



Universidade Federal do Ceará
Ouvidoria

RELATÓRIO ANUAL
MONITORAMENTO DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO
ANO BASE: 2021

FORTALEZA 2022

Sumário

1.	Apresentação	2
2.	A UFC	2
3.	Lei de Acesso à Informação - LAI	3
3.1	Serviço de Informação ao Cidadão na Universidade Federal do Ceará	4
3.1.1	Autoridade de monitoramento	5
3.1.2	Transparência Passiva	5
3.1.3	Transparência Ativa	13
4.	Dados Abertos	28
5.	Carta de Serviço	31
6.	Informações Classificadas	33
7.	Recomendações	34
8.	Referências	36

1. Apresentação

O presente relatório tem o objetivo de apresentar a avaliação e monitoramento dos objetivos de transparência, controle e participação social no âmbito da Universidade Federal do Ceará, seguindo o disposto na Lei de Acesso à Informação - LAI (Lei nº 12.527, de 2011) nos termos do previsto no Art. 67 do Decreto 7724, de 2012.

Esclarecemos que este é o segundo relatório referente ao Monitoramento da Lei de Acesso à Informação, visando relatar a aplicação da referida lei na Universidade Federal do Ceará no ano de 2021.

2. A UFC

Criada em 16 de dezembro de 1954, pela Lei nº 2.373, a Universidade Federal do Ceará vem, há 66 anos, formando gerações de profissionais da mais alta

qualificação, gerando e difundindo conhecimentos, preservando e divulgando valores éticos, científicos, artísticos e culturais, em conformidade com a sua missão institucional.

Constituída inicialmente pela Escola de Agronomia do Ceará, Faculdade de Direito do Ceará, Faculdade de Medicina do Ceará e pela Faculdade de Farmácia e Odontologia do Ceará, a UFC é hoje uma universidade transformada, abrangendo 114 cursos de graduação presencial, 08 cursos de graduação a distância com 27 polos em todo o Ceará, 50 cursos de doutorado, 79 cursos de mestrado e 10 cursos de especialização, o que a torna um braço do sistema do Ensino Superior do Ceará.

Assim, a UFC chega hoje a praticamente todas as áreas do conhecimento, presente em quase todas as regiões do estado do Ceará, por meio de seus oito campi, denominados Campus do Benfica, Campus do Pici e Campus do Porangabussu, localizados no município de Fortaleza (sede da UFC), e dos campi do interior do Ceará: Campus de Sobral, Campus de Quixadá, Campus de Crateús, Campus de Russas e o Campus de Itapajé (em implantação), além de suas outras unidades, como o Instituto de Ciências do Mar (Labomar), Hospital Universitário Walter Cantídio (HUWC), Centro de Estudos em Aquicultura (CEAC/ Labomar Eusébio) e das Fazendas Experimentais: Fazenda Experimental Vale do Curu (Pentecoste), Fazenda Raposa (Maracanaú), Sítio São José (Maranguape) e Fazenda Lavoura Seca (Quixadá).

Fonte: Relatório de Gestão 2020 (PROPLAD/UFC)

3. Lei de Acesso à Informação - LAI

Em vigor desde o dia 16 de maio de 2012, a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, citada também como 'Lei de Acesso à informação ou então pela sigla 'LAI', inicia um novo patamar de inserção da sociedade como protagonista no controle e participação na gestão pública.

Pautada na garantia do direito fundamental de acesso à informação relacionada à gestão e atuação do estado e órgãos públicos que o compõe, considerando a

publicidade e transparência como preceito geral e o sigilo como exceção, a LAI é operacionalizada através das unidades de Serviços de Informação ao Cidadão (SICs). Estas unidades possuem a oportunidade de prestar um valioso serviço informacional à sociedade, o que proporciona sua interação com a gestão pública, possibilitando ao cidadão avaliar e fiscalizar a aplicação dos recursos obtidos com a arrecadação de impostos e o respectivo retorno à sociedade através dos serviços públicos e investimento em diversas áreas fundamentais ao bem-estar social.

Para exercer o direito regulamentado pela LAI, o cidadão não precisa necessariamente, dirigir-se presencialmente ao Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) do órgão detentor da informação almejada, isso porque os pedidos também poderão ser feitos de forma eletrônica, por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR disponibilizado pela Controladoria Geral da União - CGU.

A CGU é o órgão encarregado de monitorar a implementação da LAI no âmbito do Poder Executivo Federal.

3.1 Serviço de Informação ao Cidadão na Universidade Federal do Ceará

A aplicação e a implementação dos objetivos da Lei de Acesso à Informação na Universidade Federal do Ceará iniciaram no ano de 2012, com sua implantação e operacionalização no âmbito da instituição federal de ensino.

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da UFC está integrado à Ouvidoria, fortalecendo e centralizando a promoção de controle e participação social na instituição. Os servidores atualmente lotados na Ouvidoria Geral da UFC são:

- **Ouvidor Geral**

Sidney Guerra Reginaldo, nomeado pela [Portaria nº 6.148 de 7 de Novembro de 2019](#).

- **Corpo Técnico Administrativo:**

João Paulo Bastos Moreira de Souza (administrador)

Lucas Macêdo de Queiroz (assistente em administração)

Luciana Albuquerque Cavalcante (assistente em administração)

Ycaro Coelho Pereira (assistente em administração)

3.1.1 Autoridade de monitoramento

Seguindo o disposto na LAI e nos termos do previsto no Art. 67 do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, as atribuições de Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação no âmbito da UFC foram atribuídas ao Prof. Sidney Guerra Reginaldo, como autoridade responsável pelas atribuições descritas no Art. 40, da Lei nº 12.527/2011, conforme Portaria nº 142/UFC, de 25 de setembro de 2020.

Segundo o Art. 67 do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, são atribuições da Autoridade de Monitoramento:

I - assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação, de forma eficiente e adequada aos objetivos da Lei nº 12.527, de 2011 ;

II - avaliar e monitorar a implementação do disposto neste Decreto e apresentar ao dirigente máximo de cada órgão ou entidade relatório anual sobre o seu cumprimento, encaminhando-o à Controladoria- Geral da União;

III - recomendar medidas para aperfeiçoar as normas e procedimentos necessários à implementação deste Decreto;

IV - orientar as unidades no que se refere ao cumprimento deste Decreto; e

V - manifestar-se sobre reclamação apresentada contra omissão de autoridade competente, observado o disposto no art. 22." (Brasil, 2012).

3.1.2 Transparência Passiva

A transparência passiva é aquela relacionada a todo o **pedido de informação** feito por iniciativa do cidadão e direcionado ao Serviço de Informação ao Cidadão da instituição competente pela informação demandada. Ou seja, o monitoramento da transparência passiva refere-se ao monitoramento da interação de todos os registros de pedidos de informação registrados na Plataforma Fala.BR, analisados e respondidos pela unidade de SIC. Os objetivos do SIC e sua competência em relação à transparência passiva estão disponíveis no Art. 9º do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012.

Art. 9º Os órgãos e entidades deverão criar Serviço de Informações ao Cidadão - SIC, com o objetivo de:

I - atender e orientar o público quanto ao acesso à informação; II - informar sobre a tramitação de documentos nas unidades; e III - receber e registrar pedidos de acesso à informação.

Parágrafo único. Compete ao SIC:

I - o recebimento do pedido de acesso e, sempre que possível, o fornecimento imediato da informação;

II - o registro do pedido de acesso em sistema eletrônico específico e a entrega de número do protocolo, que conterá a data de apresentação do pedido; e

III - o encaminhamento do pedido recebido e registrado à unidade responsável pelo fornecimento da informação, quando couber.

Art. 10. O SIC será instalado em unidade física identificada, de fácil acesso e aberta ao público.

§ 1º Nas unidades descentralizadas em que não houver SIC será oferecido serviço de recebimento e registro dos pedidos de acesso à informação.

§ 2º Se a unidade descentralizada não detiver a informação, o pedido será encaminhado ao SIC do órgão ou entidade central, que comunicará ao requerente o número do protocolo e a data de recebimento do pedido, a partir da qual se inicia o prazo de resposta.

Anualmente são publicadas, no portal Acesso à Informação UFC, dados e análises acerca dos pedidos de informação recebidos pelo Serviço de Informação ao Cidadão da UFC, em relatório estatístico contendo a quantidade de pedidos de acesso à informação recebidos, atendidos e indeferidos; e informações estatísticas agregadas dos requerentes.

Para maiores informações, recomendamos a consulta do [Relatório Estatístico do SIC-UFC de 2021](#).

3.1.3 Transparência Ativa

Diferente da transparência passiva, que depende da iniciativa do cidadão solicitar uma informação, a transparência ativa incumbe o Órgão de dispor informações por iniciativa própria em seus sítios institucionais, bem como nos portais mantidos pelo Poder Executivo Federal. Podem-se citar o Portal da [Transparência da Controladoria Geral da União](#) e o [Portal Brasileiro de Dados Abertos](#).

Inobstante, a responsabilidade pela publicação de informações na política de transparência ativa é de titularidade de cada órgão que compõe a administração pública, conforme o [Guia de Transparência Ativa \(GTA\) para os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal](#).

A LAI estabelece que as informações de interesse coletivo ou geral devem ser divulgadas de ofício pelos órgãos públicos, espontânea e pro ativamente, independentemente de solicitações. Além disso, no art. 8º prevê um rol mínimo de dados que os órgãos e entidades devem, obrigatoriamente, divulgar nas suas páginas oficiais na internet, no menu “Acesso à Informação”. (Guia de transparência ativa para os órgãos e entidades do poder executivo federal, 2019).

A maior parte das informações divulgadas de ofício pela Universidade Federal do Ceará está concentrada no [Portal de Acesso à Informação](#), por orientação da CGU,

de maneira que essa plataforma está em constante atualização. Além disso, a UFC disponibiliza diversas bases de dados referentes à sua atuação e aos resultados alcançados no [Portal Dados Abertos da UFC](#) em formato aberto e eletrônico.

Acerca do atendimento ao rol de 49 (quarenta e nove) itens de Transparência Ativa estabelecido pela Controladoria-Geral da União, de cumprimento obrigatório pela Universidade Federal do Ceará, a UFC já teve **45 (quarenta e cinco) itens avaliados**, ao passo que quatro itens ainda carecem de avaliação. Dentre os itens avaliados, a Universidade alcançou em 2021 a marca de **42 (quarenta e dois) itens cumpridos**, enquanto 2 (dois) estão marcados como “cumpre parcialmente” e 1 (um) como “não cumpre”).

TRANSPARÊNCIA ATIVA

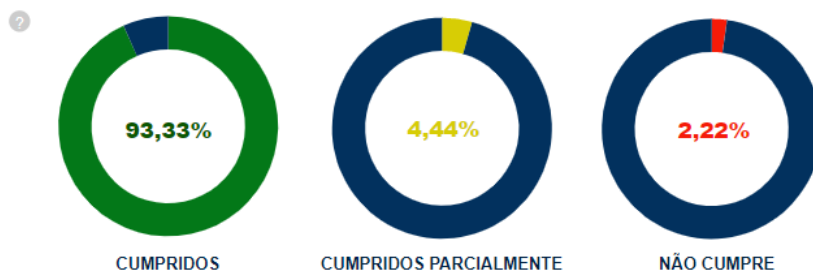
AVALIADOS: **45 / 49**

CUMPRIDOS: **42**

RANKING DE CUMPRIMENTO

117° / 306

ITENS DE TRANSPARÊNCIA ATIVA AVALIADOS



Com isso, a Universidade alcançou a posição 117º no Ranking de Cumprimento. No relatório de monitoramento do período anterior, a UFC constava na posição 136º.

Por meio do Sistema de Transparência Ativa, a política de transparência da UFC está em constante atualização para se adequar às orientações da CGU. Isso porque a Ouvidoria mantém contato frequentemente com os setores da Alta Administração responsáveis pela implementação dos itens dessa política, empreendendo um esforço sistemático e perene para alcançar a marca de 100% (cem por cento) de cumprimento.

Nesse sentido, em 2021, foram direcionados ofícios aos setores detentores das informações necessárias à implementação da política de Transparência Ativa da UFC, a fim de orientá-los sobre a legislação em questão. Esse contato entre a Autoridade de Monitoramento e os setores da Instituição é permanente, buscando-se sempre orientar os gestores sobre o cumprimento dos itens da Transparência Ativa.

A seguir, analisaremos os itens do **Relatório de avaliação de itens de Transparência Ativa da UFC** que constam atualmente com *status* de “não cumpre” e “cumpre parcialmente”, bem como aqueles pendentes de avaliação, informando as medidas que estão sendo tomadas para o alcance do cumprimento desses itens (consulta realizada em 31/01/2022).

a) O órgão ou entidade divulga informações gerais sobre programas que resultem em renúncias de receitas? (Não verificado)

Item já foi atualizado. Segundo avaliação da CGU, essa informação deve constar na seção "Institucional" e não "Ações e Programas" do Portal de Acesso à Informação. Essa alteração já foi realizada e o item foi atualizado no Sistema de Transparência Ativa (STA) em 23/12/2021.

b) O órgão ou entidade divulga informações sobre programas financiados pelo Fundo de Amparo ao trabalhador – FAT? (Não Verificado)

Item já foi atualizado. Segundo avaliação da CGU, essa informação deve constar na seção "Institucional" e não "Ações e Programas" do Portal de Acesso à Informação. Essa alteração já foi realizada e o item foi atualizado no STA em 23/12/2021.

c) O órgão ou entidade divulga a agenda de autoridades até o 4º nível hierárquico? (Não Verificado)

Conforme avaliação da CGU, algumas agendas das autoridades disponibilizadas no [sítio da Ouvidoria](#) não estão preenchidas. A Ouvidoria Geral oficiou as Unidades da Alta Administração informando sobre a necessidade da efetiva divulgação das agendas das autoridades. Os setores oficiados incluíram a página de agenda em seus *sites*, mas algumas encontram-se vazias ou alimentadas inadequadamente, sem as informações necessárias.

Em 2022, será instituído um fluxo procedimental interno à Ouvidoria da UFC que possibilitará o monitoramento da publicação das agendas de autoridades até o 4º nível hierárquico. As autoridades cujas agendas estiverem em desalinhamento com as disposições normativas sobre a matéria, serão comunicadas e orientadas a adequar suas respectivas agendas.

d) O órgão ou entidade divulga informações sobre as instâncias e mecanismos de participação social que disponibiliza? (Cumprido parcialmente)

A equipe da Ouvidoria, irá solicitar à Secretaria de Órgãos Deliberativos Superiores da UFC (SODS) a realização das adequações necessárias na aba “Participação Social” do portal Acesso à Informação da UFC, a fim de atender a demanda da Controladoria Geral da União, incluindo informações sobre as audiências ou consultas públicas previstas e os conselhos e órgãos colegiados mantidos pela entidade, além de conferências públicas e outras iniciativas de participação social realizadas.

Ademais, serão incluídas na aba informações sobre os canais mantidos pela Ouvidoria da entidade para a apresentação de denúncias, solicitações, sugestões, reclamações e elogios referentes a seus serviços e agentes

e) O órgão ou entidade divulga informações sobre sua receita pública? (Cumprido parcialmente)

As informações encontram-se disponíveis em *links* diretos para a ferramenta de busca correspondente do Portal da Transparência do Governo Federal, nos sítios institucionais da UFC, entretanto é necessário adicionar nessas páginas um texto explicativo passo a passo sobre como buscar tal informação. Este texto será solicitado à Pró-Reitoria de Planejamento e Administração em 2022 para posterior inclusão.

f) O órgão ou entidade divulga a relação completa de empregados terceirizados? (Não verificado)

As informações encontram-se disponíveis na aba [Servidores](#) do portal de Acesso à Informação da UFC, fazendo-se necessário somente incluir a data de atualização na referida página, conforme orientação da CGU, o que foi realizado no dia 05/01/2022.

4. Dados Abertos

Neste item, pretendemos apontar os resultados alcançados acerca da política de dados abertos desenvolvida através do Plano de Dados Abertos da Universidade Federal do Ceará, em cumprimento ao art 5º, § 4º, inc. IV, do Decreto nº 8.777, publicado em 12 de maio de 2016 no Diário Oficial da União.

O Plano de Dados Abertos é o principal instrumento da política de Dados Abertos dentro dos órgãos do Poder Executivo. Nele consta o planejamento das ações de implantação, sustentação, racionalização e promoção da abertura de dados durante o período de vigência.

O citado plano garante que os dados sejam abertos a partir de critérios objetivos, baseados na sua relevância para os cidadãos, apresentando-se como instrumento importante para o aumento da transparência e do acesso às informações públicas, fato que implica no aumento da eficiência e integridade na prestação de serviços.

No caso desta universidade, elaborou-se em 2019 o plano relativo ao biênio 2020-2022. A Universidade Federal do Ceará aprovou o Plano de Dados Abertos em reunião do Comitê Administrativo de Tecnologia da Informação - CATI em **21 de julho de 2020**, com sugestões acatadas e correções realizadas em 23 de julho de 2020, alinhadas com a Resolução CGINDA nº 3, de 13 de outubro de 2017, do Ministério do Planejamento, que aprova as normas sobre elaboração e publicação de Planos de Dados Abertos, conforme disposto no Decreto nº 8.777/2016.

No entanto, após o envio do documento para análise da Controladoria Geral da União, no ano de 2021, fomos informados de que o PDA desta Universidade “não é considerado válido ainda, pois tal situação só se materializa quando o Plano atende a todos os requisitos legais.” Nesse sentido, foi solicitado que a UFC realizasse uma série de alterações indicadas para que possa se fazer nova avaliação de conformidade pela CGU.

Dessa forma, **será instituído em 2022 um novo Grupo de Trabalho para revisão da minuta anteriormente aprovada do Plano de Dados Abertos da UFC de acordo com as alterações indicadas pela CGU.**

Por fim, informamos que a execução e o monitoramento da Política de Dados Abertos na UFC é de responsabilidade de duas áreas, à saber:

a) O Ouvidor Geral, autoridade designada pelo art. 40 da Lei nº 12.527, de 2011 (Lei de Acesso a Informação), tem suas competências definidas no art. 5, § 4º, do Decreto nº 8.777, de 2016 (Política de Dados Abertos do Poder Executivo Federal), constando no inc. IV a seguinte atribuição: “apresentar relatórios periódicos sobre o cumprimento dos Planos de Dados Abertos, com recomendações sobre as medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento da Política de Dados Abertos”.

b) A Superintendência de Tecnologia da Informação é “responsável pelos conjuntos de dados e, portanto, encarregada de levantar e catalogar suas informações, coordenar os processos de abertura, prezando pelo cumprimento do PDA, podendo

também propor alterações a este e prezar pela melhoria contínua da qualidade e confiabilidade dos dados publicados”.

4.1 Portal de Dados Abertos UFC

Em que pese a ausência de validade do Plano de Dados Abertos do biênio 2020-2022, conforme indicado pela Controladoria-Geral da União, a UFC mantém em seu domínio de sites institucionais a plataforma [Dados Abertos UFC](#), na qual mantém publicados 16 (dezesesseis) conjuntos de dados previamente selecionados para divulgação em formato inteiramente eletrônico e aberto.

Em 2019 houve a previsão de abertura de 22 (vinte e duas) bases de dados, entre os anos de 2020 e 2022. De acordo com os critérios de priorização definidos, foram mapeados os conjuntos de dados que seriam disponibilizados inicialmente conforme as metas definidas em cronograma de abertura. A tabela a seguir apresenta, de forma simplificada, o *status* de publicação e automação das bases de dados selecionadas para divulgação.

Quadro 2 - Conjuntos de dados a serem disponibilizados.

Nome do conjunto de dados	Descrição do conteúdo do conjunto	Unidade responsável pela base	Meta	Frequência de atualização	Status
Servidores.	Dados gerais sobre os servidores da UFC.	PROGEP	Agosto/2020	Mensal	2
Concursos Públicos.	Dados sobre os concursos públicos realizados.	PROGEP	Agosto/2020	Mensal	3
Cursos de Graduação.	Cursos de graduação ofertados pela UFC.	PROGRAD	Agosto/2020	Semestral	2
Discentes de Graduação.	Dados gerais sobre os discentes da graduação.	PROGRAD	Agosto/2020	Mensal	2
Cursos de pós-graduação.	Cursos de pós-graduação ofertados pela UFC.	PRPPG	Agosto/2020	Semestral	1

Discentes de pós-graduação.	Dados gerais sobre os discentes da pós-graduação.	PRPPG	Agosto/2020	Mensal	2
Processos seletivos de ingresso acadêmico - GRADUAÇÃO.	Dados sobre os processos seletivos para ingressos nos cursos de graduação oferecidos pela UFC.	PROGRAD	Setembro/2020	Anual	3
Processos seletivos de ingresso acadêmico - PÓS-GRADUAÇÃO.	Dados sobre os processos seletivos para ingressos nos cursos de pós-graduação oferecidos pela UFC.	PRPPG	Setembro/2020	Semestral	2
Assistência estudantil voltada a situação socioeconômica.	Dados sobre a assistência prestada pela UFC para os discentes considerando a situação socioeconômica.	PRAE	Setembro/2020	Mensal	1
Atividades de extensão.	Dados sobre as atividades de extensão executadas pela UFC.	PREX	Setembro/2020	Semestral	1
Execução Orçamentária.	Dados sobre a execução orçamentária da UFC.	PROPLAD	Setembro/2020	Mensal	3
Projetos de Pesquisa - PÓS-GRADUAÇÃO.	Dados sobre os projetos de pesquisa da UFC vinculados aos cursos de pós-graduação.	PRPPG	Setembro/2020	Anual	1
Patrimônio.	Dados sobre os bens patrimoniais da UFC.	PROPLAD	Setembro/2020	Mensal	3
Licitações.	Dados sobre as licitações promovidas pela UFC.	PROPLAD	Setembro/2020	Mensal	1
Contratos.	Dados sobre os contratos firmados pela UFC.	PROPLAD	Setembro/2020	Mensal	1
Relação de empregados terceirizados.	Dados sobre os empregados terceirizados alocados na UFC.	PROPLAD	Setembro/2020	Mensal	1

Convênios com Instituições Estrangeiras.	Dados sobre os convênios da UFC com instituições estrangeiras.	PROINTER	Agosto/2020	Mensal	2
Alunos da UFC no Exterior.	Dados sobre os Alunos da UFC no exterior.	PROINTER	Agosto/2020	Mensal	2
Alunos Regulares Estrangeiros com Matrícula na UFC.	Dados sobre os alunos regulares estrangeiros com matrícula ativa na UFC.	PROINTER	Agosto/2020	Semestral	2
Alunos Intercambistas Estrangeiros com Matrícula na UFC.	Dados sobre os alunos Intercambistas estrangeiros com matrícula ativa na UFC.	PROINTER	Agosto/2020	Semestral	2
Alunos PEC-G com Matrícula na UFC.	Dados sobre os alunos do programa PEC-G com matrícula ativa na UFC.	PROINTER	Agosto/2020	Semestral	2
Alunos PEC-PG com Matrícula na UFC.	Dados sobre os alunos do programa PEC-PG com matrícula ativa na UFC.	PROINTER	Agosto/2020	Semestral	2

Legenda: 1. Publicado e automatizado;

2. Dados repassados pela origem (em fase de publicação e automação);

3. Dados não repassados pelo setor de origem.

Dentre os conjuntos selecionados, podemos verificar que 07 (sete) foram efetivamente publicados e automatizados, perfazendo um total de 31,82%. Os conjuntos de dados que foram repassados pelos setores de origem à Superintendência de Tecnologia e Informação e que estão sendo atualizados e automatizados através da Coordenadoria de Sistemas de Informação, correspondem exatamente a metade, um total de 11 (onze) conjuntos, ou seja, 50%. E finalmente, 04 (quatro) conjuntos de dados (18,18%) não foram repassados pelos setores de origem (Pró-reitorias), não estando ainda aptos para abertura.

5. Carta de Serviço

A Carta de Serviços ao Cidadão é um documento elaborado pelo órgão público que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados por ele, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos, conforme exige a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 – Lei de defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos.

A sua prática implica para a organização um processo de transformação sustentada em princípios fundamentais – participação e comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão. Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão e a indução do controle social.

A Carta de Serviços da UFC foi **atualizada em 2021** para abranger todos os serviços divisíveis prestados pela Instituição ao público externo, conforme o Guia Metodológico de Avaliação de Serviços Públicos da Controladoria-Geral da União. O documento encontra-se publicado no Portal de Acesso à Informação ([link](#)) e no Portal da UFC ([link](#)).

Na confecção do documento, a Ouvidoria Geral da UFC oficiou todas as Unidades Administrativas e Acadêmicas da Universidade solicitando que fornecessem informações acerca dos serviços prestados ao público externo respondendo, principalmente, aos seguintes quesitos.

- 1) **Serviço oferecido**
- 2) **Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço**
- 3) **Etapas para processamento do serviço.**
 - a) Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado:
- 4) **Estimativas de prazos para a prestação do serviço.**
 - a) Tempo de espera para o atendimento:
 - b) Prazo para a realização do serviço:

5) Forma de prestação do serviço

- a) Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível:
- b) Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto:
- c) Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento:
- d) Usuários que farão jus à prioridade no atendimento;
- e) Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento:

6) Forma de comunicação com o solicitante do serviço

- a) Mecanismos de comunicação com os usuários:

7) Locais para o usuário apresentar eventual manifestação a respeito da prestação do serviço

- a) Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:

Compulsando-se o documento, avaliamos que as informações de parte dos serviços ali descritos ainda não se adequam a esses parâmetros, além de ainda haver incertezas quanto à natureza de determinados serviços, sendo necessário avaliar se os mesmos se enquadram na definição de serviços aptos a constarem na Carta de Serviços ao Cidadão.

Essas adequações, além de outras melhorias, estão sendo analisadas pela Ouvidoria Geral em 2022 como parte do processo de revisão da Carta de Serviços, que permitirá a implementação do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos da UFC.

6. Informações Classificadas

Tendo em vista o que determina a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011) e o art. 45 do Decreto nº 7.724/2012, que determina a divulgação do rol de informações classificadas e desclassificadas pela autoridade máxima

de cada órgão ou entidade, a UFC reúne e divulga esses dados na aba “[Informações Classificadas](#)” do sítio institucional de Acesso à Informação.

Considerando os ditames legais e as designações constantes na Portaria de 05 de junho de 2013 do Gabinete do Reitor, que dispõe sobre a classificação de documentos reservados no âmbito da UFC, a competência para classificar documentos como **secretos** é do Magnífico Reitor.

Para os documentos **reservados**, a competência, no âmbito de suas respectivas unidades, é dos seguintes dirigentes:

- I. Chefe de Gabinete;
- II. Pró-Reitores;
- III. Diretores de Centros, Faculdades, Institutos e Campus;
- IV. Secretário de Tecnologia da Informação;
- V. Auditora Interna;
- VI. Procurador Geral/UFC;
- VII. Coordenador do SIC/UFC;
- VIII. Superintendente da UFC/INFRA

Desde o princípio da vigência da LAI, a Ouvidoria diligencia anualmente junto à Reitoria e às autoridades mencionadas acima, solicitando que essas Unidades informem que informações foram classificadas como secretas e/ou reservadas na UFC, devendo a resposta conter o código de indexação de documento, a categoria na qual se enquadra a informação, a indicação de dispositivo legal que fundamenta a classificação; a data da produção, data da classificação e o prazo da classificação.

Em conformidade com as respostas enviadas anualmente por essas autoridades, desde o início da divulgação desse dado, nenhuma informação foi classificada em nenhum grau de sigilo na Universidade Federal do Ceará.

7. Recomendações

De acordo com o trabalho desenvolvido no ano de 2021, disponibilizam-se as seguintes recomendações:

- Concluir o atendimento ao rol de Transparência Ativa, atentando se aos itens avaliados como “não cumpre” e “cumpre parcialmente”.
- Publicar e manter atualizadas as agendas de todas as autoridades até o 4º nível hierárquico no respectivo sítio oficial de sua Unidade, conforme os critérios estabelecidos nos normativos federais pertinentes.
- Instituir novo Grupo de Trabalho do Plano de Dados Abertos para revisar a minuta do PDA conforme as orientações da Controladoria Geral da União, a fim de conferir validade ao documento e implementar a política de dados abertos segundo as normas federais pertinentes.
- Finalizar o processo de automação do Portal de Dados Abertos da UFC, a fim de que cada Unidade responsável possa publicar e atualizar seus bancos de dados em formato aberto, eletrônico e interoperável em relação ao Portal de Dados Abertos da CGU
- Continuar ampliando e qualificando o diálogo entre Ouvidoria e setores que subsidiam as respostas aos pedidos de informação, orientando as unidades sobre o objeto e a abrangência dos pedidos, a fim de diminuir ainda mais o percentual de interposição de recursos e de continuar aumentando os índices de satisfação com as respostas.
- Capacitar os servidores da Ouvidoria para utilização da técnica da Linguagem Simples na elaboração de respostas do Serviço de Informação ao Cidadão, privilegiando o fácil acesso à informação.
- Criar uma plataforma virtual automatizada para cadastro, registro e divulgação da Carta de Serviços ao Cidadão da UFC, de maneira que cada Unidade da Instituição possa incluir e alterar informações sobre os serviços que presta ao público externo, e de forma a facilitar a busca dos serviços pelos cidadãos.

- Concluir o processo de revisão da Carta de Serviços ao Cidadão da UFC para subsidiar a criação do Conselho de Usuários.
- Avançar na implementação da Lei Geral de Proteção de Dados na UFC, por meio do Comitê de Privacidade e Proteção De Dados Pessoais

PROF. SIDNEY GUERRA REGINALDO

Ouvidor Geral da UFC

8. Referências

BRASIL. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Brasília, DF. Presidência da República, [2011]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm. Acesso em: 02 fev 2021.

BRASIL. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Brasília, DF. Presidência da República, [2017]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm. Acesso em: 15 mar 2021.

BRASIL. Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012. Brasília, DF. Presidência da República, [2012]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/decreto/d7724.htm. Acesso em: 02 fev 2021.

GUIA DE TRANSPARÊNCIA ATIVA (GTA) PARA OS ÓRGÃOS E ENTIDADES DO

PODER EXECUTIVO FEDERAL. Brasília. Controladoria Geral da União. Disponível em: <https://www.gov.br/acessoainformacao/pt-br/lai-para-sic/guias-e-orientacoes/gta-6a-versao-2019.pdf>. Acesso em: 10 fev 2021.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO. Departamento de Gestão de Pessoas. Portaria DGP/UFES nº 2215, de 1 de novembro de 2017. Dispõe sobre a designação do ocupante do cargo de Ouvidor como Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação no âmbito da instituição. Disponível em: https://sic.ufes.br/sites/sic.ufes.br/files/field/anexo/portaria_dgp_ufes_n_2215_de_1_de_novembro_de_2017_-_autoridade_de_monitoramento_da_lai.pdf. Acesso em: 12 fev 2021.

VITORINO, E V.; PIANTOLA. D. Dimensões da competência informacional (2)*. Ci.Inf., Brasília, DF, v. 40 n. 1, p.99-110, jan./abr., 2011. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/ci/v40n1/a08v40n1.pdf>. Acesso em: 3 jan. 2021.

