



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

RELATÓRIO ANUAL DO SISTEMA DE ACESSO À INFORMAÇÃO ANO-BASE 2021

1. HISTÓRICO GERAL DE DEMANDAS

No período entre 1º de Janeiro a 31 de dezembro de 2021 foram registrados no Sistema Fala.BR e encaminhadas à Ouvidoria Geral da UFC o total de **307 (trezentos e sete) 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.



Fonte: Painel LAI/CGU, 2021.

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 Fala.BR também é possível realizar ações como:

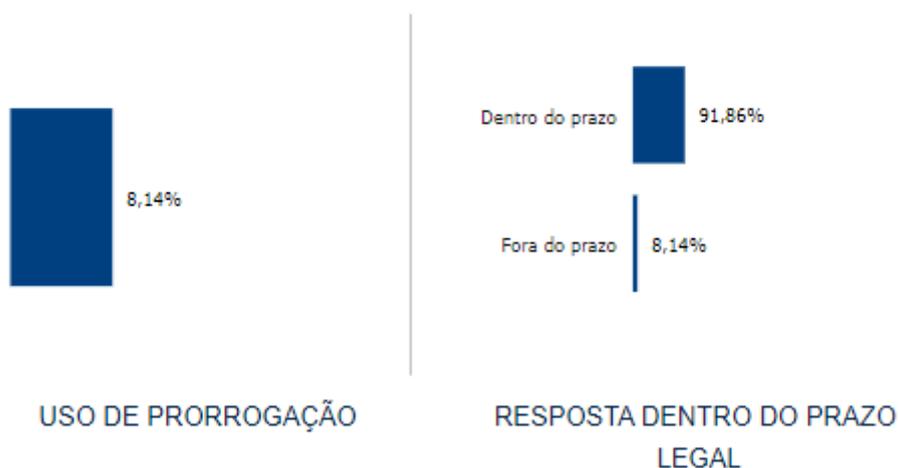
- Acompanhar pedidos de acesso à informação: trâmites e prazos;
- Entrar com recursos e acompanhar o andamento deles;
- Apresentar reclamação por omissão de resposta;
- Consultar respostas recebidas.

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.

O Painel Lei de Acesso à Informação da CGU está disponível em: <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>.

2. CUMPRIMENTO DE PRAZOS

No ano de 2021, os pedidos tiveram tempo médio de resposta de 14,52 dias, sendo 282 (duzentos e oitenta e dois) deles respondidos dentro do prazo legal de 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias (91,86%), e 25 (vinte e cinco) foram respondidos fora do prazo legal (8,14%). Dentre os pedidos respondidos tempestivamente, 25 (vinte e cinco) utilizaram-se da prorrogação do prazo, representando 8,14% do total.

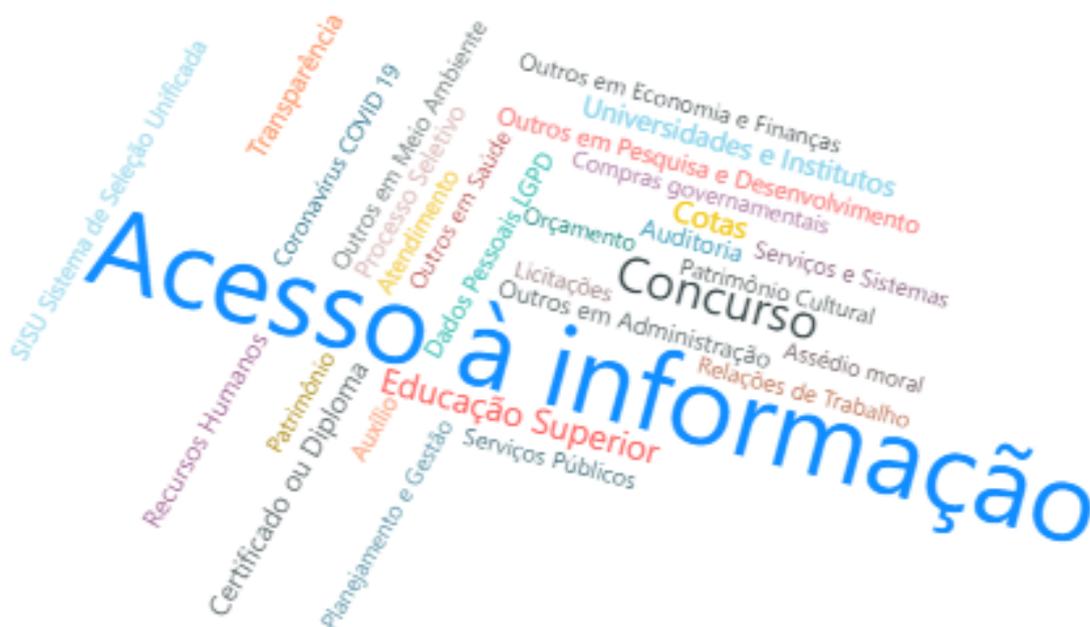


Fonte: CGU/Painel LAI, 2021.

Em 2021 o tempo médio de resposta dos pedidos de informações foi de 14,52 dias.

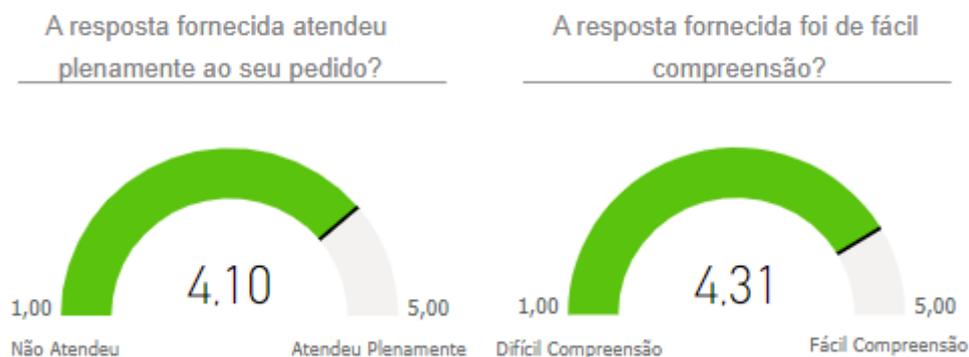
3. PRINCIPAIS TEMAS

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 129 manifestações, “Concurso”, com 32 pedidos, “Educação Superior”, com 18 pedidos, “Cotas”, com 12 pedidos e “Certificado ou Diploma” e Universidades e Institutos, ambos com 9 pedidos de acesso à informação.



4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

O gráfico a seguir traz informações sobre os resultados da Pesquisa de Satisfação do Usuário, a qual é preenchida facultativamente 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.



Fonte: Painel CGU/LAI, 2021

No ano de referência, a pesquisa foi respondida por 59 (cinquenta e nove) manifestantes, representando 19,31% do total de pedidos de informação recebidos em 2021. Nesta, a UFC recebeu uma nota média de 4,20 em relação ao atendimento pleno do pedido e a nota média 4,31 em relação à facilidade de compreensão, sendo ambas as notas máximas 5.

O resultado representa um salto nos índices de satisfação, haja vista que os resultados em 2020 foram de 3,81 para o atendimento pleno do pedido e de 4,21 para a facilidade de compreensão.

5. 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 2021, **94,14% das manifestações e suas respostas se encontram disponíveis para consulta.**

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.

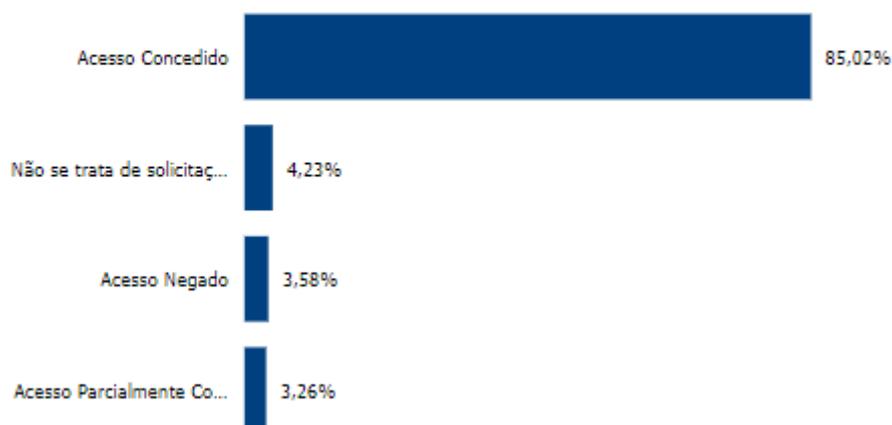
Além disso, não serão atendidos pelo Poder Executivo Federal pedidos de acesso à informação que sejam genéricos, desproporcionais ou desarrazoados e que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou serviço de produção ou tratamento de dados que não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

6. PEDIDOS DEFERIDOS E INDEFERIDOS

Dentre os pedidos de informação recebidos em 2021, 261 (duzentos e sessenta e um) tiveram o acesso concedido, o que representa uma taxa de **85,02%** de deferimento das solicitações. Quanto aos demais pedidos, em 10 (dez) solicitações o acesso à informação foi parcialmente concedido (3,26%) e 11 (onze) tiveram o acesso à informação negado (3,58%).

Treze manifestações (4,32%) não se tratavam de solicitações de informação, e para seis dos pedidos (1,95%) a informação solicitada não existia. Além desses, o órgão não possuía competência para responder cinco solicitações (1,63%) e um dos pedidos (0,33%) tratava-se de solicitação duplicada.

TIPO DE DECISÃO [?] MOTIVOS PARA NEGATIVA DE ACESSO



Fonte: Painel LAI/CGU, 2021.

7. PERFIL MÉDIO DOS SOLICITANTES

Ao todo, os pedidos recebidos em 2021 foram realizados por 224 solicitantes, sendo 223 (duzentos e vinte e três) pessoas naturais e 1 (uma) pessoa jurídica. Em relação ao gênero, cerca de 48,66% dos manifestantes não forneceram tal informação, ao passo que 29,02% dos solicitantes informaram ser do sexo masculino e 22,32% do sexo feminino, conforme gráfico abaixo. Nenhum manifestante escolheu a opção “Outro”.

Quanto à profissão exercida, a maioria dos manifestantes (pessoas físicas) também não forneceu essa informação (129). Dentre os 95 que responderam, 54 eram servidores públicos (56,84%), 19 eram estudantes (20%), 9 eram professores (9,47%), 4 eram empregados do setor privado (4,21%) e 3 eram profissionais liberais/autônomos (3,15%). O restante marcou outras profissões.

Em relação à faixa etária, 2 pessoas informaram ter até 20 anos (0,9%), 21 pessoas informaram ter de 21 a 30 anos (9,3%), 49 pessoas de 31 a 40 anos (21,9%), 16 pessoas de 41 a 50 (17%) e 6 pessoas de 51 a 60 anos (7%). 130 pessoas não informaram a idade.

Quanto à localização, segue a tabela com a distribuição dos solicitantes entre as Unidades Federativas brasileiras.

Unidade Federativa	Qtd. de Solicitantes
Não informado	129
CE	32
MG	11
SP	5
PR	5
PB	4
PE	4
PI	3
PA	3
RO	3
RJ	3
DF	2
MS	2
MT	2
AL	2
MA	2
RN	2
AM	2
RS	2
SC	2
GO	1
BA	1
SE	1
AC	1
AP	0
RR	0
TO	0
ES	0

8. RECURSOS

TOTAL DE RECURSOS ?



Fonte: Painel CGU/LAI, 2021.

Em 2021, foram apresentados 32 recursos às respostas dos pedidos de informação, sendo 23 (vinte e três) em primeira instância, apresentados ao superior hierárquico da autoridade respondente. Dentre esses, em 6 (seis) pedidos houve recurso à segunda instância, ou seja, a autoridade máxima do órgão, o Magnífico Reitor da UFC. Dentre os seis, 3 (três) recursos seguiram para a terceira instância, qual seja a Controladoria Geral da União.

Dentre os 29 recursos recebidos pelo órgão, todos foram respondidos, com um tempo médio de 8,38 (oito vírgula trinta e oito dias). No total, 16 dos recursos foram deferidos (50%), 9 foram indeferidos (28,13%), 6 não foram conhecidos (18,75%) e 1 teve decisão que reconheceu a perda do objeto (3,13%).

Dentre os motivos informados pelos recorrentes para sua insatisfação com a resposta recorrida, figuram “Informação incompleta” (43,63%), “Informação recebida não corresponde à solicitada” (18,75%), “Justificativa para o sigilo insatisfatória ou não informada” (12,5%) e “Ausência de justificativa legal para classificação” (3,13%).

8 SÉRIE HISTÓRICA

No quadro a seguir, encontram-se as demandas do SIC de 2018 a 2021. Como se pode observar no quadro, houve uma diminuição de 11,36% no número de pedidos de 2020 em relação ao ano de 2019, e uma diminuição de 19,63% de 2021 em relação a 2020. Observa-se também, que o tempo médio de resposta, que em 2020 figurava em 15,94 dias, diminuiu para 14,52 dias em 2021, sendo menor que o prazo máximo destacado em legislação federal de 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias.

CATEGORIA DE OCORRÊNCIA	ANO			
	2018	2019	2020	2021
Quantidades de pedidos	398	431	382	307
Tempo médio de resposta	11,18 dias	14 dias	15,94 dias	14,52 dias

Média mensal de pedidos	33,17	33,15	31,83	25,58
Média de perguntas por pedido	3,06	1,82	1,4	*
Tema mais frequente das solicitações	Trabalho – Profissões e ocupações (42,46%)	Ciência, Informação e Comunicação - Informação - Gestão, preservação e acesso (44,55%)	Acesso à informação (76,43%)	Acesso à informação (42,01%)
Pedidos com prorrogação de tempo de resposta	40 (10,05%)	34 (7,81%)	30 (7,85%)	25 (8,14%)
Perfil do solicitante com maior demanda de pedido	Pessoa física (99,68%)	Pessoa Física (98,36%)	Pessoa Física (99,6%)	Pessoa Física (97,41%)
Localização de maior demanda de pedido	CE (40,78%)	CE (31%)	Não informado (35,10%)	Não informado (42,01%)
Gênero com maior demanda de pedido	Masculino (47,25%)	Masculino (46,33%)	Masculino (35,46%)	Masculino (29,02%)
Nível de escolaridade com maior demanda de pedido	Pós-Graduação (29,77%)	Ensino Superior (29,67%)	Não informado (39,15%)	Não informado (67,82%)

Fonte: Painel LAI/CGU, 2021.

* Informação não constante no Painel Lei de Acesso à Informação da CGU