

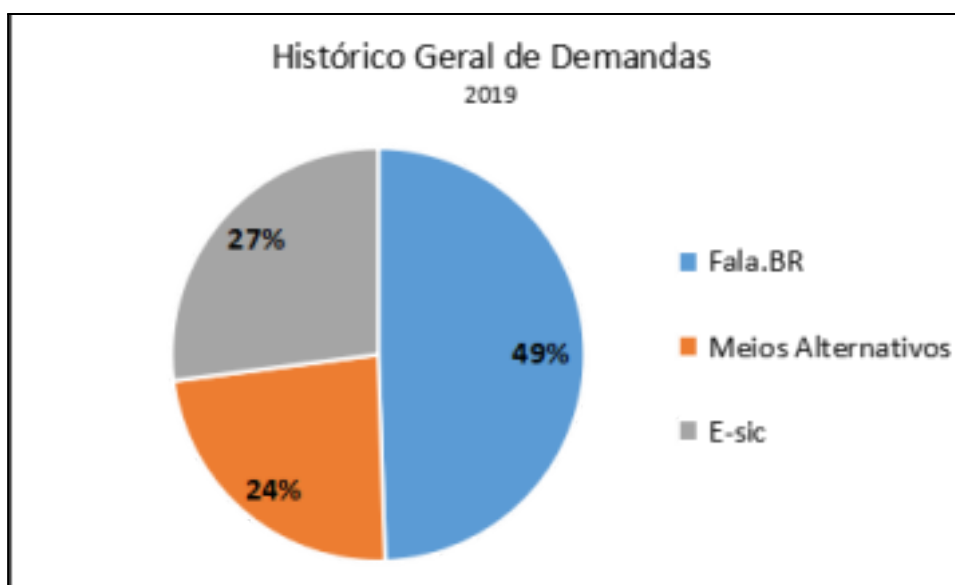


MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ  
REITORIA  
GABINETE DO REITOR  
OUVIDORIA GERAL

## 1. HISTÓRICO GERAL DE DEMANDAS

No período entre 1º de Janeiro a 31 de Dezembro de 2019, foram registrados no sistema Fala.BR/CGU e encaminhadas à Ouvidoria Geral da UFC o total de 789 manifestações pelo público interno, constituído de estudantes, servidores e terceirizados da instituição, bem como pelo público externo, composto por pessoas ou grupo de pessoas que demandam os serviços oferecidos pela Universidade.

Foram contabilizados 375 atendimentos pelos meios alternativos deste setor (Presencial, Telefone e E-mail) e **431 Pedidos de Informações pelo Sistema e-SIC (Serviço de Informação ao Cidadão)**.



Fonte: Ouvidoria Geral da UFC, 2019.

### 1.2 Serviço de Informação ao Cidadão – SIC.

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da Universidade Federal do Ceará (UFC) foi criado em atenção à Lei de Acesso à Informação, que foi regulamentada por Decreto. O SIC recebe demandas diretas dos cidadãos por meio do Serviço Eletrônico de Sistema de Informação ao Cidadão (e-SIC) vinculado à Controladoria Geral da União – CGU.

No âmbito da Universidade Federal do Ceará, o monitoramento da implementação da Lei de Acesso à Informação fica a cargo da Ouvidoria Geral.

O e-SIC fica disponível em ambiente de fácil acesso ao público, com o objetivo de:

- i. Permitir que qualquer pessoa – física ou jurídica – encaminhe pedidos de acesso à informação para órgãos e entidades do Poder Executivo Federal;
- ii. Contribuir para o aumento da eficiência do Poder Público;
- iii. Diminuir a corrupção e elevar a participação social;

Por meio do e-SIC também é possível realizar outras ações, como:

- Acompanhar pedidos de acesso à informação: trâmites e prazos;
- Entrar com recursos e acompanhar o andamento deles;
- Apresentar reclamação por omissão de resposta;
- Consultar respostas recebidas.

No site do e-SIC você ainda encontra relatórios estatísticos sobre a Lei de Acesso à Informação, além de informações importantes sobre a Lei.

O sistema está acessível ao público na seção acesso à informação no sítio eletrônico institucional da UFC que, além do acesso ao sistema e-SIC, possui diversas informações acerca da Ouvidoria Geral da UFC. Dos 431 Pedidos de Informação, 416 foram respondidos, 15 encontravam-se em tramitação dentro do prazo e nenhum pedido estava classificado como atrasado até a data 31 de Dezembro de 2019.



Fonte: Relatório e-SIC, 2019

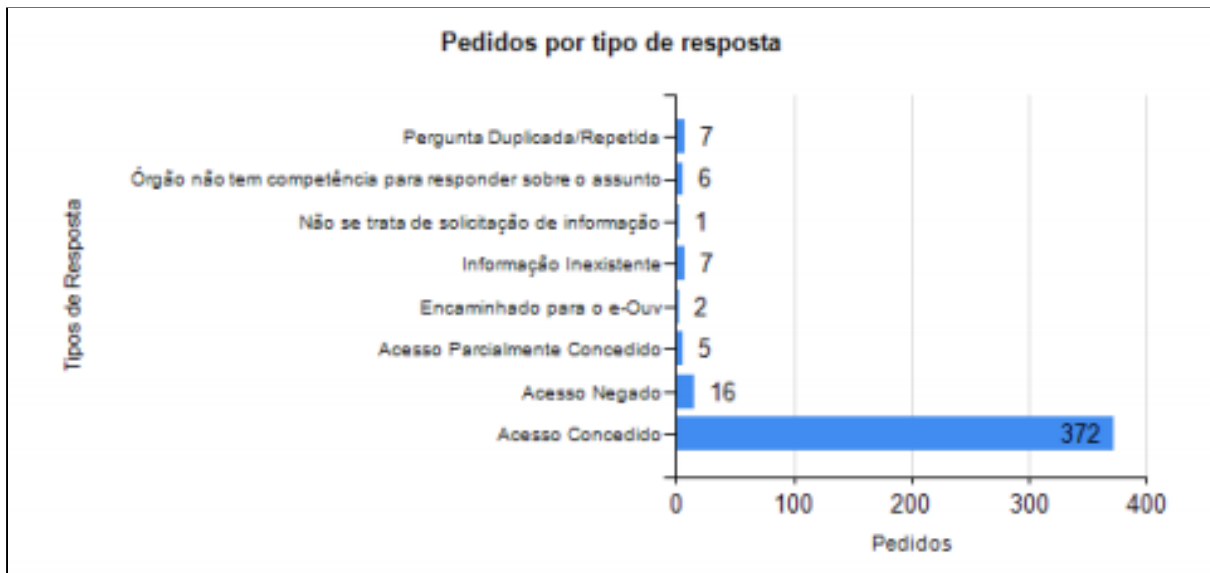
Os pedidos tiveram tempo médio de resposta de 14 dias. Os cinco temas

mais frequentes das solicitações foram Ciência, Informação e Comunicação – Informação – Gestão, preservação e acesso (44,55%), Educação – Educação superior (10,90%), Trabalho – Profissões e ocupações (10,44%), Ciência, Informação e Comunicação – Comunicação (8,35%) e Educação – Gestão escolar (6,26%).

No quadro a seguir, encontram-se as demandas do SIC de 2017 a 2019. Como se pode observar nesse quadro, houve um aumento de 8% no número de pedidos de informação em 2019 com relação a 2018. Observa-se, também, que o tempo médio de resposta se manteve praticamente o mesmo: **11,18 dias em 2018 e 14 dias em 2019**, menor que o prazo máximo destacado em legislação federal.

Fonte: Ouvidoria Geral da UFC, 2019

**Tempo médio de resposta no e-SIC, Pedido de Informação, em 2019, foi de 14 dias.**



Fonte: Relatório e-SIC, 2019.

**Algumas informações produzidas ou custodiadas pela Administração Pública estão sujeitas a restrição de acesso, pois sua divulgação tem o potencial de comprometer a segurança do Estado ou da sociedade, expor dados sobre a intimidade e a privacidade das pessoas ou afetar a competitividade de empresas, por exemplo.**

As restrições de acesso previstas na Lei de Acesso à Informação são:

- i. Informações Pessoais: informações relacionadas à pessoa natural identificada ou identificável relativas à intimidade, vida privada, honra e imagem. Saiba mais na seção V da Lei de Acesso à Informação.

ii. Informações classificadas com base na Lei nº 12.527: A Lei de Acesso à Informação prevê hipóteses para classificação de informações que são imprescindíveis à segurança da sociedade ou do Estado. [Saiba mais.](#)

iii. Informações cujo sigilo é garantido por outras legislações: por exemplo, sigilo bancário ou comercial, segredo de justiça, hipóteses de segredo industrial, entre outras.

Além disso, não serão atendidos pelo Poder Executivo Federal pedidos de acesso à informação que sejam genéricos, desproporcionais ou desarrazoados e que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do órgão ou entidade (Art. 13 do Decreto nº 7.724).

Em 2019, 16 acessos a Pedidos de Informações foram negados. O quadro abaixo cita as razões.

Em 2019, a Ouvidoria demonstrou números positivos sobre o atendimento da Instituição enquanto instância recursal da LAI: dos respondentes, apenas 3,94% se disseram insatisfeitos com a resposta e solicitaram nova resposta dentro do Sistema. Os outros 96,05% dos usuários tiveram acesso total ou parcial às informações solicitadas.

Fonte: Relatório e-SIC, 2019.

Como prevê a Lei de Acesso à Informação, nos artigos 15º e 16º, no caso de indeferimento de acesso, poderá interpor recurso de 1ª instância. Se ainda não estiver satisfeito o cidadão com sua resposta, poderá encaminhar recurso de 2ª instância à autoridade máxima do órgão. Como vimos no quadro anterior, apenas 04 recursos foram encaminhados à instância máxima da instituição e não houve nenhum pedido de recurso à 3ª instância (CGU).

Fonte: Relatório e-SIC, 2019.

## **2.2 PESQUISA DE SATISFAÇÃO REALIZADA PELOS SISTEMAS DE GOVERNO**

### **2.2.1 E-SIC (Serviço de Informação ao Cidadão)**

Com relação à **Pesquisa de Satisfação do Sistema e-SIC**, 82

respondentes da pesquisa informaram que a resposta ao seu Pedido de Informação foi de “Fácil Compreensão”. Em relação à qualidade da resposta, 80 manifestantes classificaram como "Atendida Plenamente".

Os dados estatísticos a seguir foram extraídos do sistema e-SIC, mediante a geração de relatório. De janeiro a dezembro de 2019, **foram 431 pedidos de informação e 190 respondentes da pesquisa de satisfação, o que revela um total de 44,08% de participação, sendo assim, um número significativo de respostas e uma análise a ser considerada na pesquisa.**

Fonte: Ouvidoria Geral da UFC, 2019