



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

RELATÓRIO ANUAL DO SISTEMA DE ACESSO À INFORMAÇÃO ANO-BASE 2020

1. HISTÓRICO GERAL DE DEMANDAS

No período entre 1º de Janeiro a 31 de Dezembro de 2020 foram registrados no Sistema [Fala.BR](#) e encaminhadas à Ouvidoria Geral da UFC o total de **382 pedidos de informações**. Tais manifestações foram realizadas pelo público interno, constituído de estudantes, servidores e terceirizados da instituição, bem como pelo público externo, composto por pessoas naturais ou jurídicas que demandaram informações sobre os serviços oferecidos pela Universidade.

STATUS DOS PEDIDOS



Fonte: Painel LAI/CGU, 2020.

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, Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011^[1], lei ordinária federal que regulamenta o art. 5º, XXXIII, art. 37, §3º, II e art. 216, §2º da [Constituição Federal de 1988](#). No âmbito da Universidade Federal do Ceará, o monitoramento da implementação da LAI fica a cargo da Ouvidoria Geral.

O SIC encontra-se disponível na [Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR](#), 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 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 [Painel Lei de Acesso à Informação](#) – Ferramenta desenvolvida pela CGU, podem ser consultados dados, tabelas e gráficos do número de pedidos e recursos, cumprimento de prazos, perfil dos solicitantes, transparência ativa, entre outros aspectos, registrados na [Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso a Informação \(Fala.Br\)](#), podendo na consulta serem utilizados filtros com nome do órgão e período desejado.

2. CUMPRIMENTO DE PRAZOS

No ano de 2020, os pedidos tiveram tempo médio de resposta de 15,94 dias, sendo 90,58% deles respondidos dentro do prazo legal de 20 dias, 8,12% respondidos dentro do prazo legal com prorrogação de 10 dias e 9,42% respondidos fora do prazo legal.

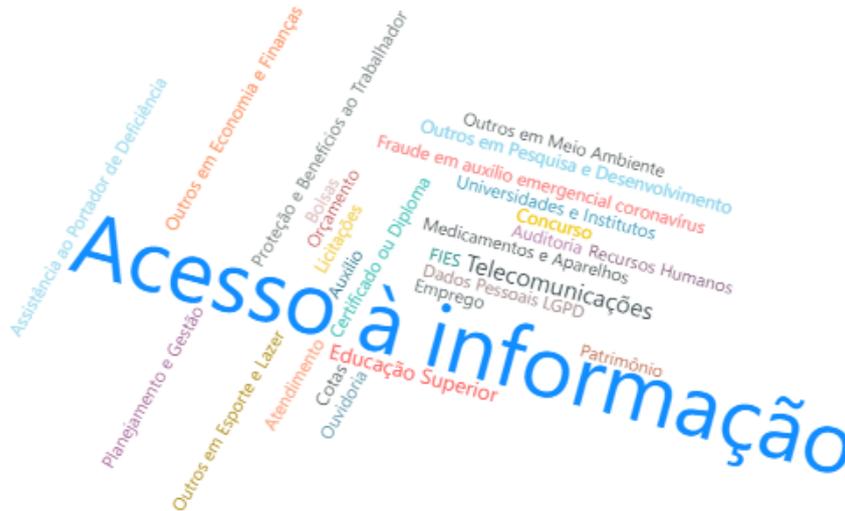


Fonte: CGU/Painel LAI, 2020

Em 2020 o tempo médio de resposta dos pedidos de informações foi de 15,94 dias.

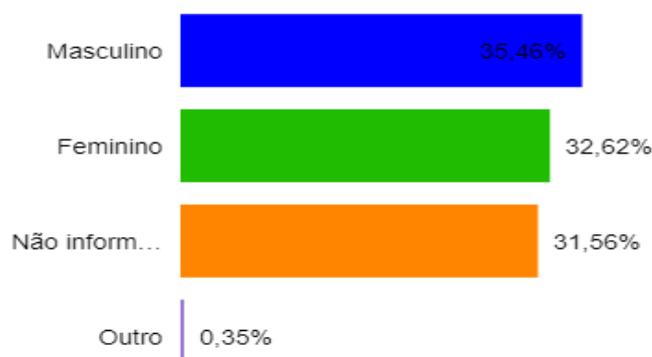
3. PRINCIPAIS TEMAS

A nuvem de palavras destaca as palavras-chave mais utilizadas pelo órgão para classificar os pedidos recebidos levando em consideração a frequência em que cada palavra acontece. Os cinco temas mais frequentes das solicitações foram “Acesso à Informação” com 292 manifestações, “Telecomunicações”, com 28 pedidos, “Educação Superior”, com 15 pedidos, “Concurso”, com 5 pedidos e “Cotas” com 4 pedidos de acesso à informação.



4. PERFIL DOS SOLICITANTES

Foram 282 solicitantes, sendo 281 pessoas naturais e 1 (uma) pessoa jurídica. Em relação ao gênero, cerca de 35% dos manifestantes cadastraram no sistema como sendo do sexo masculino, 32,62% do sexo feminino e cerca de 32% não informaram, conforme gráfico abaixo.



Fonte: CGU/Painel LAI, 2020

Em relação à faixa etária 3,54% informou ter até 20 anos, 19,08% de 21 a 30 anos, 11,21% de 41 a 50 anos e 6,95% de 51 a 60 anos.

5. PESQUISA DE SATISFAÇÃO REALIZADA PELOS SISTEMAS DE GOVERNO



Fonte: Painel CGU/LAI, 2020

Este gráfico traz informações sobre os resultados da Pesquisa de Satisfação dos usuários, a qual é preenchida, de forma facultativa, pelo solicitante após receber a resposta ao seu pedido de informação, através de perguntas geradas pelo próprio sistema Fala.BR e respostas numa escala de 1 a 5.

A pesquisa foi respondida por 108 manifestantes, representando 28,27% do total de pedidos de informação recebidos em 2020. Nesta, a UFC recebeu uma nota média de 3.81 em relação ao atendimento pleno da resposta e a nota média 4.20 em relação à facilidade de compreensão, sendo ambas as notas máximas 5.

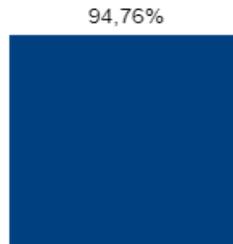
6. PEDIDOS E RESPOSTAS DISPONÍVEIS PARA CONSULTA

A [Busca de Pedidos e Respostas](#) permite que qualquer pessoa consulte os pedidos de informação, feitos com base na Lei de Acesso à Informação, direcionados aos órgãos e às entidades do Poder Executivo Federal e as respectivas respostas fornecidas.

Estão disponibilizados os pedidos que foram cadastrados na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR), a partir de 31 de agosto de 2020, e no antigo Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC), a partir de 1º de julho de 2015, com exceção dos pedidos que contenham informações restritas, como informações

restritas (pessoais ou sigilosas). No ano de 2020, 94,76% das manifestações e suas respostas se encontram disponíveis para consulta.

PRESERVAÇÃO DA IDENTIDADE ? **DISPONÍVEIS PARA CONSULTA** ?



Fonte: Painel CGU/LAI, 2020.

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).

7 RECURSOS



Fonte: Painel CGU/LAI, 2020.

Em 2020, a Ouvidoria demonstrou números positivos sobre o atendimento da Instituição enquanto instância recursal da LAI: do total de recursos, 98,11% foram respondidos dentro do prazo legal e apenas 1,89% respondidos fora do prazo de segunda instância, tendo o manifestante solicitado recurso à próxima instância.

Foram apresentados 53 recursos às respostas dos pedidos de informação, sendo que 30 foram resolvidos em primeira instância, com tempo médio de resposta de 5,63 dias, 12 foram respondidos em segunda instância, com tempo médio de resposta de 7,23 dias, 8 foram respondidos em terceira instância, direcionados à Controladoria Geral da União - CGU, com tempo médio de resposta de 20,38 dias e 3 foram direcionados à instância máxima recursal, a Comissão Mista de Reavaliação de Informações - CMRI, com tempo médio de resposta de 127,67 dias, conforme quadro abaixo.

TOTAL DE RECURSOS ?



8 SÉRIE HISTÓRICA

No quadro a seguir, encontram-se as demandas do SIC de 2017 a 2020. Como se pode observar no quadro, houve um aumento de 8% no número de pedidos de informação em 2019 com relação a 2018 e diminuição de 11,36% em relação ao ano de 2020. Observa-se também, que o tempo médio de resposta se manteve praticamente o mesmo: **14 dias em 2019 e 15,94 em 2020**, sendo menor que o prazo máximo destacado em legislação federal de 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias.

CATEGORIA DE OCORRÊNCIA	ANO			
	2017	2018	2019	2020
Quantidades de pedidos	412	398	431	382
Tempo médio de resposta	7,44 dias	11,18 dias	14 dias	15,94 dias
Média mensal de pedidos	34,33	33,17	33,15	-
Média de perguntas por pedido	2,24	3,06	1,82	1,4
Tema mais frequente das solicitações	Educação – Educação superior (40,53%)	Trabalho – Profissões e ocupações (42,46%)	Ciência, Informação e Comunicação - Informação - Gestão, preservação e acesso (44,55%)	Acesso à informação (76,43%)
Pedidos com prorrogação de tempo de resposta	32	40	34	30
Perfil do solicitante com maior demanda de pedido	Pessoa física (98,97%)	Pessoa física (99,68%)	Pessoa Física (98,36%)	Pessoa Física (99,6%)
Localização de maior demanda de pedido	CE (37,72%)	CE (40,78%)	CE (31%)	Não informado (35,10%)
Gênero com maior demanda de pedido	Masculino (50,52%)	Masculino (47,25%)	Masculino (46,33%)	Masculino (35,46%)
Nível de escolaridade com maior demanda de pedido	Ensino superior (32,53%)	Pós-Graduação (29,77%)	Ensino Superior (29,67%)	Não informado (39,15%)

Fonte: Painel CGU/LAI, 2020.