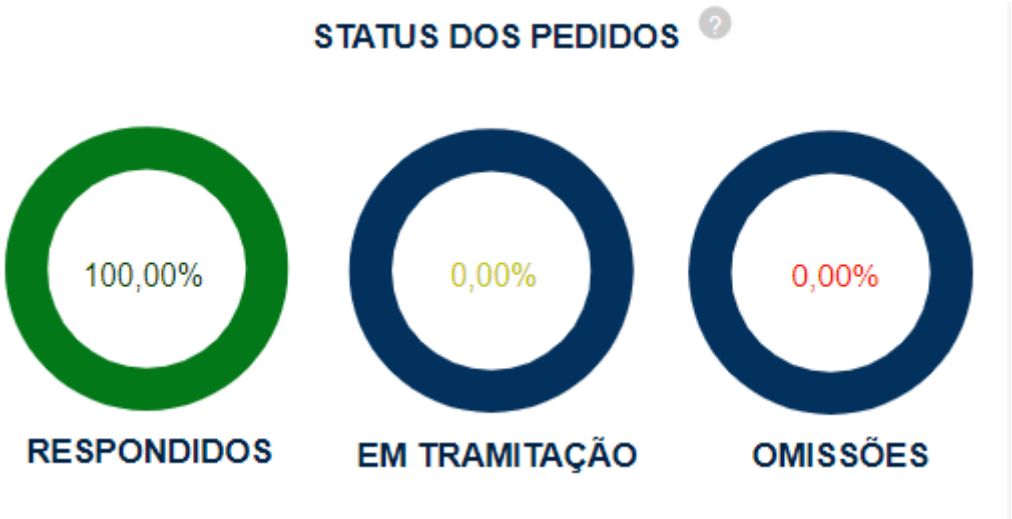
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
REITORIA
OUVIDORIA GERAL

RELATÓRIO ANUAL DO SISTEMA DE ACESSO À INFORMAÇÃO ANO-BASE 2022

1. HISTÓRICO GERAL DE DEMANDAS

No período entre 1º de Janeiro a 31 de dezembro de 2022 foram registrados no Sistema Fala.BR e encaminhadas à Ouvidoria Geral da UFC o total de **272 (duzentos e setenta e dois) 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, 2022.

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 n° 12.527, de 18 de novembro de 2011 [1] , lei ordinária federal que regulamenta o art. 5°, XXXIII, art. 37, §3°, II e art. 216, §2° 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 da plataforma Fala.BR também é possível realizar ações como acompanhar pedidos de acesso à informação, entrar com recursos e acompanhar o andamento deles, apresentar reclamação por omissão de resposta e 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 como nome do órgão e período desejado.

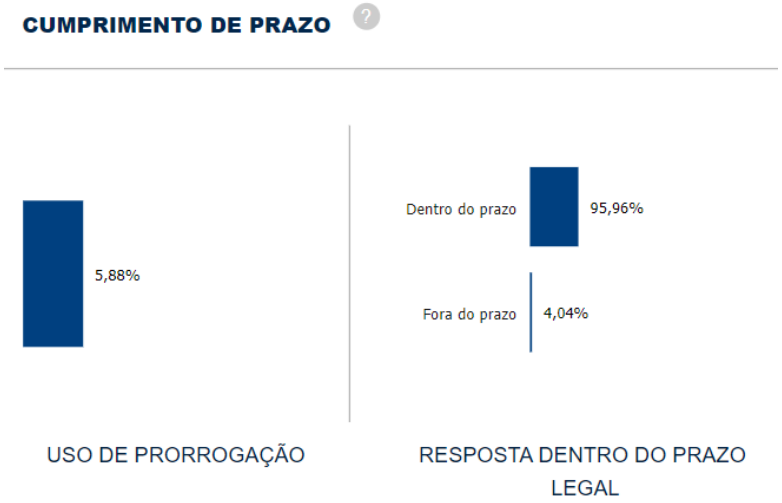
O Painel Lei de Acesso à Informação da CGU está disponível em: https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai.

2. CUMPRIMENTO DE PRAZOS

Uma vez apresentado o pedido de informação, o órgão ou entidade tem até 20 (vinte) dias para atender ao pedido, prazo que pode ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, se houver justificativa expressa.

No ano de 2022, os pedidos de informação tiveram tempo médio de resposta de **13,06 dias**, sendo que 261 (duzentos e sessenta e um) deles foram respondidos dentro do prazo legal. As 11 (onze) solicitações restantes foram respondidas fora do prazo legal, o que geralmente ocorre devido à dificuldade de o setor responsável prover os subsídios necessários à resposta. Dentre os pedidos respondidos tempestivamente, 15 (quinze) utilizaram-se da prorrogação do prazo.

Comparativamente, é possível perceber uma redução substancial dos prazos de resposta de 2021 para 2022. O tempo médio de resposta reduziu em 10% (dez porcento), caindo de 14,52 dias em 2021 para 13,06 em 2022. No ano anterior, 92% dos pedidos haviam sido respondidos dentro do prazo, contra 96% do ano atual. Além disso, cerca de 8% dos pedidos necessitaram de prorrogação do prazo de resposta em 2021, contra 6% dos pedidos em 2022.



Fonte: CGU/Painel LAI, 2022.

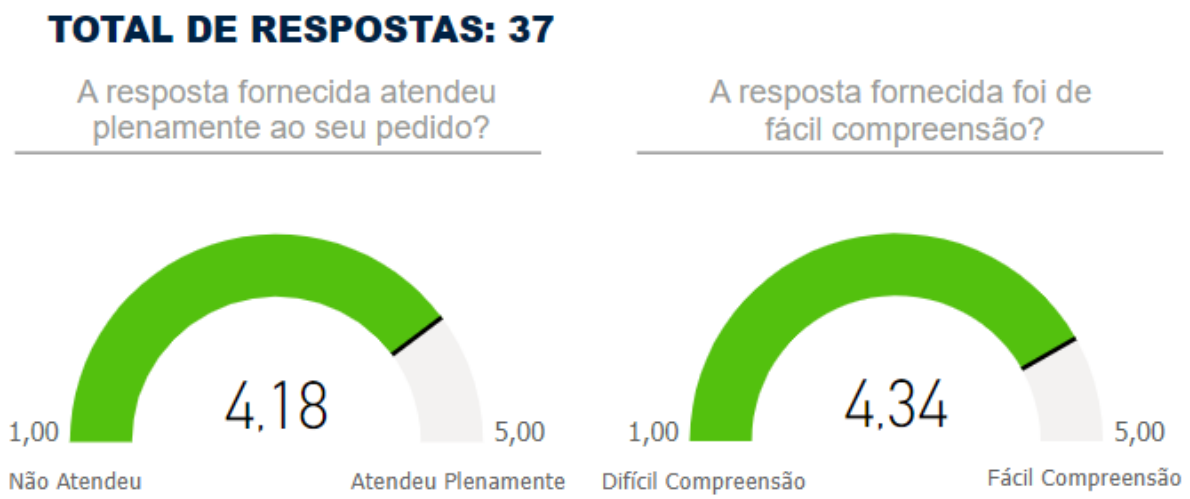
Em 2022 o tempo médio de resposta dos pedidos de informações foi de 13,06 dias.

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 85 manifestações, "Concurso" com 27 pedidos, “Ouvidoria” e “Universidades e institutos” com 13 pedidos, “Educação superior” com 12 pedidos e “Cotas” com 11 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, 2022

No ano de referência, a pesquisa foi respondida por 37 (trinta e sete) manifestantes, o que representa 13,6% do total de pedidos de informação recebidos em 2022. Nesta, a UFC recebeu uma nota média de 4,18 em relação ao atendimento pleno do pedido e a nota média 4,34 em relação à facilidade de compreensão, sendo ambas as notas máximas 5.

O resultado representa um aumento nos índices de satisfação, haja vista que os resultados em 2021 foram de 4,13 para o atendimento pleno do pedido e de 4,33 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 2022, **97,06% 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.

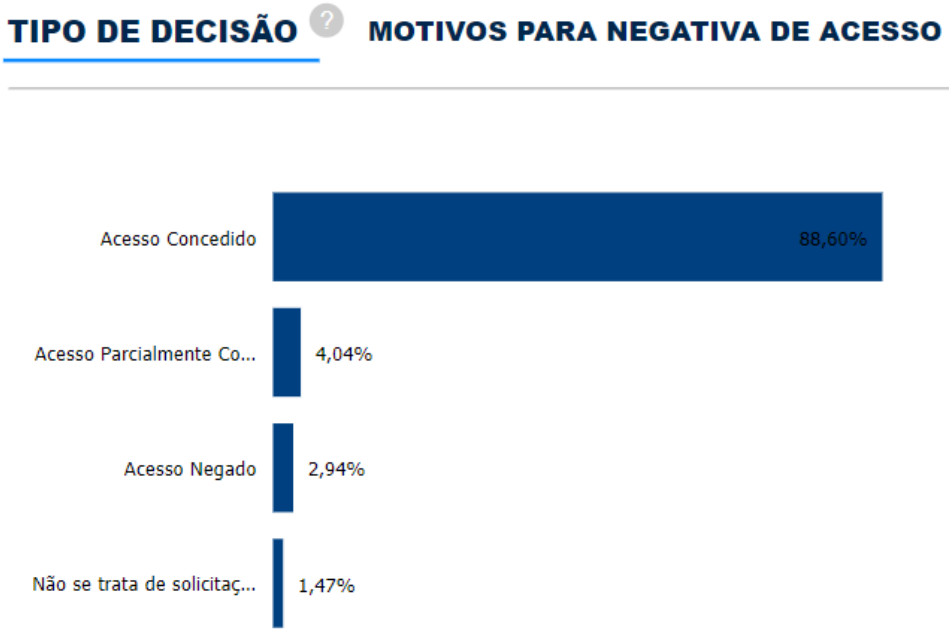
iii. Informações cujo sigilo é garantido por outras legislações: por exemplo, sigilo bancário ou comercial, segredo de justiça, hipóteses de segredo industrial, entre outras.

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 2022, 241 (duzentos e quarenta e um) tiveram o acesso concedido, o que representa uma taxa de **88,6%** de deferimento das solicitações. Quanto aos demais pedidos, em 11 (onze) solicitações o acesso à informação foi parcialmente concedido (4,04%) e 8 (oito) tiveram o acesso à informação negado (2,94%).

Quatro manifestações (1,47%) não se tratavam de solicitações de informação, e para quatro dos pedidos (1,47%) a informação solicitada não existia. Além desses, o órgão não possuía competência para responder duas solicitações (0,74%) e dois dos pedidos (0,74%) tratavam-se de solicitações duplicadas.



Fonte: Painel LAI/CGU, 2022.

7. PERFIL MÉDIO DOS SOLICITANTES

Ao todo, os pedidos recebidos em 2022 foram realizados por 201 (duzentos e um) solicitantes, sendo 200 (duzentas) pessoas naturais e 1 (uma) pessoa jurídica. Em relação ao gênero, cerca de 62,19% dos manifestantes não forneceram tal informação, ao passo que 20,40% dos solicitantes informaram ser do sexo masculino e 16,92% do sexo feminino. Nenhum manifestante escolheu a opção “Outro”.

Quanto à profissão exercida, a maioria dos manifestantes pessoas físicas (142) também não forneceu essa informação. Dentre os 58 (cinquenta e oito) respondentes que informaram suas profissões, vinte e cinco são servidores públicos federais (43%), sete são estudantes (12%), seis são professores (10%), seis são jornalistas (10%), cinco são profissionais liberais/autônomos (9%), um é pesquisador e um é empregado do setor privado. O restante marcou a opção outras profissões.

Em relação à faixa etária, apenas uma pessoa informou ter até 20 anos (1,7%), enquanto 14 pessoas informaram ter de 21 a 30 anos (24,13%), 24 pessoas de 31 a 40 anos (41,37%), 12 pessoas de 41 a 50 (20,68%), 5 pessoas de 51 a 60 anos (8,6%) e 2 pessoas têm mais de 60 anos (3,4%). Os percentuais foram calculados em referência ao total de respondentes. Cento e quarenta e três pessoas não informaram suas idades.

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

UF	**Solicitantes**
NÃO INFORMADO	139
CE	25
MG	6
DF	4
RN	4
RJ	4
RS	4
PB	3
PI	2
AC	2
MS	1
AL	1
BA	1
AM	1
PA	1
RO	1
SP	1
SC	1
GO	0
MT	0
MA	0

PE	0
SE	0
AP	0
RR	0
TO	0
ES	0
PR	0
Total	201

8. RECURSOS

Fonte: Painel CGU/LAI, 2022.

Em 2022, foram apresentados 12 (doze) recursos às respostas dos pedidos de informação, sendo 10 (dez) em primeira instância, apresentados ao superior hierárquico da autoridade respondente. Dentre esses, em 1 (um) pedido houve recurso à segunda instância, ou seja, a autoridade máxima do órgão, o Magnífico Reitor da UFC. Este mesmo recurso seguiu para a terceira instância, qual seja a Controladoria Geral da União (CGU).

Esse número revela uma expressiva melhora no nível de atendimento das expectativas dos solicitantes, haja visto que no ano anterior (2021) foram apresentados um total de 44 (quarenta e quatro) recursos às respostas dos pedidos de informação, sendo 25 (vinte e cinco) em primeira instância, 9 (nove) em segunda instância, 7 (sete) em terceira instância e 3 (três) em última instância, ou seja, a Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI).

Dentre os 11 recursos respondidos pelo órgão em 2022, todos foram respondidos adequadamente, com um tempo médio de resposta de 9,33 (nove vírgula trinta e três) dias. No total, 6 (seis) dos recursos foram deferidos (50%), 4 (quatro)

foram indeferidos (33,33%), 1 (um) não foi conhecido (8,33%) e 1 teve decisão que reconheceu a perda do objeto (8,33%).

É oportuno ressaltar que em sede de primeira instância apenas 30% das decisões exaradas inicialmente foram mantidas, ao passo que 70% foram reformadas em favor do(a) recorrente. Em segunda e terceira instância, a decisão exarada inicialmente foi mantida pela autoridade máxima do órgão e pela CGU, respectivamente.

9. 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**			
	2019	**2020**	**2021**	**2022**
Quantidades de pedidos	431	382	307	272
Tempo médio de resposta	14 dias	15,96 dias	14,52 dias	13,06 dias
Média mensal de pedidos	33,15	31,83	25,58	22,66
Média de perguntas por pedido	1,82	1,4	*	*
Tema mais frequente das solicitações	Ciência, Informação e Comunicação - Informação - Gestão, preservação e acesso (44,55%)	Acesso à informação (76,43%)	Acesso à informação (42,01%)	Acesso à informação (31,25%)
Pedidos com prorrogação de tempo de resposta	34 (7,81%)	30 (7,85%)	25 (8,14%)	16 (5,88%)

Perfil do solicitante com maior demanda de pedido	Pessoa Física (98,36%)	Pessoa Física (99,6%)	Pessoa Física (97,41%)	Pessoa Física (97,86%)
Localização de maior demanda de pedido**	CE (42%)	CE (38%)	CE (34%)	CE (40%)
Gênero com maior demanda de pedido**	Masculino (50,42%)	Masculino (52,82%)	Masculino (56,52%)	Masculino (55%)
Nível de escolaridade com maior demanda de pedido**	Ensino Superior (33,17%)	Ensino Superior (34,48%)	Ensino Superior (38,29%)	Ensino Superior (39,65%)

Fonte: Painel LAI/CGU, 2022.

** Informação não consta mais no Painel Lei de Acesso à Informação da CGU*
*** Percentual baseado no total de solicitantes que forneceram a informação.*

Fortaleza/CE, 02 de fevereiro de 2023.

PROF. SÍDNEY REGINALDO GUERRA
Ouvidor Geral da UFC
Autoridade de Monitoramento da LAI na UFC