



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
OUVIDORIA GERAL**

**RELATÓRIO ANUAL DE
MONITORAMENTO
DA LEI DE ACESSO À
INFORMAÇÃO**

ANO BASE: 2024



**Lei de Acesso
à Informação**



Março/2025

Relatório Anual de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação (LAI) - Ano base: 2024.

Em atendimento às orientações previstas no Decreto nº 7.724, de 2012, que regulamenta a Lei n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição.

Unidades Administrativas da UFC

Reitor

Prof. Custódio Luís Silva de Almeida

Vice-Reitora

Prof.^a Diana Cristina Silva de Azevedo

Pró-Reitoria de Graduação

Pró-Reitor: Prof. Davi Romero de Vasconcelos

Pró-Reitor Adjunto: Prof. Hermógenes David de Oliveira

Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação

Pró-Reitora: Prof.^a Regina Célia Monteiro de Paula

Pró-Reitora Adjunta: Prof.^a Claudia do Ó Pessoa

Pró-Reitoria de Extensão

Pró-Reitora: Prof.^a Bernadete de Souza Porto

Pró-Reitora Adjunta: Prof.^a Maria Ozilea Bezerra Menezes

Pró-Reitoria de Assistência Estudantil

Pró-Reitor: Prof. Bruno Anderson Matias da Rocha

Pró-Reitora Adjunta: Márcia Regina Mariano de Sousa Arão

Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas

Pró-Reitora: Prof.^a Marilene Feitosa Soares

Pró-Reitor Adjunto: Marlon Bruno Matos Paiva

Pró-Reitoria de Planejamento e Administração

Pró-Reitor: Prof. João Guilherme Nogueira Matias

Pró-Reitora Adjunta: Adênia Maria Augusto Guimarães

Pró-Reitoria de Relações Interinstitucionais

Pró-Reitora: Prof.^a Diana Cristina Silva de Azevedo

Pró-Reitor Adjunto: Prof. Jose de Paula Barros Neto

Pró-Reitoria de Cultura

Pró-Reitor: Prof. Sandro Thomaz Gouveia

Pró-Reitora Adjunta: Prof.^a Glícia Maria Pontes Bezerra

Superintendência de Infraestrutura e Gestão Ambiental

Superintendente: Renato Guerreiro Araújo

Superintendente Adjunta: Lara Silva Lima

Superintendência de Tecnologia da Informação

Superintendente: Prof. Miguel Franklin de Castro

Secretaria de Acessibilidade

Diretora: Prof.^a Marilene Calderaro da Silva Munguba

Secretaria de Comunicação e Marketing

Diretora: Prof.^a Kamila Bossato Fernandes

Diretor Adjunto: Francisco Norton Falcão Chaves

Secretaria de Governança

Diretor: Luis Cesar Marques de Vasconcelos

Biblioteca Universitária

Diretor: Felipe Ferreira da Silva

Ouvidoria Geral/SIC

Ouvidora Geral: Prof.^a Verônica Morais Ximenes

Equipe Técnica da Ouvidoria Geral e SIC/UFC

Ana Maria de Lima Simões

Fernando Henrique Monteiro Carvalho

Lucas Macêdo de Queiroz

Luciana Albuquerque Cavalcante

Ycaro Coelho Pereira

Apresentação

O presente Relatório Anual de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação (LAI) é um **relato integrado** com o objetivo de apresentar o resultado do acompanhamento da implementação e do cumprimento da Lei de Acesso à Informação - LAI (Lei Nº 12.527, de 13 de novembro de 2011) e dos seus regulamentos, em cumprimento à obrigação prevista no Art. 67 do Decreto Nº 7.724, de 2012..

A seu turno, as seções 3.1 e 5 fornecem as informações necessárias ao cumprimento das obrigações de transparência previstas, respectivamente, no Art. 45. do Decreto nº 7.724, de 2012 (Relatório Estatístico do SIC) e no Art. 5º, § 4º, inc. IV, do Decreto nº 8.777, de 2016 (Relatório do Plano de Dados Abertos).

É oportuno comunicar que, a partir de 2024, o presente Relatório da AMLAI abrangerá também os resultados alcançados na implementação da Política de Dados Abertos, constituindo assim, um **relato integrado**, com o fim de otimizar os fluxos de trabalho da equipe do SIC/Ouvidoria e tornar mais eficiente e racional a divulgação de informações sobre transparência, comunicação institucional e integridade.

Ressaltamos que em janeiro/2024 foi nomeada uma nova gestora para ser Ouvidora Geral da UFC e Autoridade de Monitoramento da LAI (AMLAI) da UFC e com a incorporação de uma sistemática de trabalho que valoriza o diálogo, o trabalho coletivo, a parceria com os setores da UFC e construção de canais de comunicação mais ágeis com a comunidade acadêmica e a sociedade.

Boa leitura!

Prof.^a Verônica Morais Ximenes (AMLAI e Ouvidora Geral da UFC)

Equipe técnica:

Ycaro Coelho Pereira (Membro da Ouvidoria Geral e do SIC/UFC)

Lucas Macêdo de Queiroz (Membro da Ouvidoria Geral e do SIC/UFC)

Luciana Albuquerque Cavalcante (Membro da Ouvidoria Geral e do SIC/UFC)

Ana Maria de Lima Simões (Membro da Ouvidoria Geral e do SIC/UFC)

Fernando Henrique Monteiro Carvalho (Membro da Ouvidoria Geral e do SIC/UFC)

Sumário

Apresentação	4
1. Introdução	6
2. Serviço de Informação ao Cidadão na UFC	7
2.1 Estrutura interna	7
3. Transparência Passiva	8
3.1 Estatísticas do SIC	9
3.1.1 Status dos pedidos de informação	9
3.1.2 Cumprimento de prazos	10
3.1.3 Principais temas	11
3.1.4 Pesquisa de satisfação dos usuários	12
3.1.5 Pedidos deferidos e indeferidos	12
3.1.6 Perfil médio dos solicitantes	14
3.1.7 Respostas disponíveis para consulta	15
3.1.8 Recursos	16
3.1.9 Série histórica de manifestações	17
4. Transparência Ativa	20
5. Política de Dados Abertos	21
5.1 Plano de Dados Abertos (PDA)	22
6. Carta de Serviços ao Cidadão	25
7. Informações Classificadas	26
8. Recomendações da AMLAI	26
8.1 Monitoramento das recomendações da AMLAI de 2023	27
8.2 Recomendações da AMLAI para 2025	28
9. Considerações Finais	29
Documentos consultados	30
ANEXO I	31
ANEXO II	32

1. Introdução

Em vigor desde o dia 16 de maio de 2012, a Lei Nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, a Lei de Acesso à Informação (LAI), inicia um novo patamar de inserção da sociedade como protagonista no controle e na participação na gestão pública. Pautada na garantia do direito fundamental de acesso à informação relacionada à gestão e atuação do estado e dos órgãos públicos que o compõem a LAI é operacionalizada através das unidades de Serviços de Informação ao Cidadão (SICs). Na Universidade Federal do Ceará, a coordenação desse serviço é de atribuição da Ouvidora Geral da UFC, conforme Portaria Nº 390, de 25 de novembro de 2024. É imprescindível mencionar que o trabalho realizado para o tratamento das informações aos cidadãos se fundamenta nos princípios da publicidade e transparência, enquanto considera o sigilo como exceção.

Nesse contexto, as unidades de Serviços de Informação ao Cidadão (SICs) prestam um importante serviço informacional à sociedade, à medida em que ele é realizado a partir da interação entre a sociedade e a gestão pública. Assim, os SICs viabilizam ao cidadão o compromisso de avaliar e fiscalizar a aplicação dos recursos obtidos com a arrecadação de impostos e o respectivo retorno à sociedade através dos serviços públicos. Em linhas gerais, é possível dizer que a sociedade passa a ter maior consciência sobre os investimentos públicos em diversas áreas fundamentais ao bem-estar social.

Para garantir o cumprimento das determinações da Lei de Acesso à Informação na UFC, a Ouvidoria Geral atua concomitantemente na coordenação do SIC e monitora a implementação e o cumprimento da LAI em nível setorial. Paralelamente, a Controladoria Geral da União (CGU) é responsável por supervisionar a implementação da LAI no âmbito do Poder Executivo Federal.

Assim, o Relatório Anual de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação (LAI), apresenta a consolidação dos resultados do trabalho de monitoramento realizado pela UFC, por meio da Ouvidoria Geral, ao longo de 2024. Para isso, o relatório foi elaborado com a partir dos seguintes tópicos de interesse: (1) Introdução; (2) Serviço de Informação ao Cidadão na UFC; (3) Transparência Passiva; (4) Transparência Ativa; (5) Política de Dados Abertos; (6) Carta de Serviços ao Cidadão; (7) Informações Classificadas; e (8) Recomendações da AMLAI. Além das considerações finais, o documento conta com dois anexos em cumprimento ao que orienta a Nota Técnica Nº 331/2025/CGOUV/DOUV/OGU sobre a necessidade de conformidade aos itens obrigatórios do Relatório da LAI.

Portanto, a partir do Relatório Anual de Monitoramento da LAI, a Autoridade de Monitoramento fortalece a Ouvidoria como instância de participação cidadã, na medida em que busca garantir o cumprimento da Lei de Acesso à Informação (LAI) na UFC.

2. Serviço de Informação ao Cidadão na UFC

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. Desde 2018, 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.

Para compreender melhor o trabalho da unidade SIC na UFC é importante conhecer a estrutura interna da Ouvidoria Geral, bem como as suas atribuições diretamente relacionadas com a transparência ativa e passiva

2.1 Estrutura interna

A Portaria N° 390, de 25 de novembro de 2024, designou a Ouvidoria Geral como unidade setorial responsável pela transparência e pelo acesso à informação no âmbito do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) na UFC, reforçando o monitoramento do SIC e da LAI. Essa designação está alinhada com a Portaria N° 89, de 6 de março de 2024, que já indicava a Prof.^a Verônica Morais Ximenes, Ouvidora Geral, como autoridade responsável pelo monitoramento da implementação da Lei N° 12.527/2011. Sua nomeação como Ouvidora Geral foi formalizada anteriormente pela Portaria N° 159/PROGEP/UFC, de 9 de janeiro de 2024.

As atribuições da Autoridade de Monitoramento da LAI (AMLAI) estão descritas no Art. 40, da Lei N° 12.527/201 e no Art. 67 do Decreto N° 7.724, de 16 de maio de 2012. Segundo esses dispositivos, a AMLAI é competente, dentre outras atribuições, para “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”, bem como “recomendar medidas para aperfeiçoar as normas e procedimentos necessários à implementação deste Decreto”.

O corpo técnico da Ouvidoria/SIC é integrado pelos servidores a seguir, em suas respectivas áreas de atuação.

- Prof.^a Verônica Morais Ximenes (AMLAI e Ouvidora Geral da UFC)
- Ana Maria de Lima Simões (secretária executiva);
- Fernando Henrique Monteiro Carvalho (administrador);
- Lucas Macêdo de Queiroz (assistente em administração);
- Luciana Albuquerque Cavalcante (assistente em administração); e
- Ycaro Coelho Pereira (assistente em administração).

3. Transparência Passiva

A transparência passiva engloba o recebimento, o registro e a resposta aos pedidos de informação feitos pelos cidadãos aos órgãos públicos, por meio do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da instituição competente pela informação demandada. Dessa forma, o monitoramento da transparência passiva consiste no tratamento dos dados referentes a todos os registros de pedidos de informação registrados na Plataforma Fala.BR anualmente, analisados e respondidos pela respectiva instituição.

Os objetivos do SIC, bem como suas atribuições relacionadas à transparência passiva, estão descritos 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.

O SIC-UFC está localizado na Av. da Universidade, 2995, Bairro Benfica, Fortaleza/CE (CEP 60020-181). No setor, os usuários podem registrar pedidos de acesso à informação, bem como acompanhar o andamento de suas solicitações. O serviço também funciona virtualmente por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, ambiente de fácil acesso ao público, com o objetivo precípuo de permitir que qualquer pessoa – física ou jurídica – encaminhe pedidos de acesso à informação para órgãos e entidades do Poder Executivo Federal.

A ferramenta de atendimento virtual Fala.BR desenvolvida pela Controladoria Geral da União (CGU) consolidou-se como uma alternativa para o registro eletrônico dos pedidos de acesso à informação, contribuindo para a acessibilidade e difusão do serviço, sendo atualmente o principal canal de entrada dos atendimentos realizados pelo SIC-UFC.

Além do Fala.BR, a CGU gerencia o **Painel da Lei de Acesso à Informação**, ferramenta que apresenta um panorama da implementação da LAI nos órgãos públicos federais, tornando públicos dados e estatísticas extraídos da Plataforma Fala.BR e atualizados em tempo real, inclusive acerca dos pedidos de informação recebidos pelos SIC federais. No portal, é possível ter acesso a informações como quantidade de pedidos de acesso à informação recebidos, atendidos e indeferidos pelo SIC; e informações estatísticas agregadas dos requerentes.

Ressaltamos que, até o ano de 2023, os dados estatísticos referentes ao SIC-UFC, extraídos do referido Painel, eram analisados no Relatório Estatístico do SIC, documento publicado anualmente no sítio institucional da Ouvidoria Geral da UFC.

No entanto, a partir de 2024, o presente Relatório da AMLAI abrangerá também as estatísticas do Serviço de Informação ao Cidadão, constituindo assim um **relato integrado** com o fim de otimizar os fluxos de trabalho da equipe do SIC/Ouvidoria e tornar mais eficiente e racional a divulgação de informações sobre transparência, comunicação institucional e integridade.

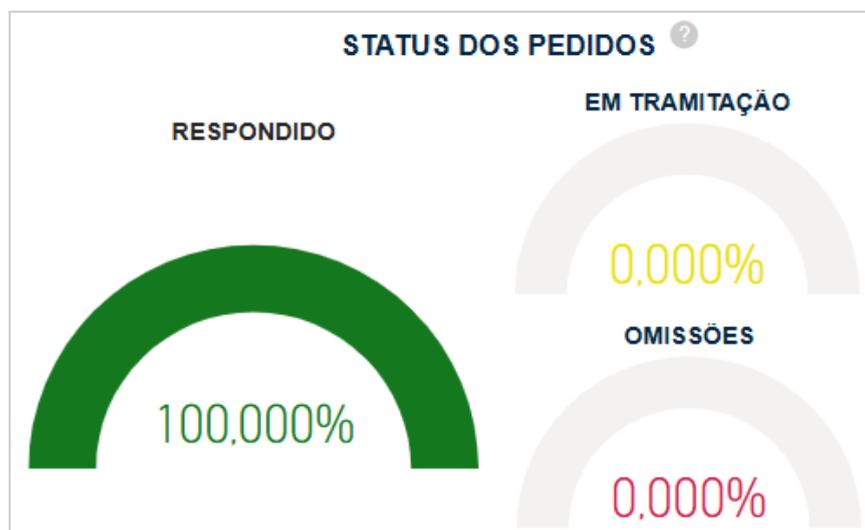
A seguir, serão apresentadas as análises dos dados acerca dos pedidos de informação realizados pelos cidadãos à UFC, bem como de informações estatísticas agregadas dos requerentes.

3.1 Estatísticas do SIC

3.1.1 Status dos pedidos de informação

No período entre 1º de Janeiro a 31 de dezembro de 2024, foram registrados no Sistema Fala.BR e encaminhadas à Ouvidoria Geral da UFC o total de **357** (trezentos e cinquenta e sete) pedidos de informação. Tais manifestações foram realizadas pelo público interno (estudantes, servidores e terceirizados da instituição), bem como pelo público externo (pessoas físicas ou jurídicas) demandantes de informações sobre os serviços oferecidos pela Universidade. A Figura 1 apresenta que foram respondidos todos os pedidos de informação.

Figura 1 - Status dos pedidos em 2024



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação/CGU, consulta em 5 de março de 2025.

3.1.2 Cumprimento de prazos

O pedido de informação, ao ser encaminhado para o órgão demandado tem até 20 (vinte) dias para atender ao pedido. Esse prazo pode ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, se houver justificativa expressa.

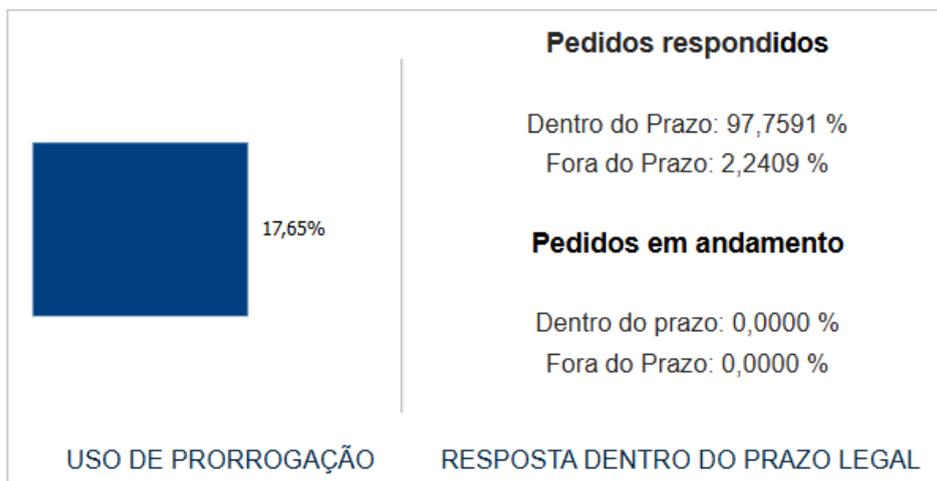
No ano de 2024, conforme Figura 2, os pedidos de informação tiveram tempo médio de resposta de 14,25 dias, sendo que dos 357 pedidos de informação, cerca de 349 foram respondidos dentro do prazo legal (isso corresponde a 97,75% do total de pedidos recebidos pela Universidade). As demais solicitações, ou seja, 2,24% do total de pedidos, foram respondidas fora do prazo legal, o que geralmente ocorre devido à dificuldade do setor responsável em providenciar as informações necessárias para a emissão de resposta.

Comparativamente, é possível perceber que entre 2023 e 2024 houve uma redução no total de pedidos de informação recebidos pela UFC. Em 2023, foram registrados 463 e, em 2024, houve 357 pedidos de informação.

Aliado a esse fato, é pertinente registrar que o ano de 2024 foi marcado por mudanças na gestão da Ouvidoria Geral. É possível que as melhorias implementadas nas rotinas de trabalho, somadas à redução no total de pedidos, tenham impactado positivamente o tempo para o atendimento, visto que em 2023, foram necessários 15,59 dias, em média, para o cidadão obter uma resposta da Instituição, ao passo que em 2024 esse indicador caiu para 14,25 dias.

Dentre os pedidos respondidos tempestivamente, apenas 63 (sessenta e três) utilizaram-se da prorrogação do prazo, ou seja, necessitaram de um prazo de resposta superior a 20 (vinte) dias, com a devida comunicação ao solicitante. Esse grupo perfaz 17,65% do total de pedidos.

Figura 2 - Cumprimento de prazo em 2024



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação/CGU, consulta em 5 de março de 2025.

3.1.3 Principais temas

Os 10 (dez) temas mais frequentes das solicitações estão registrados na Tabela 1 a seguir. Observa-se que quase metade dos solicitantes optou pela categoria genérica “Acesso à informação”, o que dificulta a análise dos temas subjacentes a esses pedidos.

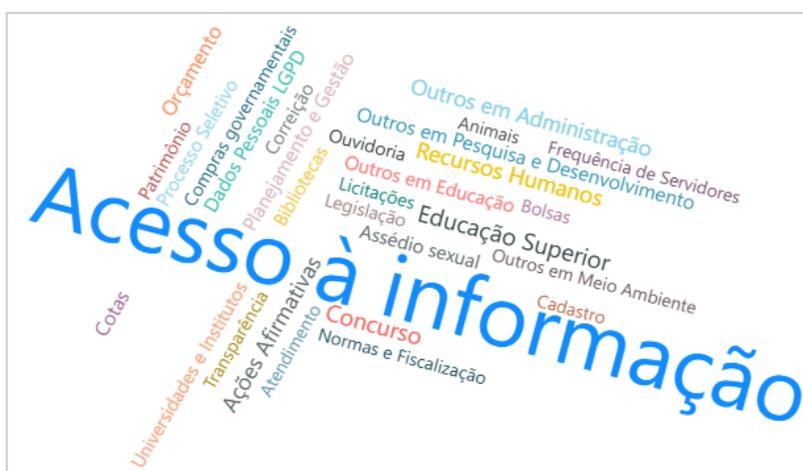
Tabela 1 - Os 10 temas mais frequentes nos pedidos de informação (2024)

Posição	Tema	Número de solicitações
1º	Acesso à informação	170
2º	Educação Superior	17
3º	Concurso	16
4º	Recursos Humanos	14
5º	Ações Afirmativas	13
6º	Outros em Administração	12
7º	Orçamento	8
8º	Cotas	7
9º	Outros em Pesquisa e Desenvolvimento	7
10º	Planejamento e Gestão	7

Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação/CGU, consulta em 5 de março de 2025.

Noutro formato, 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.

Figura 3 - Principais temas demandados em 2024



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação/CGU, consulta em 5 de março de 2025.

3.1.4 Pesquisa de satisfação dos usuários

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. O instrumento consiste em duas perguntas apresentadas pela Plataforma Fala.BR, às quais devem-se atribuir respostas numa escala de 1 a 5 (sendo 1 a representação do menor valor de satisfação e 5 a de maior valor de satisfação).

Nesse contexto, as respostas da UFC aos pedidos de informação receberam nota 4,26 quanto ao atendimento pleno da demanda do usuário. Já a facilidade de compreensão das respostas foi avaliada com nota 4,49. Então foi muito bem avaliada a satisfação do(a) usuário(a).

Figura 4 - Satisfação do(a) usuário(a) (2024)



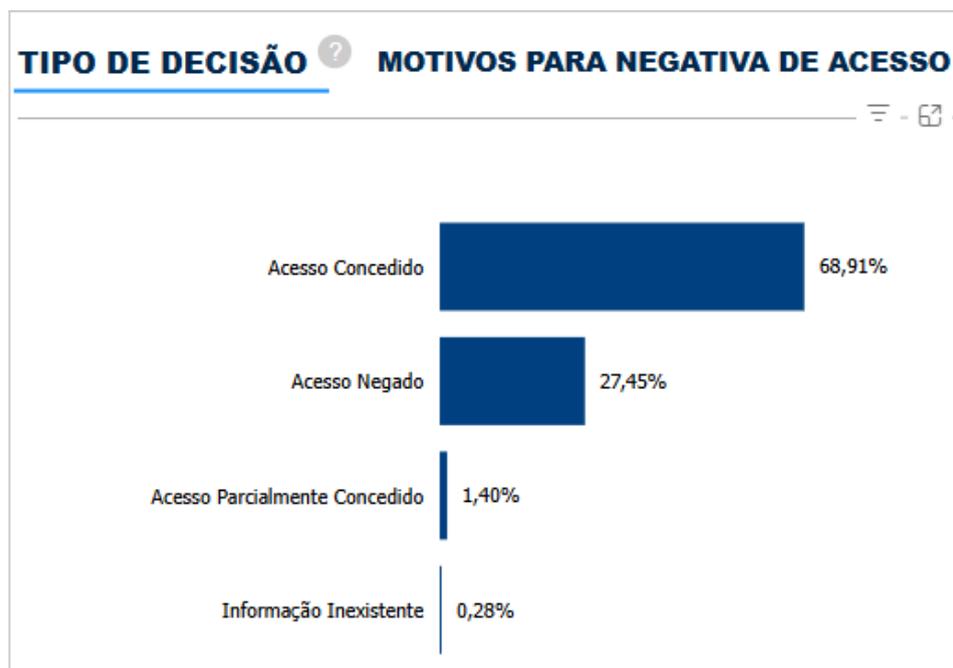
Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação/CGU, consulta em 5 de março de 2025.

Comparativamente, a nota média de satisfação em relação ao atendimento prestado pelo SIC-UFC passou de 4,08 (em 2023) para 4,49 (em 2024). Também foi percebida uma evolução da satisfação do usuário quanto à facilidade de compreensão da resposta, que passou de 4,44 (em 2023) para 4,49 (em 2024).

3.1.5 Pedidos deferidos e indeferidos

Dentre os pedidos de informação recebidos em 2024, 246 tiveram o acesso concedido, o que representa uma taxa de 68,91% de deferimento das solicitações. Quanto aos demais pedidos, é possível dizer que em 98 deles (27,45%) o acesso foi negado; em 5 (1,40%) o acesso foi parcialmente concedido; em 1 (0,28%) a informação era inexistente; e em 6 pedidos (1,68%) foi verificado que se tratava de pedido duplicado (repetido). A Figura 5 ilustra parte desses dados:

Figura 5 - Respostas aos pedidos de informação



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação/CGU, consulta em 5 de março de 2025.

O Painel da LAI também possibilita conhecer o tipo de decisão tomada pelo órgão com relação ao acolhimento ou não do pedido de informação devidamente fundamentado pela Lei de Acesso à Informação. Assim, a maior parte dos pedidos tiveram acesso concedido, o que representou 68,91% das solicitações recebidas, como detalha a Tabela 2.

Tabela 2 - Decisão sobre as manifestações (2024)

Decisão	Quantidade (%)
Acesso Concedido	68,91%
Acesso Negado	27,45%
Acesso Parcialmente Concedido	1,40%
Informação Inexistente	0,28%
Não se trata de solicitação de informação	0,28%
Órgão não tem competência para responder sobre o assunto	0,00%
Pergunta Duplicada/Repetida	1,68%

Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação/CGU, consulta em 5 de março de 2025.

3.1.6 Perfil médio dos solicitantes

Em 2024, todos os pedidos de informação foram realizados por 250 solicitantes, sendo 248 pessoas físicas e 2 pessoas jurídicas.

Em relação ao gênero, 60,40% dos manifestantes não forneceram tal informação, ao passo que 21,60% dos solicitantes informaram ser do sexo masculino e 18% do sexo feminino. Nenhum manifestante escolheu a opção “Outro”.

Quanto à profissão exercida, a maioria dos manifestantes pessoas físicas (169) também não forneceu essa informação. Dentre os demais caso, 50 (13,19%) informaram que são servidores públicos do âmbito federal; 6 (3,33%) identificaram-se como professores; 2 (1,39%) são pesquisadores; 2 (0,97%) servidores do âmbito estadual; e 3 (2,64%) registraram a opção “outras profissões”.

Em relação à faixa etária, 168 pessoas não informaram as suas idades. Por outro lado, 36 (13,47%) informaram ter entre 31 e 40 anos; 26 (7,70%) entre 41 a 50 anos; 9 (5,97%) entre 21 a 30 anos (5,04%); 8 (2,70%) tratavam-se de pessoas de 51 a 60 anos (3,23%); e 1 (1,67%) pessoa informa ter mais de 60 anos.

Quanto à localização, segue a Tabela 3 com a distribuição dos solicitantes entre as Unidades Federativas Brasileiras.

Tabela 3 - Localização dos solicitantes (2024)

Região	UF	Solicitantes 2023	Solicitantes 2024
Não se aplica	NÃO INFORMADO	193	166
Nordeste	CE	30	26
	PE	6	3
	RN	1	5
	MA	1	2
	PI	1	2
	BA	3	1
	PB	3	3
	SE	-	2
Norte	RR	1	-
	PA	2	3
	TO	1	1
Centro-oeste	MS	2	1
	DF	5	7
	MT	-	1
Sudeste	MG	4	15
	SP	3	2

Região	UF	Solicitantes 2023	Solicitantes 2024
	RJ	5	-
Sul	SC	5	3
	RS	4	2
	PR	3	1
Total		273	250

Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação/CGU, consulta em 5 de março de 2025.

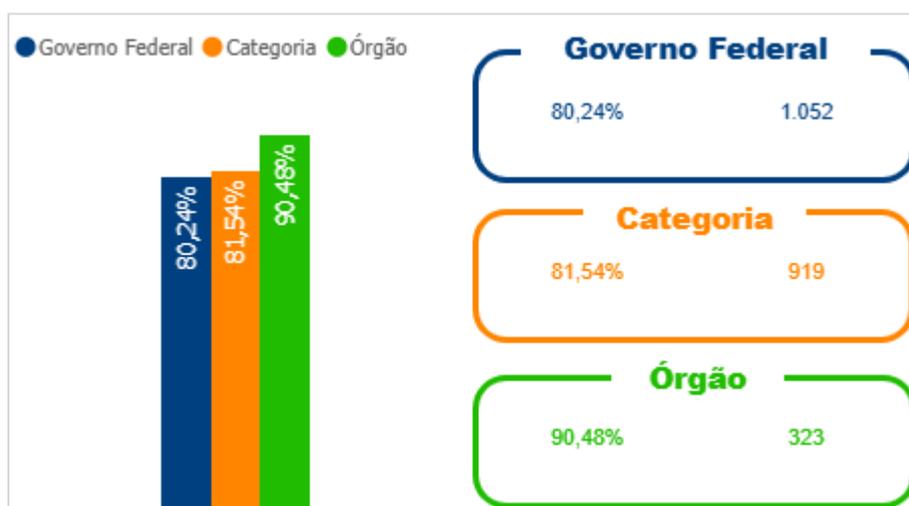
3.1.7 Respostas disponíveis para consulta

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 (pessoais ou sigilosas). No ano de 2024, 90,48% das manifestações e suas respostas, ou seja, 323 respostas encontram-se disponíveis para consulta.

Em comparação à média dos órgãos do Governo Federal e de outras entidades da mesma categoria, o índice de disponibilização de respostas do SIC-UFC supera esses dois grupos em cerca de 10%.

Figura 6 - Comparativo entre índices de disponibilização de respostas dos SICs Federais



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação/CGU, consulta em 5 de março de 2025.

3.1.8 Recursos

Em 2024, de acordo com a Figura 6, foram apresentados 40 recursos às respostas dos pedidos de informação, sendo 26 em primeira instância, apresentados ao superior hierárquico da autoridade respondente. Dentre esses, foram identificados 8 pedidos em segunda instância, ou seja, a autoridade máxima do órgão, (Magnífico Reitor da UFC). Finalmente, houve 6 pedidos para a terceira instância, qual seja a Controladoria Geral da União (CGU).

Figura 7 - Total de recursos em 2024



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação/CGU, consulta em 5 de março de 2025.

O número de recursos em 2024 foi proporcionalmente inferior se comparado a 2023, conforme os dados apresentados na Tabela 4. Enquanto em 2023, foram apresentados 75 recursos, perfazendo 16,19% do total de pedidos, em 2024, foram recebidos 40 recursos, revelando-se uma taxa de irrisignação com a resposta em apenas 11,20% dos pedidos. A mesma redução se observa na comparação entre cada instância, considerados os dois anos.

Tabela 4 - Comparação do total de recursos entre 2023 e 2024

Ano	Total de recursos	1. ^a instância	2. ^a instância	3. ^a instância
2023	75 (16,2%)* ¹	48 (10,3%)	18 (3,9%)	9 (1,9%)
2024	40 (11,2%)	26 (7,3%)	8 (2,2%)	6 (1,7%)

Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação/CGU, consulta em 5 de março de 2025.

O Painel da LAI também possibilita conhecer o tipo de decisão dada ao recurso apresentado pelo cidadão. Como é possível verificar na Tabela 5, a UFC decidiu pelo deferimento de 50% dos recursos recebidos e pelo indeferimento de 42,50%.

¹ * Percentuais em relação ao total de pedidos no respectivo ano.

Tabela 5 - Respostas aos recursos (2024)

Tipo de resposta ao recurso	Decisões (%)
Deferido	50,00%
Indeferido	42,50%
Não conhecimento	2,50%
Parcialmente deferido	2,50%
Perda de objeto	0,00%
Perda de objeto parcial	2,50%

Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação/CGU, consulta em 5 de março de 2025.

É oportuno ressaltar que em primeira instância, 38,46% das decisões exaradas (total de 10) inicialmente foram mantidas, enquanto 10 respostas foram reformadas em favor do(a) recorrente. Os detalhes sobre a segunda e terceira instâncias estão ilustradas na Tabela 6.

Tabela 6 - Manutenção por instância (2024)

Instância	Mantidas		Reformadas		Parcialmente reformadas	
	%	Qtd.	%	Qtd.	%	Qtd.
Primeira	38,46%	10	61,54%	16	-	0
Segunda	87,50%	7	12,50%	1	-	0
Terceira (CGU)	16,57%	1	50,00%	3	33,33%	2

Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação/CGU, consulta em 5 de março de 2025.

3.1.9 Série histórica de manifestações

Na Tabela 7, apresentam-se as demandas do SIC de 2020 a 2024, comparando-se os indicadores referentes aos últimos cinco anos. Como se pode observar no quadro, dentro do período observado, o ano de 2023 foi o que teve mais pedidos de acesso à informação, totalizando 463 (quatrocentos e sessenta e três), enquanto 2022 possui o menor número da série, com 271 (duzentos e setenta e um) pedidos, contra 357 (trezentos e cinquenta e sete) em 2024.

No tocante ao prazo médio de resposta, observa-se que o ano de 2024 possui o segundo menor prazo da série (14,25 dias), superado apenas pelo ano de 2022 (13,06 dias), sendo este também o período com o menor número total de pedidos. Em que pese o resultado positivo nesse indicador, 2024 destacou-se como o ano com o maior percentual de

prorrogações no prazo de resposta pela UFC. Inobstante, é possível observar que esse desvio estatístico não impactou negativamente o tempo médio de resposta.

Noutro giro, 2024 é o segundo ano da série em que o percentual de solicitantes com Pós-Graduação superou o daqueles que possuem Ensino Superior Completo. Desde 2023, com referência à escolaridade dos solicitantes, o número de solicitantes pós-graduados é o maior dentre as categorias desse parâmetro.

Em relação aos demais índices, avaliamos que a amostragem de solicitantes que informam seus dados na pesquisa promovida pela Plataforma Fala.BR é insuficiente para a realização de análises mais aprofundadas. A Tabela 7 apresenta uma síntese da referida série histórica corresponde ao período de 2020 e 2024.

Tabela 7 - Série histórica de 2020 a 2024

CATEGORIA DE OCORRÊNCIA	ANO				
	2020	2021	2022	2023	2024
Quantidades de pedidos	382	307	272	463	357
Tempo médio de resposta	15,96 dias	14,52 dias	13,06 dias	15,59 dias	14,25 dias
Média mensal de pedidos	31,83	25,58	22,66	38,58	29,75
Tema mais frequente das solicitações	Acesso à informação (76,43%)	Acesso à informação (42,01%)	Acesso à informação (31,25%)	Acesso à informação (50,94%)	Acesso à informação (47,61%)
Pedidos com prorrogação de tempo de resposta	30 (7,85%)	25 (8,14%)	16 (5,88%)	60 (12,96%)	63 (17,65%)
Percentual de solicitantes pessoas físicas	99,6%	97,41%	97,86%	98,20%	98,45%
Localização de maior demanda de pedido ²	CE (38%)	CE (34%)	CE (40%)	CE (38%)	CE (31%)
Gênero com maior demanda de pedido ³	Masculino (52,82%)	Masculino (56,52%)	Masculino (55,00%)	Masculino (53,33%)	Masculino (54,54%)
Nível de escolaridade com maior demanda de pedido ⁴	Ensino Superior (34,48%)	Ensino Superior (38,29%)	Ensino Superior (39,65%)	Pós-graduação (31,08%)	Pós-graduação (35,71%)

Fonte: Adaptado do Painel Lei de Acesso à Informação/CGU (2025). Consulta em 5 de março de 2025.

² Percentual baseado no total de solicitantes que forneceram a informação.

³ Percentual baseado no total de solicitantes que forneceram a informação

⁴ Percentual baseado no total de solicitantes que forneceram a informação.

4. Transparência Ativa

Diferente da transparência passiva, que depende de iniciativa do cidadão em solicitar uma informação, a transparência ativa incumbe o órgão público de dispor informações por iniciativa própria em seus sítios institucionais, bem como nos portais mantidos pelo Poder Executivo Federal. Nesse sentido, o Portal da Transparência da Controladoria Geral da União e o Portal Brasileiro de Dados Abertos são exemplos de iniciativas que reforçam a transparência ativa no Brasil.

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.

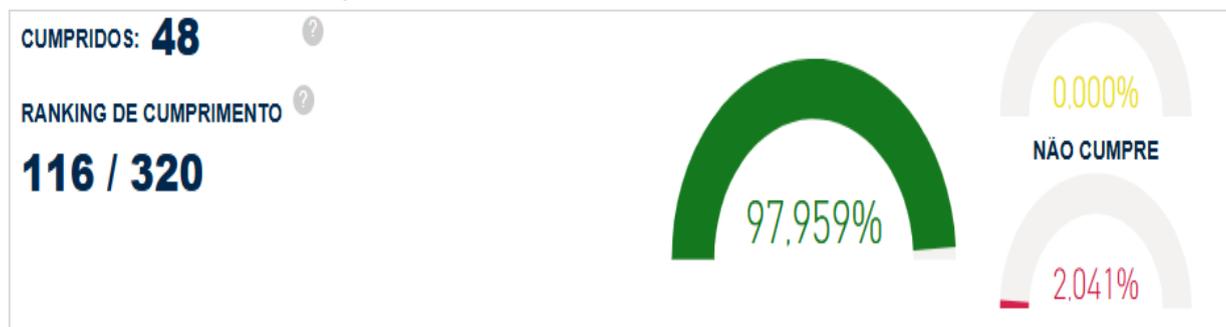
A Lei de Acesso à Informação determina que as informações de interesse coletivo ou geral devem ser divulgadas de ofício pelos órgãos públicos, espontânea e proativamente, independentemente de solicitações. Além disso, o art. 8º da referida lei prevê um rol mínimo de dados que os órgãos e entidades devem, obrigatoriamente, divulgar nas suas páginas oficiais na internet, no menu “Acesso à Informação”.

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.

Em atendimento ao rol de 49 (quarenta e nove) itens de Transparência Ativa estabelecidos pela Controladoria-Geral da União, de cumprimento obrigatório pelos órgãos públicos federais, a UFC cumpriu 48 dos 49 itens exigidos pela CGU durante o ano de 2024. O item referente à publicação do Plano de Dados Abertos (PDA) foi considerado atendido parcialmente, visto que ainda não está vigente, mas a sua elaboração estava em curso sob a gestão do grupo de trabalho designado pela Portaria N.º 110, de 02 de abril de 2024 (Institui o Grupo de Trabalho para o desenvolvimento do Plano de Dados Abertos da UFC).

Assim, a Figura 8 ilustra os resultados obtidos pela UFC em 2024 no âmbito da Transparência Ativa.

Figura 8 - Transparência Ativa da UFC em 2024.



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação/CGU, consulta em 5 de março de 2025.

O monitoramento deste indicador é realizado pela Ouvidoria Geral (unidade SIC na UFC), por meio de acompanhamento periódico do cumprimento dos itens obrigatórios no Sistema de Transparência Ativa. Quando é identificada alguma inconsistência na publicação dos dados necessários, a unidade entra em contato com as instâncias competentes para sanar a questão, solicitando as adequações necessárias nos sítios eletrônicos e em suas bases de dados.

Em 2024, o único item avaliado como “cumpre parcialmente” diz respeito à implementação da política de dados abertos, assunto a ser explorado no item 3 do presente relatório (“Dados Abertos”).

5. Política de Dados Abertos

Desde janeiro de 2024, a Ouvidoria Geral elegeu a elaboração e publicação do Plano de Dados Abertos da UFC (PDA) como uma de suas prioridades. Nesse sentido, foi criado o Grupo de Trabalho do Plano de Dados Abertos, composto pela Ouvidoria Geral, Secretaria de Tecnologia da Informação, Secretaria de Comunicação e Marketing, Secretaria de Governança e encarregado da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) para conduzir a elaboração do documento.

Assim, são apresentados os resultados alcançados no contexto da Política de Dados Abertos, operacionalizada por meio do Plano de Dados Abertos, 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.

Ressalvamos que, até o ano de 2023, os dados acerca da implementação da Política de Dados Abertos eram analisados no **Relatório de Monitoramento do PDA**, documento publicado periodicamente no sítio institucional da Ouvidoria da UFC. Desse modo, comunicamos que, a partir de 2024, o presente Relatório da AMLAI abrangerá também os resultados alcançados na implementação da referida Política, constituindo assim, um **relato integrado**, com o fim de otimizar os fluxos de trabalho da equipe do SIC/Ouvidoria e tornar mais eficiente e racional a divulgação de informações sobre transparência, comunicação institucional e integridade.

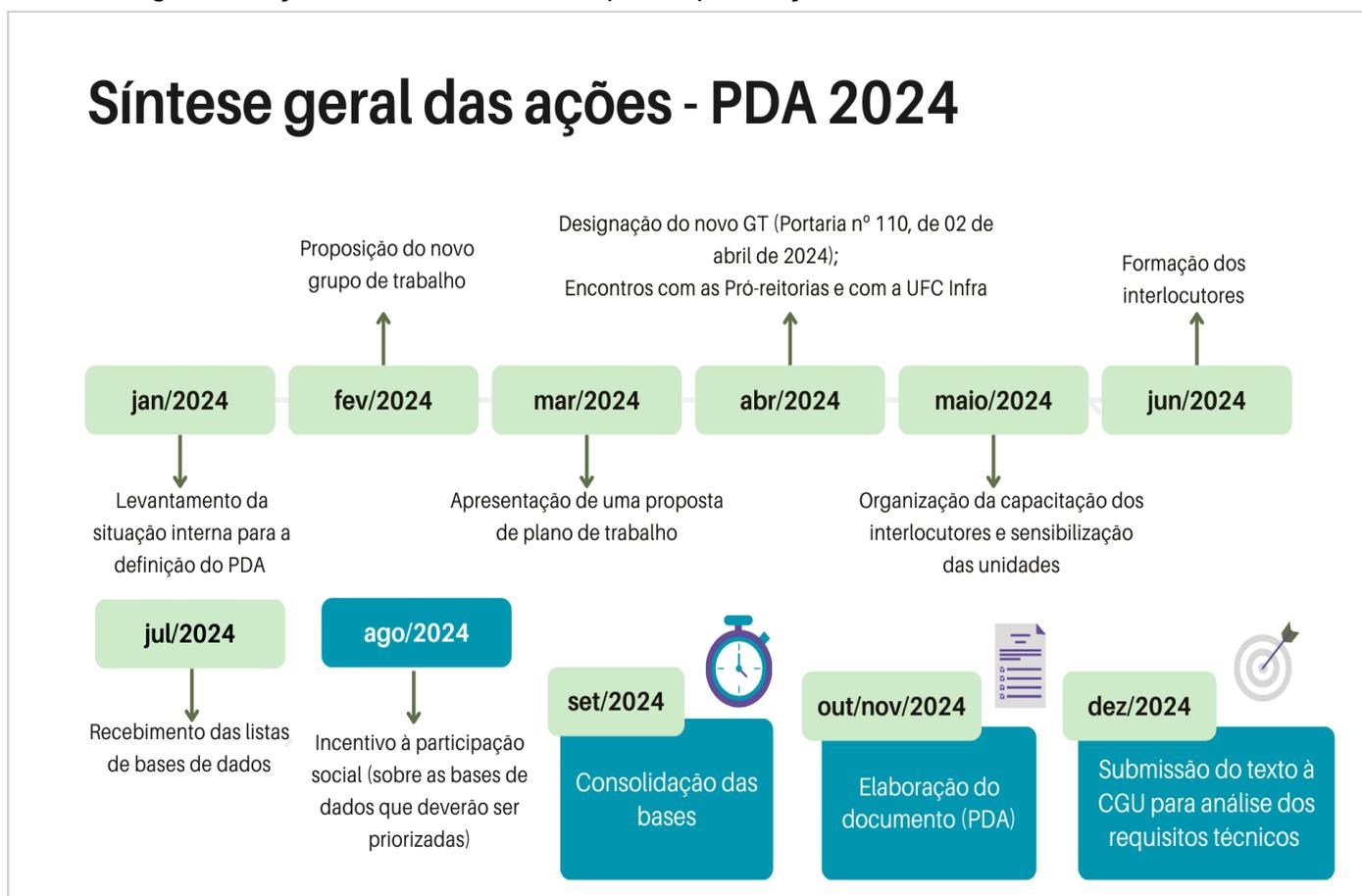
5.1 Plano de Dados Abertos (PDA)

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 da Instituição durante o período de vigência do documento.

O citado plano garante que os dados do órgão ou entidade 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. A abertura sistemática desses dados pretende impactar a prestação de serviços promovendo o aumento da eficiência e da integridade na gestão pública.

Diante disso, em 2024, a Ouvidoria Geral elaborou um planejamento, considerando as orientações da Controladoria Geral da União (CGU), de modo a cumprir as etapas obrigatórias para a aprovação e a publicação do PDA. A linha do tempo na Figura 9 resume as atividades planejadas e executadas no ano de referência com fins de elaboração, aprovação e publicação do PDA da UFC.

Figura 9 - Ações realizadas em 2024 para a publicação do Plano de Dado Abertos da UFC



Fonte: Ouvidoria Geral da UFC (2024).

Entre os meses de **janeiro** e **fevereiro** de 2024, foi realizado o levantamento da situação interna e elaborada uma proposta de plano de trabalho para a construção do PDA da UFC. Em **março**, o plano de trabalho foi apresentado à Superintendência de Tecnologia da Informação (STI), à Comunicação Institucional e à Secretaria de Governança (SECGOV), unidades diretamente implicadas na temática da governança de dados. Em **abril**, foi publicada a Portaria nº 110, de 02 de abril de 2024 que designou representantes dessas unidades na composição do grupo de trabalho responsável pela elaboração do PDA.

Ainda no mês de abril, a Ouvidoria Geral realizou encontros com os dirigentes de 13 (treze) unidades estratégicas⁵ identificadas pelo Grupo de Trabalho do PDA, representantes das diversas áreas de atuação da Instituição, a fim de apresentar a temática aos gestores, sensibilizá-los quanto à importância do assunto e engajá-los no processo de elaboração, publicação e execução do PDA.

Em seguida, no mês de **maio**, com o apoio dos gestores responsáveis, foi composto o grupo de interlocutores do PDA, contando com servidores representantes das treze unidades participantes, com o objetivo de auxiliar no processo de levantamento do inventário de bases de dados da Instituição, bem como nas etapas de priorização e definição do cronograma de abertura.

Nesse sentido, em **junho**, foi realizada a 1ª Formação de Interlocutores a fim de capacitar os representantes para a realização do levantamento do inventário de bases da Instituição. Como resultado desse trabalho coletivo, foi elaborado um inventário preliminar de bases de dados contendo 123 (cento e vinte e três) conjuntos identificados pelas áreas responsáveis.

Após a consolidação do inventário, no mês de **setembro** realizou-se a Consulta Pública a fim de mensurar o grau de relevância dessas bases para os cidadãos. O resultado desse mecanismo de participação é um dos critérios que compõem a etapa de priorização, orientando a definição da ordem preferencial de abertura dos conjuntos de dados no PDA.

A consulta pública para a escolha das bases de dados ocorreu de 4 a 22 de setembro de 2024, com a participação de 754 votantes. O planejamento e a execução foram conduzidos coletivamente, com o apoio da Comunicação da UFC na divulgação da campanha. Além disso, a iniciativa foi promovida pelos interlocutores do PDA em suas unidades de trabalho, assim como em diversos canais institucionais, incluindo grupos da alta gestão e de servidores e reuniões de colegiado da administração superior, como Conselho Universitário (CONSUNI). O objetivo foi reforçar a importância da ação e incentivar o amplo engajamento da comunidade acadêmica. As bases mais votadas estão apresentadas na Figura 10.

⁵ As unidades envolvidas no processo de elaboração do PDA foram as seguintes: Superintendência de Infraestrutura, Biblioteca Universitária, Coordenadoria de Articulação Política Institucional, Secretaria de Acessibilidade, Superintendência de Tecnologia da Informação, Pró-reitoria de Assistência Estudantil, Pró-reitoria de Cultura, Pró-reitoria de Extensão, Pró-reitoria de Gestão de Pessoas, Pró-reitoria de Graduação, Pró-reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação, Pró-reitoria de Planejamento e Administração e Pró-reitoria de Relações Interinstitucionais.

Figura 10 - Bases de dados mais votadas na consulta pública (2024)

Colocação	Nome da base de dados	Unidade responsável	Votos
1	Atividades de extensão	PREX	593
2	Cursos ofertados	PROGRAD	582
3	Concursos Públicos	PROGEP	570
4	Cursos ofertados	PRPPG	533
5	Cargos Vagos e Ocupados	PROGEP	519
6	Execução orçamentária	PROPLAD	519
7	Biblioteca Virtual - Minha Biblioteca	BU	516
8	Oferta de Disciplinas	PROGRAD	509
9	Acervo geral do Sistema de Bibliotecas	BU	507
10	Seleção de Estudantes	PROGRAD	505
11	Bolsas de Graduação	PROGRAD	503
12	Obras de engenharia	UFC INFRA	502

Fonte: Ouvidoria Geral da UFC (2024).

Quanto ao perfil do público participante, constatou-se que a maioria das contribuições veio dos discentes de graduação da Universidade, inobstante a relevante participação das categorias de servidores docentes e técnico-administrativos, conforme demonstrado na Tabela 8.

Tabela 8 - Público participante da Consulta Pública do PDA 2025-2027

Categoria	Contagem	Percentual
Discente graduação	584	77,45%
Servidor(a) técnico(a)-administrativo(a)	67	8,90%
Servidor(a) docente	93	12,33%
Comunidade externa	6	0,80%
Colaborador(a) terceirizado(a)	2	0,26%
Não respondeu	1	0,13%
Total	754	100,00%

Fonte: Ouvidoria Geral da UFC (2024).

Com base nos resultados da consulta pública, a 2ª e a 3ª Formação dos Interlocutores ocorreram em outubro e novembro, com orientações para definir o cronograma de abertura do PDA 2025-2027, considerando a capacidade operacional das unidades responsáveis e os critérios normativos da Resolução n.º 3, de 13 de outubro de 2017 da CGINDA.

Após o retorno das unidades responsáveis, a Ouvidoria pôde enfim consolidar o cronograma de abertura e concluir, com o auxílio do Grupo de Trabalho do PDA, a redação da minuta do PDA da UFC. No mês de **dezembro**, o documento foi enviado à CGU para apreciação técnica.

No início de 2025, a CGU solicitou a adequação de algumas informações contidas na minuta do PDA. Para este trabalho, a Ouvidoria Geral solicitou novamente o apoio dos(as) Interlocutores(as) do PDA. Atualmente, a minuta do documento está em fase de ajustes, a fim de ser enviada novamente à CGU e, posteriormente, submetida ao Comitê Administrativo de Tecnologia da Informação e Governança Digital (CATI) da UFC para aprovação.

6. Carta de Serviços ao Cidadão

A Carta de Serviços ao Cidadão é um documento elaborado pelos órgãos públicos que visa informar os cidadãos sobre os serviços prestados pela instituição, as formas de acessá-los, além de estabelecer os compromissos com o atendimento e com os padrões de qualidade na prestação desses serviços. A edição do documento é exigência da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 (Lei de defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos).

A sua elaboração e publicação consistem num processo de transformação sustentada em princípios fundamentais como a participação, o comprometimento, a informação, a 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 publicada em 30 de agosto de 2021, abrangendo todos os serviços divisíveis prestados pela Instituição ao público externo, conforme orientações do Guia Metodológico de Avaliação de Serviços Públicos da Controladoria-Geral da União. A redação do documento foi coordenada e consolidada pela Ouvidoria Geral, e a Carta pode ser acessada pelo [Portal de Acesso à Informação](#).

É importante destacar que, em razão de a Universidade atuar de forma dinâmica, além da eventual edição de regramentos legais posteriores, a exemplo a Portaria CGU N.º 581, de 9 de março de 2021, dentre outras, que também abarcam o tema em questão, emerge a necessidade de revisão geral e constante da Carta de Serviços.

Consideramos que a publicação e a atualização desse documento é um importante instrumento para a promoção da transparência ativa da Instituição. Atualmente, o maior desafio para a revisão do documento é a implementação de processos de trabalho integrados envolvendo as unidades que atuam com comunicação e transparência, possibilitando o levantamento e a descrição do rol serviços da UFC de acordo com os requisitos dispostos no Guia Metodológico de Avaliação de Serviços Públicos da Controladoria-Geral da União.

7. 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, ainda vigente em 2024, 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 das seguintes autoridades:

- 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 Geral tem diligenciado anualmente junto à Reitoria, solicitando o rol de informações que foram classificadas como secretas e/ou reservadas na UFC no período, 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.

Conforme resposta fornecida pela Reitoria da UFC, **não houve classificação de informações em nenhum grau de sigilo** na Universidade Federal do Ceará entre junho e dezembro de 2023 e entre janeiro e dezembro de 2024. Ressaltamos que as eventuais informações sigilosas e de acesso restrito existentes na Universidade recebem proteção em decorrência de normas específicas, que fundamentam sua existência.

Esclarecemos ainda que, a partir de 2025, as informações sobre classificação e desclassificação de informações na UFC, que anteriormente eram divulgadas em referência ao período de 16 de maio do ano anterior a 15 de maio do ano corrente, passarão a ser publicadas com referência ao mesmo período do Relatório de Monitoramento da AMLAI, ou seja, de janeiro a dezembro do ano analisado.

8. Recomendações da AMLAI

Nos termos do Art. 40 da Lei Nº 12.527/2011, c/c o Art. 67 do Decreto Nº 7.724/2012, a Autoridade de Monitoramento da LAI deve elaborar relatório anual específico de avaliação e monitoramento da implementação dos citados normativos, apresentando-o ao dirigente máximo da instituição com as recomendações e orientações pertinentes.

Conforme entendimento do Tribunal de Contas da União exarado no Acórdão n/ 2299/2021- TCU-Plenário, esse relatório deve ser emitido pela Autoridade de Monitoramento da LAI, em especial quanto às recomendações expedidas anteriormente e as providências adotadas pelos gestores.

8.1 Monitoramento das recomendações da AMLAI de 2023

No tocante ao monitoramento das recomendações expedidas no relatório anterior (ano base 2023), passaremos a listar a seguir as providências adotadas pelos gestores a partir dos pontos elencados no documento apresentadas no Quadro 1.

Quadro 1 - Providências adotadas em 2024

Recomendação (2023)	Objetivo	Providências adotadas (2024)
1. Elaborar e publicar o novo Plano de Dados Abertos conforme as orientações da Controladoria Geral da União.	A fim de implementar efetivamente a política de dados abertos segundo as normas federais pertinentes.	Foi realizado um planejamento institucional de modo a garantir o desenvolvimento do PDA. na ocasião, foi criado um grupo de trabalho liderado pela Ouvidoria Geral e 13 unidades administrativas participaram ativamente das discussões para o levantamento das bases de dados. Em dezembro de 2024, a minuta do PDA da UFC (2025 a 2027) foi enviada para apreciação dos critérios técnicos pela CGU.
2. Revisar a Carta de Serviços ao Cidadão da UFC (2021),	Fortalecer a transparência ativa da instituição e subsidiar a criação do Conselho de Usuários, instância indispensável à gestão na melhoria da formulação e da execução de serviços públicos.	Essa recomendação não conseguiu ser implementada em razão da priorização dos esforços para o desenvolvimento do PDA.
3. Continuar o processo de capacitação da equipe do Serviço de Informação ao Cidadão.	Aplicar a Linguagem Simples na comunicação com o usuário em todos os canais utilizados pela Ouvidoria Geral.	Ao longo de 2024, os membros da equipe participaram de lives com a CGU sobre os temas específicos de ouvidoria, bem como de palestras oferecidas pela UFC e realizaram cursos pela Escola Nacional de Administração Pública (ENAP).

Fonte: elaborado pelo SIC/UFC (2025).

8.2 Recomendações da AMLAI para 2025

A seguir, serão apresentadas as recomendações da Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação da UFC para o ano de 2025, com base nas informações apresentadas no decorrer do presente documento.

Quadro 2 - Recomendações para 2025

Recomendação (2024)	Objetivo	Unidade(s) envolvida(s)
1. Garantir a elaboração e a publicação do novo Plano de Dados Abertos (2025-2027) conforme as orientações da Controladoria Geral da União.	Cumprir todos os itens previstos no monitoramento da Transparência Ativa em 2025 e sanar pendências referentes à Política de Dados Abertos.	<ul style="list-style-type: none"> • Ouvidoria Geral • Superintendência de Tecnologia da Informação; • Secretaria de Governança; e • Secretaria de Comunicação e Marketing; (Membros do GT do PDA, conforme Portaria N° 110, de 02 de abril de 2024.)
2. Efetivar a abertura e sustentação dos conjuntos de dados abertos previstos no PDA 2025-2027 nos prazos previstos no documento, com a participação da Superintendência de Tecnologia da Informação e do Encarregado pela Lei Geral de Proteção de Dados	Contribuir com a cultura de transparência pública, disponibilizando os dados produzidos em formato aberto.	<ul style="list-style-type: none"> • Superintendência de Tecnologia da Informação; e • Encarregado da LGPD • Comitê Administrativo de Tecnologia da Informação e Governança Digital (CATI)
3. Planejar e realizar o processo de revisão e eventuais ajustes da Carta de Serviços ao Cidadão da UFC (2021), a fim de fortalecer a transparência ativa da instituição	Atualizar as informações e divulgar amplamente os serviços prestados pela UFC à sociedade em formato virtual e físico.	A ser definido pela alta gestão, pois se trata de um trabalho amplo e intersetorial na área de Comunicação e Governança.
4. Continuar o processo de capacitação da equipe do Serviço de Informação ao Cidadão para a utilização da Linguagem Simples na comunicação com o usuário.	Assegurar a excelência no atendimento às demandas apresentadas pela sociedade à UFC.	<ul style="list-style-type: none"> • Pró-reitoria de Gestão de Pessoas • Ouvidoria Geral
5. Formalizar a participação da Ouvidoria Geral nos colegiados e em comissões dos quais o órgão tem atuado como membro. Por exemplo: <ol style="list-style-type: none"> a) Incluir a Ouvidoria Geral como membro do Comitê de Governança (<u>Portaria N° 70, de 18 de fevereiro de 2025</u>); e b) Incluir a Ouvidoria Geral como membro do <u>CATI</u>. 	Reconhecer institucionalmente a colaboração prestada pela Ouvidoria Geral aos colegiados técnicos e estratégicos da UFC. Assegurar a informação como evidências em levantamentos como o da Maturidade e do monitoramento do PDA	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaria de Governança; e • Gabinete do Reitor.

Fonte: elaborado pelo SIC/UFC (2025).

9. Considerações Finais

O presente relatório representa o esforço da Autoridade de Monitoramento da LAI em acompanhar permanentemente o cumprimento da Lei n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação) na instituição, em cumprimento ao Art. 40, II do referido diploma.

De acordo com as informações aqui prestadas, avalia-se que a Universidade Federal do Ceará encontra-se em um bom nível de implementação da mencionada legislação, visto que restou comprovado o desenvolvimento de uma série de ações para fortalecer a transparência da instituição.

Em 2024, teve a implantação de uma sistemática de trabalho que valoriza o diálogo, o trabalho coletivo, a parceria com os setores da UFC e construção de canais de comunicação mais ágeis com a comunidade acadêmica e a sociedade, então essa mudança de gestão contribuiu para os resultados apresentados.

A otimização do cumprimento da LAI na UFC pressupõe esforços coordenados da Gestão para a implementação da Política de Dados Abertos, com a devida publicação de seu principal instrumento, o Plano de Dados Abertos, bem como a revisão da Carta de Serviços ao Cidadão, documento que fortalecerá a transparência ativa da instituição e subsidiará a implementação efetiva de um fluxo de avaliação de serviços, por meio da criação do Conselho de Usuários.

Por fim, a AMLAI da UFC tem assumido o compromisso com a instituição e com a sociedade de modo a realizar as melhorias e os ajustes necessários nos processos internos de trabalho para garantir o acesso às informações públicas e, conseqüente, a satisfação dos(as) usuários(as) dos serviços prestados pela Universidade.

Fortaleza, 07 de março de 2025.

Serviço de Informação ao Cidadão da UFC Av. da Universidade, 2995 – Benfica – CEP 60020-181 – Fortaleza – CE e-mail: ouvidoria@ufc.br

Documentos consultados

Lei n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação).

Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012 (Regulamenta o Acesso à Informação).

Portaria de 05 de junho de 2013 do Gabinete do Reitor (Classificação de documentos na UFC).

Decreto nº 8.777, publicado em 12 de maio de 2016 (Institui a Política de Dados Abertos do Poder Executivo federal).

Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 (Lei de defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos).

ANEXO I

Quadro de conformidades do Relatório de Monitoramento da LAI (Relatório de Gestão de Ouvidorias). Em cumprimento ao disposto no item 4.18 da Nota Técnica Nº 331/2025/CGOUV/DOUV/OGU seguem as informações demandadas pela Coordenadoria-Geral de Monitoramento e Supervisão do Sistema de Ouvidoria:

Quadro 1 - Verificação das conformidades

Perguntas sobre o Relatório de Gestão (Monitoramento da LAI)	Resposta SIM ou NÃO	
Está disponível no sítio eletrônico do respectivo órgão ou entidade?	[X] SIM	[] NÃO
Foi encaminhado à autoridade máxima do respectivo órgão ou entidade?	[X] SIM	[] NÃO
Foi publicado até o dia 1º de abril do ano seguinte ao exercício de referência?	[X] SIM	[] NÃO
Apresenta os conteúdos mínimos previstos na Portaria Normativa CGU Nº 116/2024?	[X] SIM	[] NÃO
Informações do Relatório de Gestão exigidas pela Portaria Nº 116/2024	Informe o nº da página que contém a informação	
Número de manifestações recebidas no ano anterior (art.60, § 1º, II)	3.1.1 Status dos pedidos de informação - p.9	
Análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações (art. 60, § 1º, III)	3.1.3 Principais temas - p.11	
Análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas (art. 60, § 1º, IV)	10 Recomendações da AMLAI - p.27	
Informações sobre a força de trabalho da ouvidoria (art. 60, 1º, IV)	2.1 Estrutura interna - p.7	
Ações exitosas, dificuldades enfrentado as, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos (art. 60, 1º, V)	8.1 Monitoramento das recomendações da AMLAI de 2023 - p.27 8.2 Recomendações da AMLAI para 2025 - p.28	
Informações sobre os serviços avaliados, as justificativas metodológicas, os resultados das avaliações e as melhorias decorrentes (art. 60, § 1º, VI)	3.1.2 Cumprimento de prazos - p.10 3.1.4 Pesquisa de satisfação dos usuários - p.12	
Informações acerca da atualização da Carta de Serviços do órgão ou entidade a que a ouvidoria está vinculada (art. 60, § 1º, VIII)	10 Carta de Serviços ao Cidadão - p. 25	

Fonte: Adaptado do Quadro 2 do item 4.18 da Nota Técnica Nº 331/2025/CGOUV/DOUV/OGU (2025).

ANEXO II

Quadro com a consolidação dos conteúdos exigidos para o Relatório de Monitoramento da LAI (Relatório de Gestão de Ouvidoria).

Quadro 2 - Fundamentos normativos para a verificação das conformidades

Conteúdo	Lei nº 13.460/2017	Portaria nº 581/2021	Portaria nº 116/2024
Número de manifestações recebidas no ano anterior	rt. 15, I	art. 52, § 1º, II	art. 60, § 1º, II
Análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações	art. 15, II	art. 52, § 1º, III	art. 60, § 1º, III
Análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas	art. 15, III e IV	art. 52, § 1º, IV	art. 60, § 1º, IV
Informações sobre a força de trabalho da ouvidoria	-----	art. 52, § 1º, I	art. 60, § 1º, I
Informações acerca do funcionamento de seus conselhos de usuários de serviços públicos	-----	art. 52, § 1º, V	-----
Ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos	-----	art. 52, § 1º, VI	art. 60, § 1º, V
Informações sobre os serviços avaliados, as justificativas metodológicas, os resultados das avaliações e as melhorias decorrentes, quando houver	-----	-----	art. 60, § 1º, VI
Informações acerca da atualização da Carta de Serviços do órgão ou entidade a que a ouvidoria está vinculada.	-----	-----	art. 60, § 1º, VII

Fonte: Quadro 1 do item 4.12 da Nota Técnica Nº 331/2025/CGOUV/DOUV/OGU (2025).