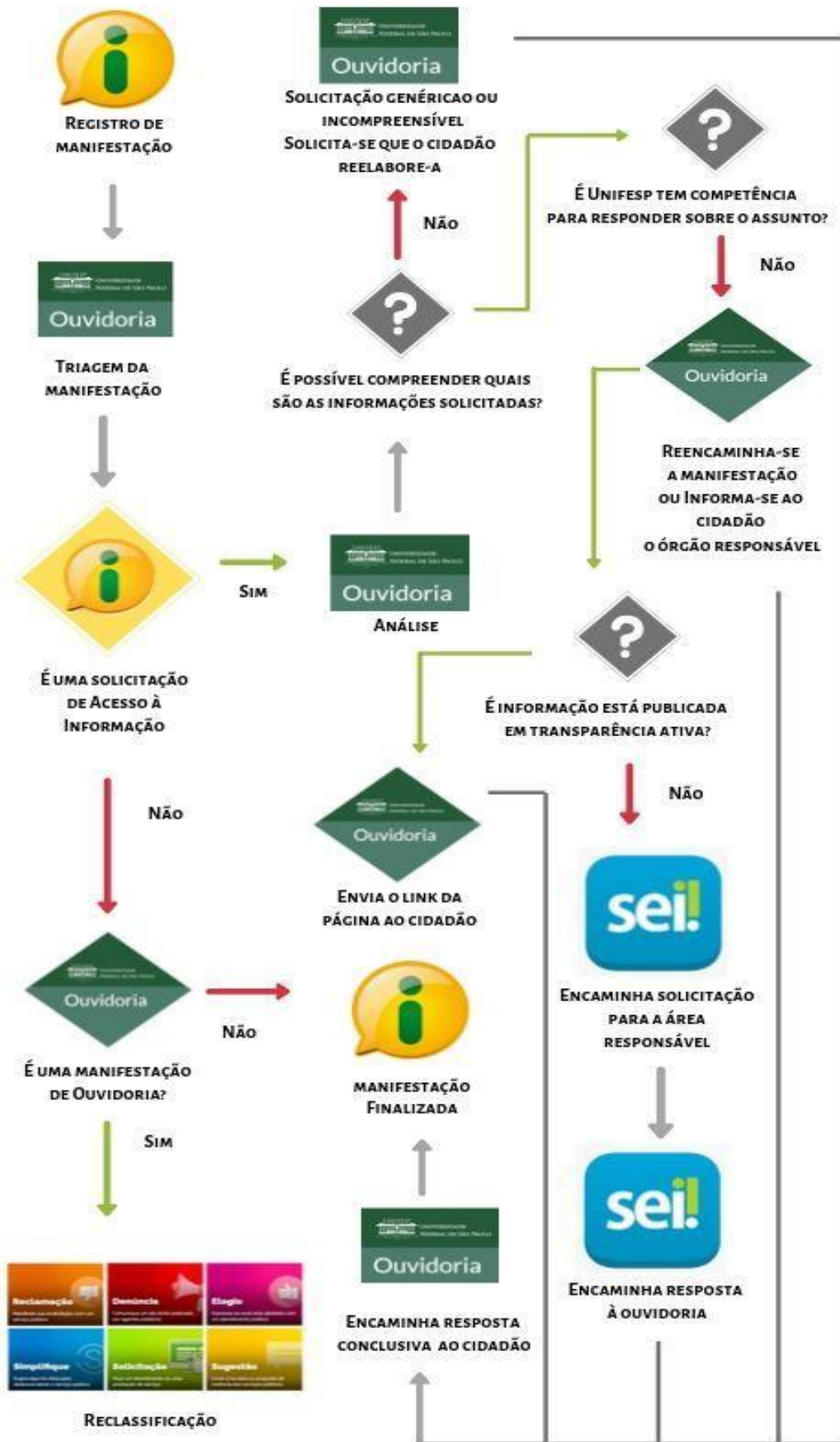


Imagem 4: fluxo de tratamento das solicitações de acesso à informação recebidas via [e-SIC](#).

Os assunto que são frequentemente demandados recebidos via e-SIC, por e-mail, telefone ou qualquer outro canal são publicados, assim como links de bases de dados úteis na página da Ouvidoria, na seção [Dúvidas Frequentes](#).

Entre os links divulgados nessa página, vale ressaltar o da [Plataforma de Dados Abertos da Unifesp](#). O [Plano de Dados Abertos \(PDA\)](#) da Universidade encontra-se atualmente em revisão, o [Comitê Gestor de Dados Abertos](#) irá propor a política de abertura dos dados da universidade para o Biênio 2020 e 2021. A Gestão e-SIC hoje atua alimentando a plataforma com tabelas de dados recebidas em resposta de solicitações feitas por cidadãos, em transparência passiva.

Um outro trabalho análogo à transparência ativa, mas tendo como público alvo os gestores da Unifesp é o de orientação e sensibilização dos servidores em relação à importância da transparência ativa e passiva por parte da Universidade e em como cumprir a LAI de forma mais eficiente, facilitando o trabalho do servidor e atendendo melhor ao cidadão.

A Ouvidoria após esse diagnóstico tem atuado fortemente na divulgação de boas práticas no atendimento ao cidadão com relação a concessão de informações. Assim, orientações sobre a importância da transparência ativa de informações; a ausência de necessidade quanto ao tratamento adicional dos dados, que devem ser fornecidos brutos para que o cidadão faça os trabalhos de análise, interpretação ou consolidação dos dados fornecidos; a importância de que informações, especialmente enviadas em planilhas estejam em formato aberto, legível e processável por máquina, para que o cidadão possa tratá-los com mais facilidade; e finalmente sobre os pedidos que são considerados consultas, ou seja, que tratam da opinião do servidor ou que tem por objetivo receber do Poder Público um pronunciamento sobre uma condição hipotética ou concreta e que portanto, podem ser negados.

A política de diálogo com as áreas gestoras e incentivo à transparência ativa apresenta resultados no índice de concessão de acesso às informações enviadas aos cidadãos. Desta forma, no ano de 2018, das solicitações recebidas via e-SIC, passíveis de serem tratadas houve concessão total ou parcial das informações solicitadas em 90,3% dos casos.

Concessão de acesso à informação em 2018



Imagem 5: índice de concessão de acesso à informação em 2018.

O índice de concessão de acesso da UNIFESP é superior à média dos órgãos do Governo Federal. Enquanto, em 2018, a Unifesp concedeu acesso total à

informação solicitada em 79% das solicitações recebidas, a média do Governo Federal foi de 66,8%, enquanto entre a categoria das autarquias especiais a média foi de 67,9%.

TIPOS DE RESPOSTA AOS PEDIDOS

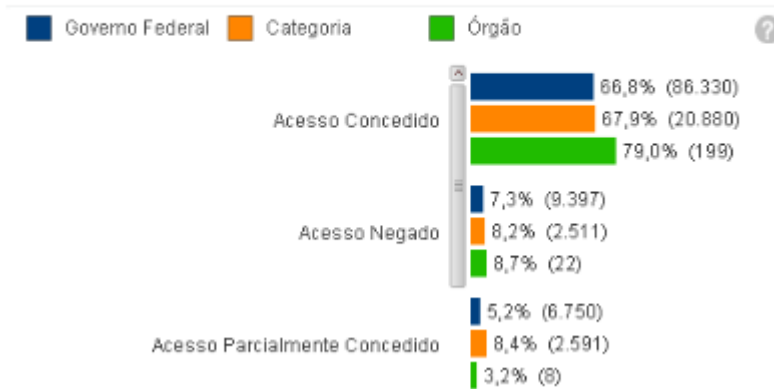


Imagem 6: índice de concessão de acesso à informação em 2018 em comparação com a média dos outros órgãos do Governo Federal e com a média dos órgãos da categoria autarquias especiais do governo federal.

Os solicitantes que se sentiram insatisfeitos com a negativa de acesso à informação, ou com a resposta recebida e que julgaram o atendimento insatisfatório, podem interpor recurso, ou seja, podem encaminhar o seu pedido para nova análise e resposta em quatro instâncias, que na esfera federal da administração pública são as seguintes:

- 1ª instância - são encaminhados à autoridade hierarquicamente superior a aquela que produziu a resposta inicial para atendimento;
- 2ª instância - são encaminhados à autoridade máxima do órgão para atendimento;
- 3ª instância - são encaminhados à Controladoria Geral da União (CGU) para análise e parecer;
- 4ª instância - são encaminhado à Comissão Mista de Reavaliação de Informação (CMRI) apenas pedidos de desclassificação de informação (ou seja quando uma informação foi classificada como restrita ou sigilosa pela administração e o solicitante considera que essa informação deveria ser tornar pública).

No ano de 2018, do total de 252 solicitações enviadas à Unifesp, somente 24 (9,52%) geraram recursos. Conforme o gráfico abaixo:

No ano de 2018 foram registrados no e-SIC da Unifesp:



Imagem 6: recursos de cidadãos que se sentiram insatisfeitos com a resposta recebida ou com a negativa de acesso à informação em 2018.

Referencial bibliográfico

Leis:

[Lei Nº 12.527, de 18 de novembro de 2011](#)

[Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017](#)

Decretos:

[Decreto Nº 7.724, de 16 de maio de 2012](#)

[Decreto Nº 9.094, de 17 de julho de 2017](#)

[Decreto Nº 9.492, de 5 de setembro de 2018](#)

[Decreto Nº 9.723, de 11 de março de 2019](#)

Instruções Normativas:

[Instrução Normativa nº 5, de 18 de junho de 2018](#) do Ministério da Transparência e Controladoria Geral da União (CGU)

[Instrução Normativa Nº 14, de 14 de novembro de 2018](#) do Ministério da Transparência e Controladoria Geral da União (CGU)

[Instrução Normativa Nº 7, de 08 de maio de 2019](#) da Ouvidoria-Geral da União (OGU)

Resoluções:

[Resolução Nº 3, de 13 de setembro de 2019](#) da Ouvidoria-Geral da União (OGU)