



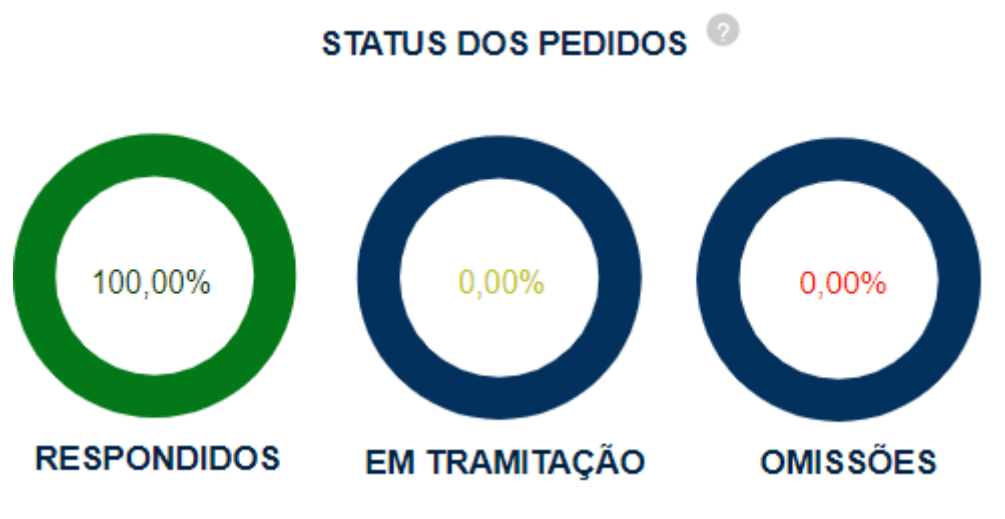
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
REITORIA
OUVIDORIA GERAL

RELATÓRIO ANUAL DO SISTEMA DE ACESSO À INFORMAÇÃO ANO-BASE 2023

1. HISTÓRICO GERAL DE DEMANDAS

No período entre 1º de Janeiro a 31 de dezembro de 2023 foram registrados no Sistema Fala.BR e encaminhadas à Ouvidoria Geral da UFC o total de **463** (quatrocentos e sessenta e três) 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. A Figura 1 apresenta o *status* dos pedidos.

Figura 1 - Status dos pedidos em 2023



Fonte: Painel LAI/CGU, 2023.



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
REITORIA
OUVIDORIA GERAL**

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 do(a) Ouvidor(a) 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 à 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 2023, conforme Figura 2, os pedidos de informação tiveram tempo médio de resposta de **15,59 dias**, sendo que dos 463 pedidos de informação, cerca de **421** (quatrocentos e vinte e um) foram respondidos dentro do prazo legal (o que corresponde a 90,93% do total de pedidos recebidos pela Universidade). As



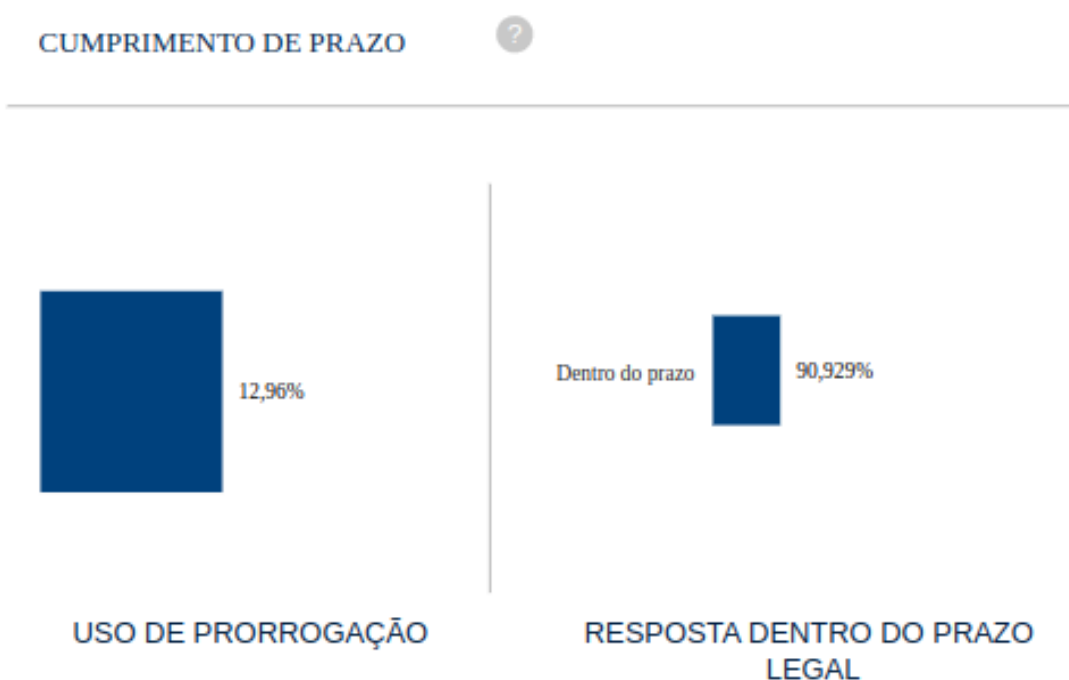
**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
REITORIA
OUVIDORIA GERAL**

42 (quarenta e duas) 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. É pertinente também mencionar que em 2023, a Universidade passou pela mudança da alta administração, ou seja, tratou-se do período necessário para a transição e preparação dos (as) novos (as) gestores (as) e suas equipes. Assim, isso pode ter contribuído com o aumento dos atrasos.

Dentre os pedidos respondidos tempestivamente, 60 (sessenta) utilizaram-se da prorrogação do prazo.

Comparativamente, é possível perceber um substancial aumento do número de pedidos de informação entre 2022 e 2023. Enquanto em 2022 foram registrados 272 (duzentos e setenta e dois) pedidos, em 2023 houve 463 pedidos. Quanto ao tempo médio de resposta foi verificado que em 2023, a Universidade utilizou 15,56 dias para emitir as respostas demandadas, o que representa um aumento ao comparar com os resultados de 2022 que registrou 13,06 dias para responder aos pedidos de informação, mas isso pode ser explicado pela ampliação do número de pedidos recebidos em 2023.

Figura 2 - Cumprimento de prazo em 2023



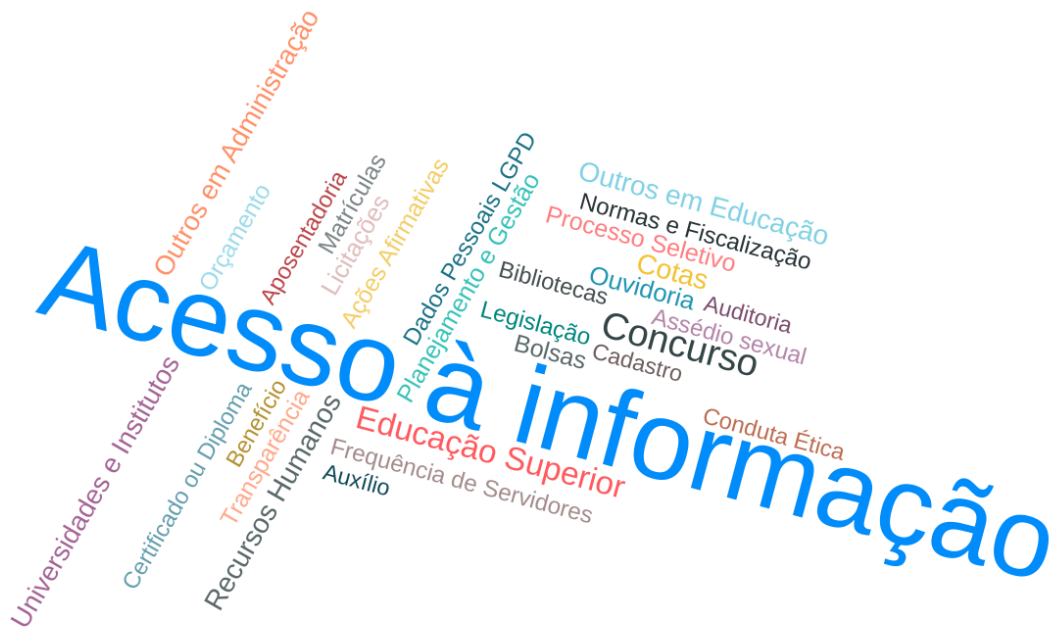


**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
REITORIA
OUVIDORIA GERAL**

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 212 manifestações; "Concurso" com 37 pedidos, “Educação superior” com 25 pedidos; “Universidades e institutos” com 12 pedidos; e “Cotas” com 14 pedidos de acesso à informação, de acordo com a Figura 3.

Figura 3 - Principais temas demandados em 2023



Fonte: CGU/Painel LAI, 2023.

4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

A Figura 4 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.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
REITORIA
OUVIDORIA GERAL

Figura 4 - Satisfação do usuário em 2023



Fonte: CGU/Painel LAI, 2023.

No ano de referência, a pesquisa foi respondida por 59 (cinquenta e nove) manifestantes, o que representa 12,74% do total de pedidos de informação recebidos em 2023. Nesta, a UFC recebeu uma nota média de 4,08 em relação ao atendimento pleno do pedido e a nota média 4,44 em relação à facilidade de compreensão, sendo ambas as notas máximas 5.

O resultado representa um aumento no índice de satisfação quanto à facilidade de compreensão da resposta fornecida, cuja avaliação evoluiu de 4,34 (em 2022) para 4,44 (em 2023). Por outro lado, a nota média de satisfação em relação ao atendimento em si passou de 4,18 (em 2022) para 4,08 (em 2023).

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



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
REITORIA
OUVIDORIA GERAL**

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 2023, 87,90% 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

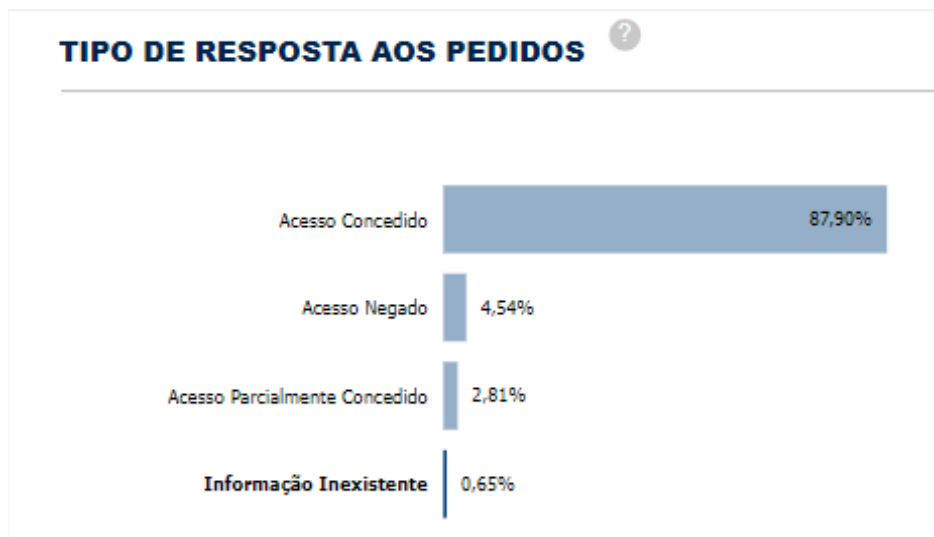
Dentre os pedidos de informação recebidos em 2023, conforme Figura 5, 407 (quatrocentos e sete) tiveram o acesso concedido, o que representa uma taxa de 87,90% de deferimento das solicitações. Quanto aos demais pedidos, em 13 (treze) solicitações o acesso à informação foi parcialmente concedido (2,81%) e 21 (vinte e um) tiveram o acesso à informação negado (4,54%).

Onze manifestações (2,38%) não se tratavam de solicitações de informação, e para três dos pedidos (0,65%) a informação solicitada não existia. Além desses, o órgão não possuía competência para responder três solicitações (0,65%) e cinco dos pedidos (1,08%) tratavam-se de solicitações duplicadas.



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
REITORIA
OUVIDORIA GERAL**

Figura 5 - Respostas aos pedidos de informação



Fonte: CGU/Painel LAI, 2023.

7. PERFIL MÉDIO DOS SOLICITANTES

Ao todo, os pedidos recebidos em 2023 foram realizados por 273 (duzentos e setenta e três) solicitantes, sendo 270 (duzentas e setenta) pessoas naturais e 3 (três) pessoas jurídicas. Em relação ao gênero, cerca de 66,67% dos manifestantes não forneceram tal informação, ao passo que 17,95% dos solicitantes informaram ser do sexo masculino e 15,38% do sexo feminino. Nenhum manifestante escolheu a opção “Outro”.

Quanto à profissão exercida, a maioria dos manifestantes pessoas físicas (195) também não forneceu essa informação. Dentre os 49 quarenta e nove) respondentes que informaram suas profissões, trinta e quatro são servidores públicos federais (9,97%), doze são estudantes (4,16%), cinco são professores (2,49%), três são jornalistas (1,25%), um é profissional liberal/autônomo (0,97%), cinco são pesquisadores (1,94%), três são servidores públicos estaduais (1,25%), um é servidor público municipal (0,97%) e cinco são empregados do setor privado



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
REITORIA
OUVIDORIA GERAL**

(1,52%). O restante marcou a opção “outras profissões”.

Em relação à faixa etária, 196 (cento e noventa e seis) pessoas não informaram as suas idades. Por outro lado, 14 pessoas informaram ter de 21 a 30 anos (5,04%), 40 pessoas informaram ter entre 31 e 40 anos (7,07%), 14 pessoas de 41 a 50 (5,30%), 7 pessoas de 51 a 60 anos (3,23%) e 2 pessoas têm mais de 60 anos (2,62%).



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
REITORIA
OUVIDORIA GERAL

Quanto à localização, segue a Tabela 1 com a distribuição dos solicitantes entre as Unidades Federativas Brasileiras.

Tabela 1 - Localização dos solicitantes

Região	UF	Solicitantes
não se aplica	NÃO INFORMADO	193
Nordeste	CE	30
	PE	6
	RN	1
	MA	1
	PI	1
	BA	3
	PB	3
Norte	RR	1
	PA	2
	TO	1
Centro-oeste	MS	2
	DF	5
Sudeste	MG	4
	SP	3
	RJ	5
Sul	SC	5
	RS	4
	PR	3
Total		273

Fonte: Adaptado da CGU/Painel LAI, 2023.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
REITORIA
OUVIDORIA GERAL

8. RECURSOS

Em 2023, de acordo com a Figura 6, foram apresentados 75 (setenta e cinco) recursos às respostas dos pedidos de informação, sendo 48 (quarenta e oito) em primeira instância, apresentados ao superior hierárquico da autoridade respondente. Dentre esses, foram identificados 18 (dezoito) pedidos em segunda instância, ou seja, a autoridade máxima do órgão, o Magnífico Reitor da UFC. Finalmente, houve 9 (nove) pedidos seguiram para a terceira instância, qual seja a Controladoria Geral da União (CGU).

Figura 6 - Total de recursos



Fonte: CGU/Painel LAI, 2023.

O número de recursos em 2023 superou o resultado de 2022, conforme os dados apresentados na Tabela 2.

Tabela 2 - Comparação do total de recursos entre 2022 e 2023

Ano	Total de recursos	1. ^a instância	2. ^a instância	3. ^a instância
2022	12	10	1	1
2023	75	48	18	9

Fonte: Adaptado da CGU/Painel LAI, 2023.

É importante considerar que o número total de pedidos, retratados na Figura 7, também se elevou de 2022 (272 pedidos) a 2023 (463 pedidos). De todo modo, 26 foram deferidos (34,67%), 30 pedidos foram indeferidos (40%) e 6 foram parcialmente deferidos (8%).



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
REITORIA
OUVIDORIA GERAL

Figura 7 - Decisões dos recursos



Fonte: CGU/Painel LAI, 2023.

É oportuno ressaltar que em primeira instância, 52,14% das decisões exaradas (total de 14) inicialmente foram mantidas, enquanto 6,52% (total de 3) foram reformadas em favor do (a) recorrente. Os detalhes sobre a segunda instância e terceira instância (CGU) estão ilustradas na Tabela 3.

Tabela 3 - Manutenção por instância (2023)

Instância	Mantidas		Reformadas		Parcialmente reformadas	
	%	n.º total	%	n.º total	%	n.º total
Primeira	52,17%	14	41,30%	19	6,52%	3
Segunda	72,22%	13	16,67%	3	11,11%	2
CGU	44,44%	4	44,44%	4	11,11%	1

Fonte: Adaptado da CGU/Painel LAI, 2023.

9. SÉRIE HISTÓRICA

Na Tabela 4, encontram-se as demandas do SIC de 2019 a 2023. Como se pode observar no quadro, houve uma tendência de 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 essa tendência não



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
REITORIA
OUVIDORIA GERAL**

se manteve entre 2022 e 2023.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
REITORIA
OUVIDORIA GERAL

Tabela 4 - Série histórica de 2019 a 2023

CATEGORIA DE OCORRÊNCIA	ANO				
	2019	2020	2021	2022	2023
Quantidades de pedidos	431	382	307	272	463
Tempo médio de resposta	14 dias	15,96 dias	14,52 dias	13,06 dias	15,59 dias
Média mensal de pedidos	33,15	31,83	25,58	22,66	38,58
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%)	Acesso à informação (50,94%)
Pedidos com prorrogação de tempo de resposta	34 (7,81%)	30 (7,85%)	25 (8,14%)	16 (5,88%)	60 (12,96%)
Perfil do solicitante com maior demanda de pedido	Pessoa Física (98,36%)	Pessoa Física (99,6%)	Pessoa Física (97,41%)	Pessoa Física (97,86%)	(Pessoa Física 98,20%)



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
REITORIA
OUVIDORIA GERAL**

Localização de maior demanda de pedido**	CE (42%)	CE (38%)	CE (34%)	CE (40%)	CE (38%)
Gênero com maior demanda de pedido**	Masculino (50,42%)	Masculino (52,82%)	Masculino (56,52%)	Masculino (55%)	Masculino (53,33%)
Nível de escolaridade com maior demanda de pedido**	Ensino Superior (33,17%)	Ensino Superior (34,48%)	Ensino Superior (38,29%)	Ensino Superior (39,65%)	Pós-graduação (31,08%)

Fonte: Adaptado do Painel LAI/CGU, 2023.

* *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, 29 de março de 2024.

Prof.^a Verônica Morais Ximenes
Ouvidora Geral da UFC
Autoridade de Monitoramento da LAI na UFC