



UNIVERSIDADE  
FEDERAL DO CEARÁ



# FORMULÁRIO DE MAPEAMENTO DE PROCESSOS

Atendimento dos pedidos  
de acesso à informação  
(LAI)

FORTALEZA

29/12/2025

# 1. FORMULÁRIO DE MAPEAMENTO DE PROCESSOS

DADOS DO PROCESSO
<b>ID:</b> OUVGERAL_03_v1
<b>UNIDADE:</b> Ouvidoria Geral
<b>NOME:</b> Atendimento ao Pedido de Acesso à Informação
<b>OBJETIVO:</b> Fortalecer o controle social por meio da promoção da transparência ativa e passiva, assegurando o acesso à informação de forma responsável, em conformidade com a legislação vigente e com a proteção dos dados pessoais.
<b>OBJETIVOS ESTRATÉGICOS RELACIONADOS:</b> OE5 - Aprimorar a governança e a comunicação institucional. (A partir do atendimento do programa Transparência Ativa previsto no Plano de Desenvolvimento Institucional 2023-2027).
<b>CLIENTE</b> (público-alvo): Cidadãos, pessoas físicas ou jurídicas, interessadas em obter acesso a informações públicas relacionadas à UFC.
<b>GERENTE:</b> Ouvidor(a) Geral / Autoridade de Monitoramento da LAI na UFC.
DETALHES DO PROCESSO
<b>LEGISLAÇÃO CORRELATA</b> (se houver): <u>Lei nº 12.527/2011</u> – Lei de Acesso à Informação; <u>Lei nº 8.112/90</u> e <u>nº 13.460/17</u> ; <u>Decreto nº 7.724/2012</u> – Regulamenta o Acesso à Informação; <u>Lei nº 13.709/2018</u> – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais; <u>Decreto nº 9.492/18</u> (Defesa dos usuários); <u>Regimento Geral da UFC</u> ; e <u>Regimento Interno da Ouvidoria (Resolução nº 16/CONSUNI, de 25 de abril de 2025)</u> .
<b>DOCUMENTOS:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Ofício de Pedido de acesso à informação (originado por meio do Fala.BR);</li><li>2. Despacho de Acompanhamento;</li><li>3. Despacho de Alerta de Prazo;</li><li>4. Despacho de Prorrogação de Prazo (quando se aplicar); e</li><li>5. Despacho de Encerramento.</li></ol>
<b>GATILHO</b> (evento que inicia o processo): Registro de pedido de acesso à informação pelo(a) cidadão(ã) no sistema Fala.BR ou outro canal oficial do SIC.
<b>SAÍDA</b> (evento que encerra o processo): Registro de resposta conclusiva ao denunciante por meio da plataforma <u>Fala.BR</u> dentro do prazo legal.
<b>SISTEMAS:</b> Plataforma <u>Fala.BR</u> ; Sistema Eletrônico de Informações (SEI) SEI; e planilha interna de registro de atendimentos de demandas SIC.
<b>INDICADORES</b> (indicadores para a medição do processo): Tempo médio de resposta e percentual de demandas respondidas no prazo; número de pedidos deferidos, indeferidos ou parcialmente atendidos; e número de recursos apresentados.
<b>OUTRAS INFORMAÇÕES IMPORTANTES:</b> <p>O processo deve observar os princípios da publicidade, transparência, eficiência e motivação dos atos administrativos, bem como a minimização e a proteção de dados pessoais, conforme a LGPD.</p>
CONTROLE DE VERSÕES
<b>ALTERAÇÕES DA VERSÃO:</b>
<b>AUTORES(AS):</b> Verônica Moraes Ximenes, Ycaro Coelho Pereira, Lucas Macedo de Queiroz, Ana Maria de Lima Simões, Luciana Albuquerque Cavalcante e Fernando Henrique Monteiro Carvalho.

## 2. SEQUENCIAMENTO DAS ATIVIDADES

PROCESSO PRINCIPAL			
Nº	ATIVIDADE	SETOR	DESCRIÇÃO
1.	Receber pedido de acesso à informação	Ouvidoria / SIC	Receber e registrar o pedido no sistema <u>Fala.BR</u> e na planilha interna de atendimentos SIC, verificando a clareza da solicitação e a identificação do solicitante, conforme a LAI.
2.	Analisar admissibilidade do pedido	Ouvidoria / SIC	Verificar se o pedido se enquadra como acesso à informação, se não se trata de denúncia, reclamação ou pedido genérico, e se contém elementos mínimos para atendimento.
3.	Avaliar presença de dados pessoais	Ouvidoria / SIC	Verificar se a informação solicitada envolve dados pessoais ou dados pessoais sensíveis, observando os princípios e as bases legais estabelecidos pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), bem como identificar o nível da conta SOU.GOV do solicitante, exigindo-se, nos casos de pedidos de natureza pessoal, a utilização de conta classificada nos níveis Ouro ou Prata
4.	Encaminhar à unidade responsável	Ouvidoria / SIC	Encaminhar o pedido à unidade detentora da informação por meio de Processo SEI classificado com nível de acesso <i>Restrito</i> , de modo a resguardar os dados pessoais envolvidos, estabelecendo prazo interno para manifestação da unidade, conforme modelo do documento 1
5.	Analisar o pedido na unidade técnica	Unidade demandada	Localizar a informação solicitada, avaliar sigilo, restrição de acesso ou possibilidade de fornecimento parcial.
6.	Elaborar resposta técnica	Unidade demandada	Produzir resposta fundamentada, indicando a informação, justificativa legal para negativa ou orientação ao cidadão.
7.	Consolidar e revisar resposta	Ouvidoria / SIC	Analisar a resposta recebida, verificar conformidade legal (LAI e LGPD), clareza e linguagem cidadã.
8.	Solicitar complementação (se necessário)	Ouvidoria / SIC	Solicitar ajustes ou complementações à unidade técnica, quando a resposta for insuficiente ou inadequada por meio do documento 2.
9.	Enviar resposta ao cidadão	Ouvidoria / SIC	Registrar e encaminhar a resposta final ao solicitante por meio do Fala.BR, dentro do prazo legal, assegurando o tratamento adequado dos dados pessoais, com restrição de acesso e prevenção de divulgação indevida das informações, nos termos da LGPD.
10.	Registrar e arquivar o atendimento	Ouvidoria / SIC	Utilizar o documento 5 para registrar o encerramento do pedido de informação no SEI. Em seguida, realizar o arquivamento dos documentos e atualizar a situação do processo na planilha interna de registro das demandas do SIC. Obs: esses registros subsidiarão o monitoramento dos indicadores do processo e a elaboração de relatórios.

11.	Receber e responder o pedido de recurso de LAI	Ouvidoria / SIC	Receber e registrar o pedido de recurso no sistema <u>Fala.BR</u> na planilha interna de atendimentos SIC, reabrir o respectivo processo SEI e encaminhar o pedido à unidade detentora da informação por meio do documento 2. Seguir com as atividades 5, 6, 7, 9 e 10. Obs.: 1. Não é permitida a prorrogação de prazo na fase de recurso de LAI. 2. Caso a CGU solicite informações adicionais antes de julgar o recurso de 3ª Instância, a Ouvidoria Geral (Autoridade de Monitoramento da LAI) deve prestar os esclarecimentos cabíveis.
-----	--	-----------------	---

SUBPROCESSO (1):PRORROGAÇÃO DE PRAZO (QUANDO FOR NECESSÁRIO)			
Nº	ATIVIDADE	SETOR	DESCRIÇÃO
1.	Identificar necessidade e possibilidade de prorrogação	Unidade demandada/ Ouvidoria	Por meio dos documentos 3 e 4 verificar a impossibilidade de resposta no prazo inicial de 20 dias para a concessão de mais prazo à unidade demandada pela emissão da resposta ao(à) usuário(a).
2.	Justificar prorrogação	Unidade demandada	Apresentar justificativa formal para a prorrogação do prazo, conforme a LAI por despacho no SEI.
3.	Comunicar o cidadão	Ouvidoria / SIC	Na plataforma <u>Fala.BR</u> , selecionar a opção “prorrogar” para justificar para essa ampliação de prazo. Assim, o solicitante será informado sobre a prorrogação e será indicando o novo prazo para resposta.

### 3. DEFINIÇÕES DAS SIGLAS

SIGLA	DEFINIÇÃO
<b>Fala.BR</b>	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
<b>SEI</b>	Sistema Eletrônico de Informações
<b>CGU</b>	Controladoria Geral da União
<b>OGU</b>	Ouvidoria Geral da União
<b>LAI</b>	Lei de Acesso à Informação
<b>LGPD</b>	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
<b>SIC</b>	Serviço de Informação ao Cidadão
<b>LAI</b>	Lei de Acesso à Informação