

# RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO OUVIDORIA 2024



# RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA EXERCÍCIO DE 2024

Relatório de gestão do exercício de 2024, apresentado aos órgãos de controle interno e externo e à sociedade como prestação de contas anual a que esta unidade jurisdicionada está obrigada nos termos do parágrafo único do art.70 da Constituição Federal, elaborado de acordo com as disposições da Portaria n. 3.126, de 30 de dezembro de 2021.

# SUMÁRIO

GLOSSÁRIO	4
MENSAGEM DA OUVIDORA	5
INTRODUÇÃO	6
IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE	7
OUVIDORIA EM NÚMEROS	8
PARABÉNS	10
ATIVIDADES DA OUVIDORIA EM 2024	11
ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES OUVIDORIA 2024	15
TEMPO DE RESPOSTA DA OUVIDORIA	16
METAS E AÇÕES PARA 2025	17
CONSIDERAÇÕES FINAIS OUVIDORIA	18
RELATÓRIO 2024 DA AUTORIDADE DE MONITORAMENTO DA LAI	19
INTRODUÇÃO	20
LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO - LAI	21
AMLAI	22
SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC	23
PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	24
PRINCIPAIS TEMAS	25
NEGATIVAS DE ACESSO	26
PESQUISA DE SATISFAÇÃO	28
TRANSPARÊNCIA ATIVA	29
DADOS ABERTOS	31
RECOMENDAÇÕES AMLAI	32
CONSIDERAÇÕES FINAIS	34

# GLOSSÁRIO

**AUTORIDADE DE MONITORAMENTO DA LAI** Autoridade designada pelo(a) dirigente máximo(a) de cada órgão ou entidade pública federal direta e indireta, e a ele(a) subordinada, para exercer as atribuições previstas no art. 40 da Lei de Acesso à Informação.

**INTEGRIDADE** Componente fundamental da boa governança que busca direcionar condutas, valores, princípios e normas na construção de ambientes cada vez mais transparentes, éticos e íntegros, objetivando sustentar e priorizar o interesse público sobre os interesses privados no setor público.

**MANIFESTAÇÃO DE OUVIDORIA (SOLICITAÇÃO, SUGESTÃO, RECLAMAÇÃO, DENÚNCIA, ELOGIO)** Expressão dos anseios, angústias, dúvidas, opiniões, satisfação ou insatisfação com um atendimento ou serviço público recebido pelo(a) cidadão(ã). Pode estar relacionada à prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

**PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO** Solicitação de acesso a informações produzidas ou mantidas pelos órgãos e entidades públicas, de interesse particular ou coletivo. Há informações que podem ser disponibilizadas sem nenhuma restrição e outras que devem ser protegidas por seu caráter restritivo, conforme legislação pertinente.

**PLANO DE DADOS ABERTOS** Instrumento que operacionaliza a Política de Dados Abertos do Poder Executivo Federal. Apresenta o planejamento das ações que visam a abertura e sustentação de dados abertos nas organizações públicas.

**PLATAFORMA INTEGRADA DE OUVIDORIA E ACESSO À INFORMAÇÃO DO PODER EXECUTIVO FEDERAL** Sistema desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU) que permite a qualquer cidadão(ã) encaminhar manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação em um único ambiente.

**SISTEMA ELETRÔNICO DE AGENDAS DO PODER EXECUTIVO FEDERAL (E-AGENDAS)** Plataforma instituída pelo Decreto nº 10.889, de 9 de dezembro de 2021, e desenvolvida pela Controladoria-Geral da União (CGU), onde são divulgadas as agendas de compromissos públicos dos(as) agentes públicos(as) do Poder Executivo Federal com o objetivo de dar publicidade às interações destes(as) com representantes de interesses de maneira padronizada e completa.

**TRANSPARÊNCIA ATIVA** Informações de interesse coletivo ou geral, produzidas ou custodiadas por órgãos e entidades, disponibilizadas pelos órgãos e entidades, independentemente de solicitação, utilizando principalmente a internet. Os conteúdos facilitam o acesso dos(as) cidadãos(ãs) às decisões e iniciativas governamentais e evitam o acúmulo de pedidos de acesso sobre temas semelhantes.

**TRANSPARÊNCIA PASSIVA** Oferta de informação que depende de uma solicitação do(a) cidadão(ã) cujo teor verse sobre conteúdos produzidos ou mantidos pelos órgãos e entidades públicas, de interesse particular ou coletivo.

# MENSAGEM DA OUVIDORA

Como canal de interlocução entre a sociedade e a administração pública, compete a Ouvidoria da UFRB atuar como um elo vital entre a sociedade e a administração pública, buscando fortalecer a participação cidadã e aprimorar os serviços oferecidos. Nosso trabalho se concentra em estreitar laços com as diversas áreas da universidade, órgãos de controle e outras instâncias, visando coletar e analisar o feedback da comunidade para promover melhorias contínuas. Acreditamos que o diálogo e a colaboração são essenciais para construir uma gestão pública mais transparente, eficiente e acessível, onde a voz de cada cidadão seja ouvida e valorizada.

Cristiane Pereira dos Santos  
Ouvidora UFRB

# INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da UFRB - Universidade Federal do Recôncavo da Bahia foi criada através da Portaria nº 426/2013 com o objetivo de instituir um canal de comunicação entre a UFRB e a sociedade, está hierarquicamente ligada ao Gabinete da Reitoria, a Ouvidoria avalia e propõe melhorias para a qualificação continuada dos serviços prestados pelas unidades da instituição, participa da gestão de riscos, ao controle, à ética e à proteção de dados pessoais, dentre outras ações de rotina que objetivam reforçar seu compromisso com o interesse público, agregando valor público às suas competências e entregas.

Como unidade setorial integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), a Ouvidoria da UFRB é responsável pela interlocução entre a Universidade e a sociedade, e tem como propósito acolher, tratar e responder demandas relativas às ações, políticas, programas e serviços do órgão, atuando, portanto, como instância de integridade, controle e participação social, desempenhando papel instrutivo e de fomento à cidadania.

No escopo dos temas que coordena, organiza, desenvolve e monitora, é responsável pelos dois canais de atendimento ao(à) cidadão(ã) do órgão: o canal de ouvidoria propriamente, previsto na Lei nº 13.460/2017 (denúncias, reclamações, elogios, solicitações de providências e sugestões), e o Serviço de Informação ao(à) Cidadão(ã) (SIC), preceituado na Lei nº 12.527/2011 (pedidos de acesso à informação). Ambos os canais de atendimento geridos pela Ouvidoria trabalham voltados ao reconhecimento dos(as) cidadãos(ãs) como sujeitos plenos de direitos, ao fortalecimento da cidadania, à atuação fundamentada no controle, na participação social e no desenvolvimento da cultura de transparência.

Ademais, assume compromissos decorrentes da Política de Transparência e Acesso à Informação da administração pública federal, realiza a atualização das informações e o monitoramento do Portal Brasileiro de Dados Abertos do MDIC e do sistema e-Agendas, da Carta de Serviços do órgão, acompanha a adequação da Universidade à Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), bem como a publicação das informações de interesse coletivo ou geral produzidas ou custodiadas pela UFRB, em transparência ativa, dentre outras atribuições de governança interna.

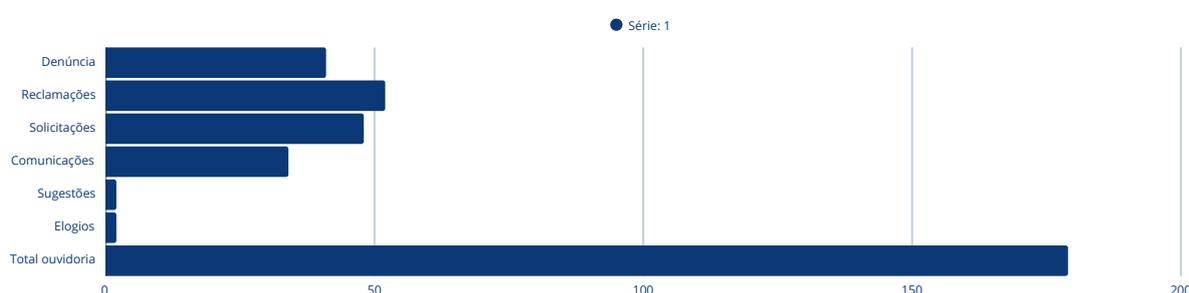
# IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE

- Denominação Completa: Ouvidoria Geral da Universidade Federal do Recôncavo da Bahia
- Denominação Abreviada: OUV
- Telefones/Fax de contato: (75) 99983-2253
- Endereço Eletrônico:ouvidoria@reitoria.ufrb.edu.br
- Página na *Internet*: <https://ufrb.edu.br/ouvidoriageral/>
- Endereço Postal: R. Rui Barbosa, 710, Centro, Cruz das Almas - Bahia
- Normas Relacionadas à Unidade Jurisdicionada
- Portaria N° 426/2013 de 28 de maio de 2013
- Lei N° 13. 460 de junho de 2017
- Decreto N° 9.094 de julho de 2017
- Portaria CGU N° 3.126, de 30 de dezembro de 2021
- Decreto N° 10.153/2019
- Lei N° 12.527, de 18 de novembro de 2011
- Lei N° 13.709, de 14 de agosto de 2018
- Decreto n° 7.724, de 16 de maio de 2012

# OUVIDORIA EM NÚMEROS

O total de demandas recebidas e tratadas pela Ouvidoria da UFRB em 2024, considerando ambos os canais de atendimento geridos pela unidade, foi de 340. Deste universo, 179 (53%) são manifestações de ouvidoria e, 161 (47,5%), pedidos de acesso à informação.

## Manifestação por tipo



As **Denúncias** registradas na Ouvidoria no ano de 2024 totalizaram 41 (quarenta e uma), que versavam sobre possíveis irregularidades acerca de: cotas (2), irregularidade de servidores (2), matrícula (1), conduta docente (4), assédio moral (12), sendo que destas dez (10) foram por causa de conduta imprópria nas relações de trabalho, bolsa (1), educação superior (6), denúncia crime (5), outros em administração (2), processo seletivo (1), conduta ética (1), agente público (1), ações afirmativas (2) e infraestrutura e fomento (1). Das 41 denúncias recebidas 18 foram encaminhadas à Corregedoria, 03 foram encaminhadas ao COPARC, 01 foi enviada ao CCONT, 01 a PROPAAE, 15 foram arquivadas por falta de materialidade e por falta de elementos que comprovassem os fatos narrados, dessas arquivadas 6 foram por conduta imprópria nas relações de trabalho, contudo 24 denúncias foram concluídas e destas, 4 tiveram como motivo a conduta imprópria nas relação de trabalho, tivemos 03 (três) denúncias com prazo resposta janeiro de 2025.

As **Reclamações** registradas totalizaram 52 (cinquenta e duas), sendo que destas 6 (seis) foram encaminhadas pelo MEC - Ministério da Educação e Cultura. As reclamações referiam-se aos seguintes assuntos: bolsa (04), benefícios sociais (01), certificado e diploma (10), processo seletivo (03) educação superior (13), sendo que destes 2 (duas) foram para reavaliação de nota e 1 (uma) por causa de exercício domiciliar, atendimento (02), outros em educação (03), matrícula (01), auxílio (04), outros em transporte (01), saúde suplementar (01), acesso à informação (02), certidões e declarações (01), outros em pesquisa e desenvolvimento (01), outros em administração (01), universidades e institutos (02), informações processuais (01), governo digital (01), recursos humanos (01), atendimento (02), denúncia de irregularidade de servidores (02)

As **Solicitações**, verificou-se 48 (quarenta e oito) registros, sendo que 1 (uma) foi encaminhada pelo MEC, as solicitações tiveram os mais variados assuntos, entre eles: bolsas (5), certificado e diploma (4), educação superior (9), outros em educação (2), outros em administração (4), racismo (1), atendimento (2), planejamento e gestão (1), agente público (1), conduta docente (2), acesso à informação (2), concurso (1), outros em economia e finanças (1), assistência à pessoa com deficiência (1), matrícula (1), orçamento (1), informações processuais (2), outros em transporte (1), outros em segurança e ordem pública (1), SISU - Sistema de Seleção Unificada (1), infraestrutura urbana (1), processo seletivo (2), auxílio (1) e auditoria (2).

As **Sugestões** foram registradas duas (2) que tratavam dos seguintes assuntos: transporte rodoviário (1) e certificado e diploma (1), aquela foi encaminhada para a CSO, que respondeu que encaminhou para o setor de frota para análise, sendo esta resposta enviada ao cidadão, a sugestão referente aos diplomas, foi enviado à SURRAC, que informou-nos que iriam trabalhar para cumprir os prazos legais exigido pelos normativos do MEC.

As **Comunicações** foram um total de 34 (trinta e quatro) registradas, deste total uma (1) foi encaminhada pelo MEC e as comunicações tratavam dos seguintes assuntos: educação superior (1), outros em administração (1), ações afirmativas (9), universidades e institutos (2), cotas (1), outros em segurança e ordem pública (2), emprego (1), assédio moral (1), atendimento (2), frequência de servidores (3), concurso (1), conduta docente (5), agente público (1), denúncia de irregularidade de servidores (2), comunicações (1). As comunicações 27 foram concluídas, 6 foram arquivadas e 1 tinha o prazo de resposta para janeiro de 2025.

Recebemos dois (2) **elogios**, sendo 1 tratando da assistência à pessoa com deficiência e o outro foi encaminhado à gestão do CAHL - Centro de Artes, Humanidades e Letras de Cachoeira pela homenagem ao Mestre de Capoeira Felipe Santiago.

## Parabéns

A servidora **Paula Gardenia Luna** lotada no NUPI - Núcleo de Políticas de Inclusão recebeu o elogio por seu atendimento diferenciado e teve o reconhecimento dos seu atendimento diferenciado enquanto agente público.



Ao **CAHL** pela homenagem ao Mestre de Capoeira Felipe Santiago.

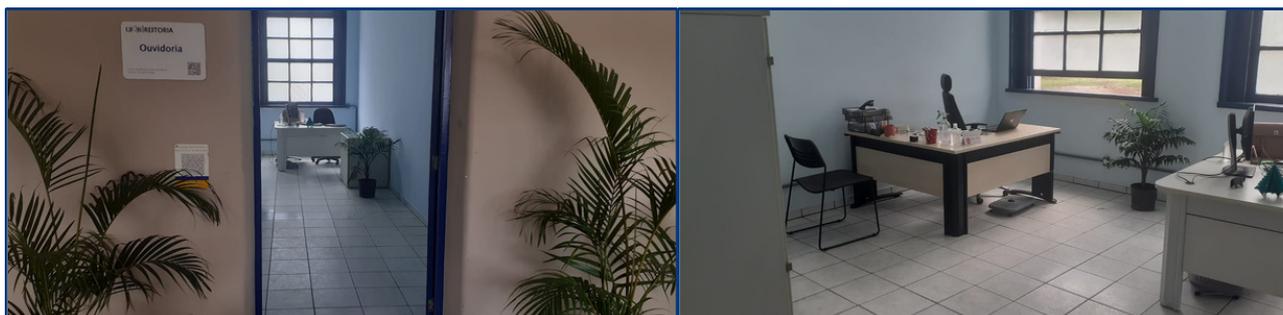
# ATIVIDADES DA OUVIDORIA EM 2024

As atividades da ouvidoria foram além de responder às manifestações enviadas pelos cidadãos pelo Fala.BR e por e-mail no ano de 2024, a Ouvidoria teve o ano de 2024 marcado pelo compromisso de construir uma UFRB mais transparente, participativa e comprometida com a melhoria da prestação de serviços. Para tanto, no referido ano a ouvidoria desenvolveu várias outras atividades descritas a seguir:

- Capacitação e atualização para os colaboradores;
- Tramitação das denúncias e comunicações pelo Fala.Br, fazendo com que o sigilo do denunciante ficasse mais seguro;
- Colaborou em reunião sobre uso indevido de propriedade intelectual;
- Reunião com a CGU - Controladoria Geral da União para apresentação da Ouvidora que assumiu a Ouvidoria em novembro de 2023;
- Conclusão e publicação do Regimento interno da ouvidoria da UFRB, disponível no link: [https://ufrb.edu.br/ouvidoriageral/images/PDF/Regimento\\_Interno\\_da\\_Ouvidoria\\_da\\_UFRB.pdf](https://ufrb.edu.br/ouvidoriageral/images/PDF/Regimento_Interno_da_Ouvidoria_da_UFRB.pdf)
- Reunião de Busca Conjunta de Soluções com o gabinete e a CGU para apresentação do Relatório da CGU - BA referentes aos anos anteriores e solicitações de posicionamento quanto às providências a serem tomadas, e a localização da sala da Ouvidoria foi um dos pontos da pauta, pois estava localizada no prédio da CIMAM;
- A ouvidoria reuniu-se com a COTEC para traçar estratégias para a ampliação da publicação dos Dados Abertos na UFRB;
- Participação no Evento PPSI - Programa de Privacidade e Segurança da Informação Ciclo 2 Região Nordeste - Programa de Apoio ao Diagnóstico, evento promovido pela MGI - Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos, que teve como objetivo apresentar as melhorias que devem ser feitas pelos órgãos públicos para a garantia da segurança da informação;

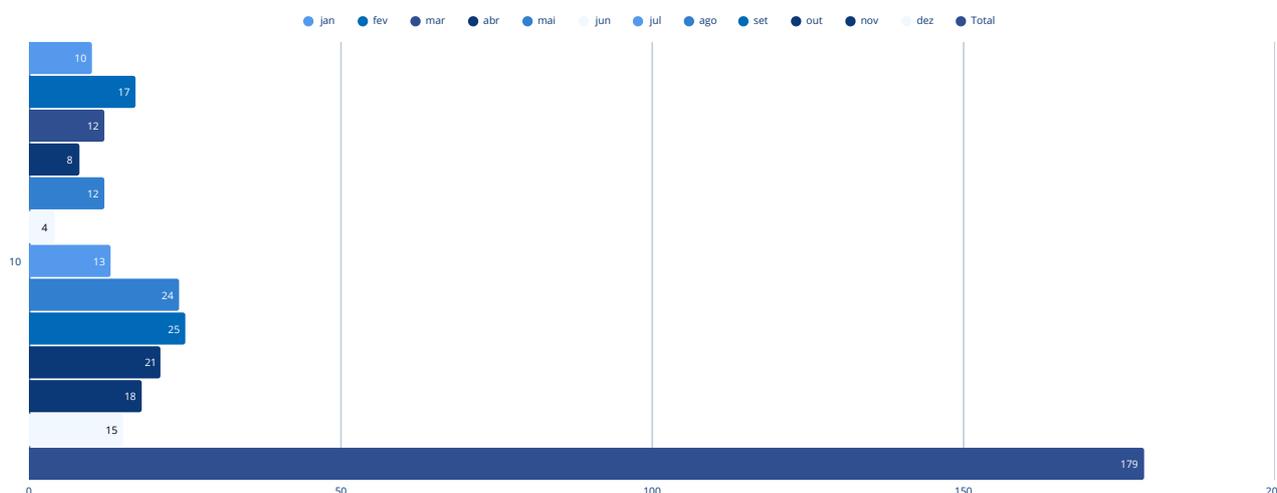
- Reunião com a ASCOM para montagem de um plano de comunicação da Ouvidoria UFRB;
- Reunião com a SEAD para tratarmos sobre vazamento de dados pessoais;
- Reunião com a PROGEP - Pró-reitoria de Gestão de Pessoas para tratarmos de Dados abertos na PROGEP, o que culminou em um grande número de dados publicados pela Pró-reitoria em agosto de 2024
- Reunião de Monitoramento de Ouvidorias, reunião realizada com a presença do NUAADIS - Núcleo de admissibilidade que mais tarde passaria a ser a Corregedoria e o CGOUV - Coordenação-Geral de Monitoramento e Supervisão de Ouvidorias;
- Reuniões com a COTEC e a Ouvidoria para a construção de Proposta de prazo para atualização de resposta ao PPSI - Programa de Privacidade e Segurança da Informação;
- Encontro com a CGU para tratar de inconsistência no FalaBR;
- A Ouvidora participa da construção do curso EAD para formação dos Gestores a convite da PROGEP falando sobre a importância da Ouvidoria para os gestores;
- A Ouvidoria participou de monitorias de utilização do Sistema ePAD 2024;
- A Ouvidoria participou do Diálogo Setorial CGU - BA;
- A Ouvidora foi convidada para fazer parte do 1ª seminário sobre integridade atuando tanto na organização, quanto na palestra, para falar sobre a importância da Ouvidoria e cuja primeira edição foi ofertada para os servidores da PROPLAN;
- Reuniões foram feitas para tratar da Carta de Serviço com os gestores técnicos, com o objetivo de ampliar o número de serviços ofertados pela UFRB a comunidade externa, informações estas publicadas no site do Governo Federal;
- As reuniões com a PROPAAE se intensificaram devido a eventos envolvendo os discentes;
- Foi realizada reunião com a Central de Atendimento para alinhamento da publicação da Carta de Serviço;

- Retornamos dos trabalhos da CLGPD - Comitê Gestor de Proteção de Dados Pessoais, com reuniões semanais;
- A Ouvidora participou do Encontro de Integridade Pública sobre o e-Agenda;
- Concluímos o processo de mapeamento e parametrização de todos os serviços ofertados à comunidade externa pelos Centros da UFRB para a publicação na Carta de Serviços, no site do Governo Federal;
- A ouvidora participou da 3º edição do Encontro dos Encarregados de Dados Pessoais, evento promovido por um grupo de encarregados do Brasil;
- A Ouvidora participa do Projeto COMBATE À MISOGINIA E O FEMINICÍDIO DAS ESTUDANTES UNIVERSITÁRIAS DA UFRB, com encontro online com a presença Assistente Social do Núcleo de Gestão e Atenção à Saúde e Segurança do Trabalho, Ramayana Costa, neste mesmo projeto a ouvidora palestrou em Encontro com bolsistas do Projeto, uma ação para coibir este tipo de violência.
- 
- Em atividade continua a Ouvidora participou da Roda de conversa intitulada Assédio Sexual, Sexismo e Misoginia: o que o CECULT pensa sobre isto?;
- A Ouvidoria é realocada para a sala definitiva no prédio da Reitoria em outubro, com um espaço adequado para acolhimento;



- A ouvidora participou do III Encontro Rede GOV.BR 2024;
- A Ouvidoria participou da Ação de Avaliação da Governança;
- A Ouvidoria esteve presente no evento de 1 ano do Programa de Privacidade e Segurança da Informação - PPSI, que já se encontra em seu 3º Ciclo;
- A Ouvidoria esteve presente no CECULT para atuar em uma mediação de conflito, cuja resolução foi positiva;
- A Ouvidoria esteve presente na reunião de instalação do Comitê de Governança da UFRB;
- A Ouvidoria da UFRB reuniu-se com a Ouvidoria da UFBA para troca de experiências e informações;
- A CGU esteve na UFRB para fazer uma avaliação e verificação da percepção da comunidade acadêmica acerca das políticas de ações afirmativas, a ação foi direcionada às áreas diretamente relacionadas à implementação, monitoramento e avaliação dessas políticas;
- Reunião de mediação no CECULT;
- Reunião Ouvidoria com a PROGRAD - Pró-reitoria de Educação para a possibilidade de coleta de Dados para a Produção de relatórios docentes a partir da Plataforma Lattes;
- Foi realizada reunião com a COTEC para sanar pendências PPSI - LGPD;
- Foi realizado a atualização e ampliação de Dados Abertos da UFRB;
- Participou da apresentação final da Mentoria de Ouvidorias feito de CGU;
- Participou do Diálogo Temático - Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologias e Universidades Federais, com o objetivo de mostrar os avanços, tirar dúvidas e planejar o ano de 2025;
- Participou da 3ª Assembleia Geral da Rede Nacional de Ouvidorias de 2024;
- Criado o processo nº 23007.00025119/2024-67, para atualização do plano de Dados Abertos da UFRB;
- A Ouvidoria começa a fazer publicações notícias no site próprio da Ouvidoria no endereço eletrônico: <https://ufrb.edu.br/ouvidoriageral/>.

# ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES OUVIDORIA 2024



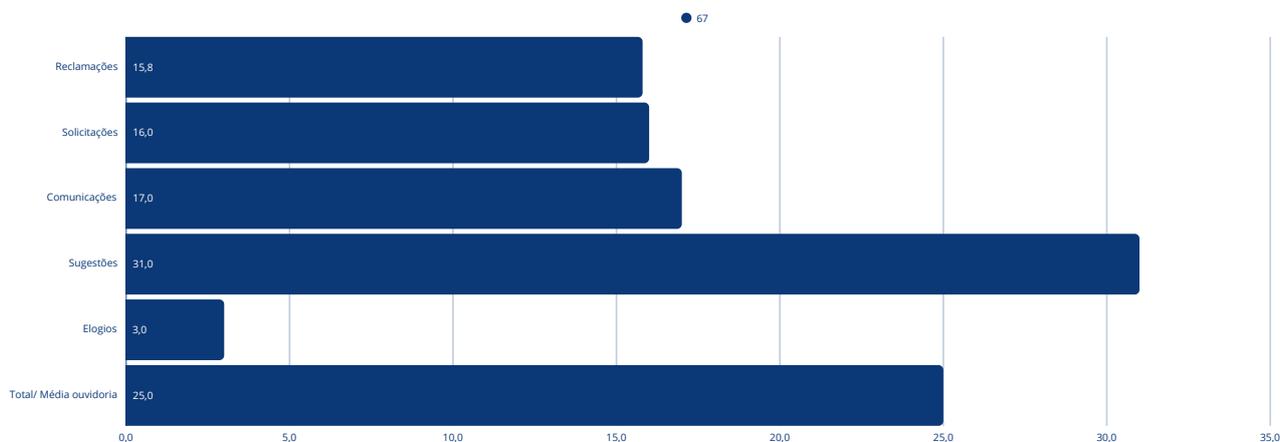
Após a análise das manifestações mês a mês, verificou-se que o mês de junho foi o que registrou o menor número de manifestações fechando o mês com 04 manifestações e o mês de setembro foi o que registrou o maior número de solicitações, no entanto a média de foi de aproximadamente 15 manifestações mês.

Quanto aos tipos de manifestações pode-se observar que as reclamações foram as que mais demandaram, seguindo pelas solicitações e depois pelas denúncias.

Examinando o gráfico acima, temos o retrato dos registros ao longo dos meses, os dados do gráfico também possibilitam analisar a evolução do número de manifestações respondidas pela Ouvidoria da UFRB com um número significativo nos meses de agosto, setembro e outubro.

Ao receber essas manifestações, a Ouvidoria realiza monitoramento dos assuntos e também a frequência de recebimento das demandas. Desse modo, é possível identificar eventuais ocorrências que demandem a atuação da ouvidoria, que faz a comunicação à alta gestão, para que possam se utilizar de instrumentos na prevenção, supervisão e, eventualmente, compartilhar os fatos com os órgãos de controle.

# TEMPO DE RESPOSTA DA OUVIDORIA



Fechamos o ano de 2024 com uma média de 25 dias para responder ao cidadão, sendo que a Ouvidoria dispõe de um prazo de 30 dias prorrogável por mais 30, no entanto pode ser observado que a manifestação que demandou mais tempo para respostas foi as denúncias, pelas suas complexidades, que em alguns casos precisarem de complementação.

Tivemos 34 manifestações arquivadas, sendo que foram 17 denúncias, 8 reclamações, 6 comunicações e 3 solicitações, como os mais variados motivos para arquivamento falta de clareza/insuficiência de dados e duplicidade.

A Ouvidoria da UFRB emprega esforços para responder de maneira conclusiva e satisfatória todas as manifestações recebidas, buscando contato com os(as) manifestantes para atendê-los(as) em seus questionamentos, orientando-os(as) para que apresentem suas demandas de maneira clara e objetiva. Contudo, quando não há retorno do pedido de complementação em até 20 dias, ocorre o arquivamento, conforme previsão contida no § 2º do art. 18 do Decreto 9.492, de 2018. Portanto, não arquivamos registros sem antes pedir a complementação de dados, senão nos casos explicitamente inclusos nas demais classificações de arquivamento, ou quando não é possível contatar o(a) cidadão(ã) - situação das comunicações, pois o mesmo é feito de maneira anônima.

# METAS E AÇÕES PARA 2025

O ano de 2024 foi marcado por muitos desafios, a exemplo da utilização do Fala.BR na tramitação das denúncias e a conquista de uma sala de acolhimento para atendimento ao cidadão. Assim, continuaremos buscando a excelência no atendimento prestado.

O ano de 2025, será um ano de muito trabalho, pois além da qualidade no acompanhamento das manifestações, a Ouvidoria planeja priorizar a atuação nas seguintes ações:

1. Continuar com às discussões sobre o Programa de Privacidade e Segurança da Informação PPSI e Framework de Privacidade e Segurança da Informação;
2. Continuar mapeando, unificando e parametrizando a carta de serviços com todos os serviços ofertados pelos Centros a comunidade;
3. Dar prosseguimento ao cumprimento do Plano de Ação do Modelo de Maturidade em Ouvidorias da OGU;
4. Promover a adequação das informações de transparência ativa na UFRB;
5. Reformular o PDA - Plano de Dados Abertos para o biênio 2025 - 2026;
6. Elaboração de normativos internos de Dados Abertos de modo a esclarecer os procedimentos aos servidores da Universidade;
7. Promover a ampla divulgação e capacitação da LGPD na instituição;
8. Realizar entregas do Plano de Integridade da UFRB;
9. Estreitar os diálogos com as unidades apuratórias da UFRB;
10. Estruturar a avaliação do serviço público na UFRB montando o conselho do usuário conforme estabelece a lei nº 13.460/2017;
11. Criar a Ouvidoria itinerante da UFRB;
12. Colocar em ação o plano de comunicação da Ouvidoria para uma comunicação mais efetiva com a comunidade acadêmica;
13. Fazer o inventário de Dados Pessoais em todas as unidades da UFRB para cumprir a Lei nº 13.709, de 14/08/2018;
14. Capacitar a comunidade acadêmica para conscientização sobre a importância de se proteger os Dados Pessoais obedecendo o que recomenda a LGPD;
15. Fazer um amplo trabalho de divulgação sobre a importância da Ouvidoria dentro da instituição;
16. Fiscalizar mais ativamente a utilização do e-Agendas pelas autoridades demonstrando transparência na utilização de recursos públicos.

# CONSIDERAÇÕES FINAIS OUVIDORIA

Ao encerrar mais um ciclo de trabalho, a Ouvidoria da UFRB reflete sobre os desafios enfrentados e as conquistas alcançadas ao longo do último ano. Em um contexto de constante evolução e adaptação, a Ouvidoria se dedicou a aprimorar os processos de atendimento, promover a transparência e fortalecer a relação de confiança com a sociedade e o corpo funcional da universidade.

A ouvidoria da UFRB tem como escopo propondo medidas para a adequada prestação dos serviços e oferecendo informações estratégicas para a tomada de decisões, sendo assim diante do papel estratégico da Ouvidoria, das várias ações realizadas e do grande volume de demandas a força de trabalho ainda é incipiente, pois atuam em várias frentes com apenas uma servidora, outrossim não é possível desempenhar com satisfação as demandas inerentes ao setor, limitando assim os resultados da unidade. Dito isto, fica comprometido também as ações da AMLAI - Autoridade de monitoramento da LAI - Lei de Acesso à Informação no cumprimento de suas atribuições.

Em atenção a reestruturação da Ouvidoria, verifica-se a necessidade de lotação de pessoal qualificado, em face de que possa haver substituto eventual para o cargo de ouvidor devidamente habilitado;

Na reformulação do PDA existe a necessidade de transparência na publicação de indicadores da graduação, como: taxas de evasão, retenção, ocupação de vagas e utilização das cotas, pois isto dará apoio a administração central na execução de projetos institucionais. acerca de transparência ativa, proteção de dados pessoais, gestão de serviços e governança.

Além disso, seu propósito em qualificar constantemente o atendimento prestado aos(às) cidadãos(ãs) também se revela na participação regular da servidora em cursos de qualificação, tanto de forma remota quanto presencialmente, com o intuito de aprimorar suas habilidades, conhecimentos e técnicas, sempre orientada por valores éticos e com foco nos resultados para a sociedade.

Diante disso, visando ao fortalecimento dos mecanismos geridos pela unidade, verificamos que o principal desafio para 2025, vai além da consolidação dos instrumentos de gestão da unidade e construção de normativos é necessário reconhecer o papel estratégico da Ouvidoria para ampliar quadro funcional estrategicamente para que possamos entregar o resultando em valor público à sociedade.

Sem mais, encaminho esse relatório para apreciação da Reitora, o qual será publicado no site da Ouvidoria da UFRB em atenção ao disposto no art. 52, § 2º, da Portaria da CGU nº 581/2021.



**RELATÓRIO ANUAL DA  
AUTORIDADE DE  
MONITORAMENTO DA LEI DE  
ACESSO À INFORMAÇÃO  
EXERCÍCIO 2024**

# APRESENTAÇÃO

Este relatório tem como objetivo apresentar os resultados alcançados acerca da política de dados abertos e dispõe sobre o direito constitucional de acesso dos cidadãos às informações públicas, destacando que o acesso à informação pública é a regra e o sigilo é a exceção.

Assim posto, o acesso a informações é reconhecido como elemento crucial no combate a corrupção, no aumento da transparência, bem como no aprofundamento da confiança da população em relação ao governo e aos serviços prestados, na medida em que o acesso público a informações retidas pela instituição permite que indivíduos entendam melhor o papel da instituição e as decisões feitas em seu nome.

Esclarecemos que este é o terceiro relatório referente ao Monitoramento da Lei de Acesso à Informação, visando acompanhar a implementação da referida lei na Universidade Federal do Recôncavo da Bahia no ano de 2024.

# LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO - LAI

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.

# AUTORIDADE DE MONITORAMENTO DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

A Autoridade de Monitoramento da LAI da UFRB foi designada através da Portaria nº 1191/2023 de 08 de novembro de 2023, em cumprimento ao disposto no art. 40 da Lei nº 12.527/2011, a qual designou a Servidora Cristiane Pereira dos Santos, Ouvidora e Encarrega da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, para o exercício da função.

O Decreto nº 7.724/2012, em seu art. 67 estabeleceu as seguintes atribuições à Autoridade de Monitoramento da LAI:

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 no Decreto nº 7.724/2012 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 do referido Decreto;

IV - orientar as Unidades no que se refere ao cumprimento do mencionado Decreto, e;

V - manifestar-se sobre reclamação apresentada contra omissão de autoridade competente.

# SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC

O Serviço de Informação ao Cidadão é a unidade responsável por atender os pedidos de acesso à informação feitos à Universidade e é regulado pelo art. 9º da Lei de nº 12.527/2011 e constitui a unidade administrativa pela qual se tramitam as solicitações de informação. É um canal direto de comunicação entre a sociedade e as instituições públicas.

Ao Serviço de Informação ao Cidadão compete:

I - receber o pedido de acesso e, sempre que possível, fornecê-lo imediatamente;

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

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

Qualquer interessado, pessoa física ou jurídica, pode fazer um pedido de informação. Não é necessário justificar e, para que a solicitação seja atendida é necessário que o pedido seja claro e específico. Dessa forma, os pedidos de informação têm como prazo de resposta 20 dias corridos, a contar do registro na Plataforma Fala.br. O prazo pode ser prorrogado por 10 dias, mediante justificativa e quanto aos recursos, estes possuem prazos de 5 dias corridos, sendo respondido pela unidade superior.

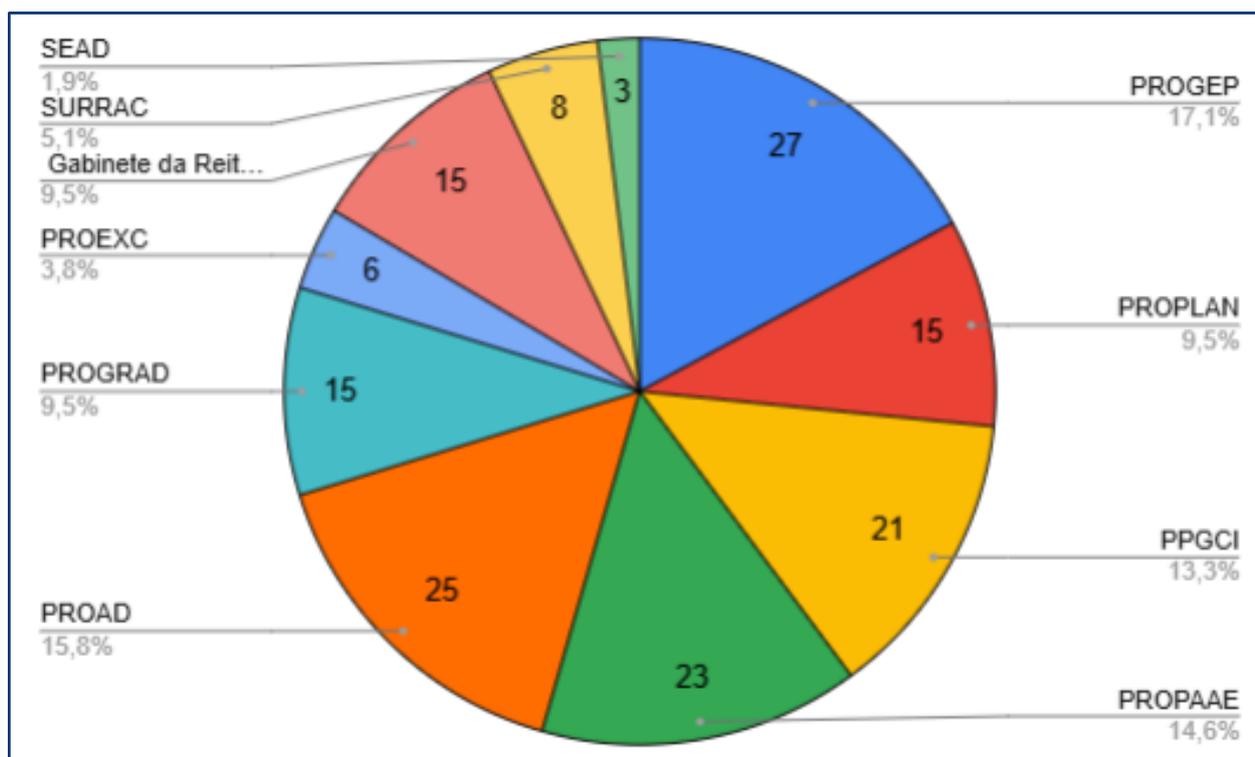
# PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

A UFRB recebeu 161 (cento e sessenta e um) pedidos de acesso à informação, tivemos uma queda de 13% nas solicitações, pois em 2023 o número de solicitações foi de 185 (cento e oitenta e cinco), tivemos um tempo médio de resposta de 17,01 dias incluídos os pedidos de prorrogação e encerramos o ano de 2024 com 100% das solicitações respondidas o que constitui um avanço na prestação do serviço e na satisfação do usuário. Foi observado que dos 161 pedidos 151 tiveram o acesso concedido ou seja 93,73% das solicitações tiveram seu pedido concedido e apenas um acesso negado correspondendo a 0,62%, por está com o processo decisório em curso, 8 acesso parcialmente concedido correspondendo ao 4,97% e um pedido duplicado correspondendo a 0,62% do total de solicitações.



(Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação CGU, consulta realizada em 13/02/2025)





(Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação CGU, consulta realizada em 13/02/2025)

Dos 33 assuntos, o mais demandado foi “Acesso à Informação”, totalizando 76 solicitações. Internamente, as solicitações de informações foram encaminhadas para 10 áreas da UFRB, ressalta-se que a mesma demanda pode ter sido encaminhada para mais de uma área, dependendo do teor das solicitações.

## NEGATIVAS DE ACESSO

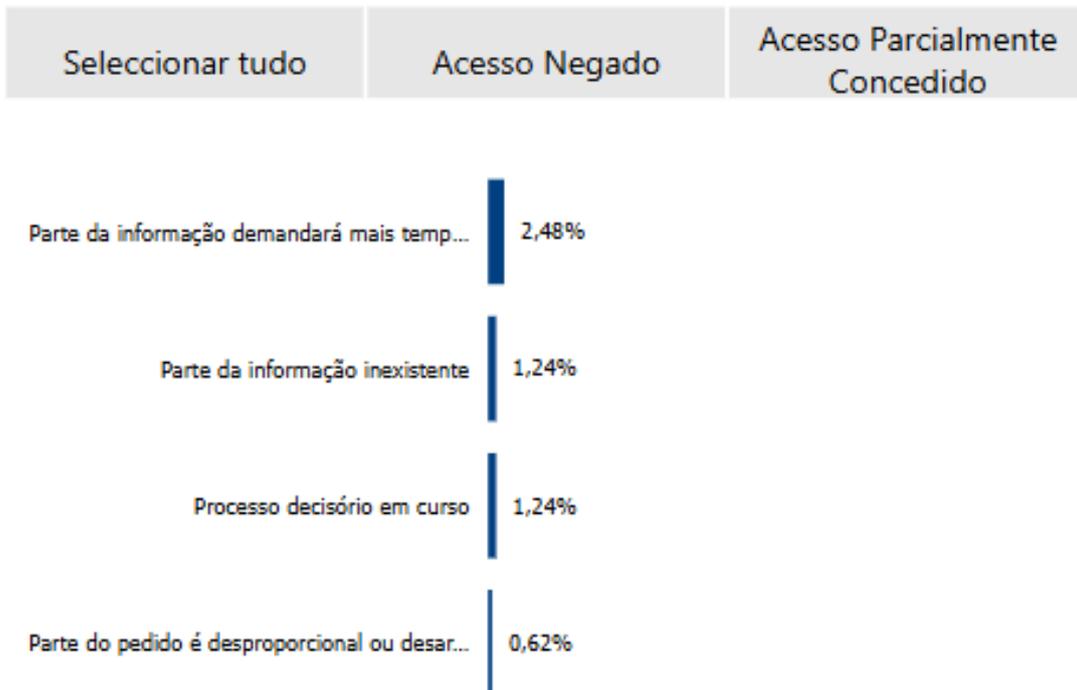
São hipóteses de negativa de acesso à informação; informações pessoais; informações sigilosas classificadas segundo os critérios da LAI; informações sigilosas com base em normativos distintos; pedidos genéricos; desproporcionais ou desarrazoados; ou que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou serviços de produção, ou tratamento de dados que não seja de competência do órgão ou entidade; processos em fase de tomada de decisão, ou de edição de ato administrativo.

Abaixo informação retirada do portal da transparência que mostra os pedidos de acesso à informação que tiveram o acesso negado ou parcialmente negado no período de 2024 e as justificativas apresentadas para a negativa.

## TIPO DE DECISÃO

## MOTIVOS PARA NEGATIVA DE ACESSO

\*Escolha a situação da negativa



(Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação CGU, consulta realizada em 13/02/2025)

A Lei de Acesso à Informação prevê que em casos de insatisfação com a resposta oferecida pelo órgão ou entidade o requerente poderá interpor recurso em 1ª (primeira) instância, à autoridade hierarquicamente superior à que exarou a decisão e em 2ª (segunda) instância ao dirigente máximo da instituição, o Reitor. Após ambos os recursos internos ainda é possível ao usuário recorrer à Controladoria-Geral da União (CGU) e à Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI).

Dos 161 (cento e sessenta e um) pedidos de acesso à informação registrados no ano de 2024, 06 (seis) foram objeto de recurso. Todos os 06 (seis) foram resolvidos internamente.



(Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação CGU, consulta realizada em 13/02/2025)

# PESQUISA DE SATISFAÇÃO

O grau de satisfação do usuário reflete a qualidade do serviço que está sendo prestado pela UFRB ao usuário do serviço público, a pesquisa de satisfação é realizada na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação Fala.BR. Dessa forma, o gráfico abaixo mostra o quanto os usuários estão satisfeitos com a UFRB, bem como o seu posicionamento no ranking.



(Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação CGU, consulta realizada em 13/02/2025)

Do total de solicitantes, 38 responderam a pesquisa, logo após a conclusão da demanda, no preenchimento da avaliação é possível atribuir notas de 1 (nada satisfeito) a 5 (muito satisfeito) a duas perguntas envolvendo a qualidade e a facilidade de compreensão da resposta. A UFRB apresentou no ano de 2024 um grau médio de 4,59 de satisfação do usuário, o que a deixou na posição 81 do ranking nacional dos IFS.

Diante disso, verifica-se que o SIC/UFRB consegue cumprir com satisfação seu compromisso de responder ao solicitante, e o faz de forma clara, coerente e satisfatória.

Faz-se necessário, pois, comunicar mais expressamente aos solicitantes a importância de responder ao questionário sobre a satisfação com a resposta recebida. Para os próximos anos, é necessário a manutenção do alto padrão de resposta verificado atualmente. Para tanto, deve a UFRB, em exercício constante, capacitar e informar seus servidores sobre a importância de prestar as informações públicas solicitadas em observância aos critérios legais.

# TRANSPARÊNCIA ATIVA

Neste relatório, considera-se transparência ativa a divulgação de dados e informações sem necessidade de um pedido prévio feito por algum solicitante. Nesta seção será abordada, especificamente, a divulgação ativa de informações por meio do Portal de Dados Abertos e por meio da página oficial da UFRB. A divulgação dessas informações é objeto de ação de controle da CGU. As informações de transparência ativa da UFRB estão disponíveis no menu Acesso à Informação do portal da instituição (<https://ufrb.edu.br/portal/>).

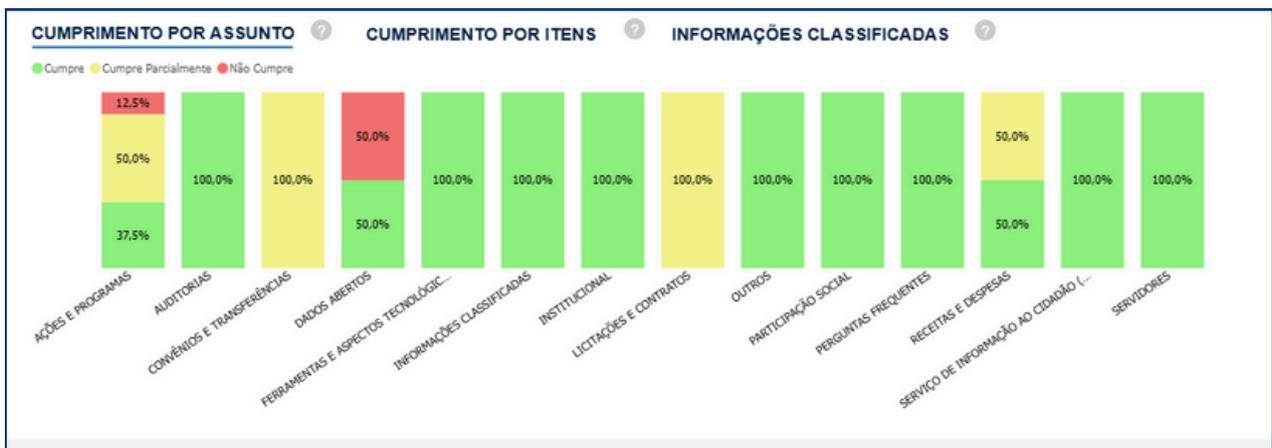


Essas informações estão associadas às políticas públicas, pois a transparência possibilita que os cidadãos conheçam mais profundamente as áreas de investimento, as estratégias de implementação, os dados relativos à execução das políticas públicas, seus atores, os riscos envolvidos e resultados concretos que afetam o cotidiano da população.

Em 2024 foi realizada uma ação para que os setores responsáveis pela publicação das informações fizessem atualização das informações no portal da UFRB e atualmente a UFRB disponibiliza 49 dos 49 dados exigido para a Transparência Ativa, sendo que 38 cumpre totalmente, que corresponde a 77,55%, 9 cumpre parcialmente que corresponde a 18,36% e deixamos de cumprir apenas 2 itens que corresponde a 4,08%. no entanto sabemos que ainda temos informações que não foram publicadas, neste íterim foi solicitado ao Gabinete da Reitoria Portaria para a criação de GT - Grupo de Trabalho para que possamos ampliar a quantidade de informações publicadas no portal e com esta ação diminuir o número de solicitação de informação feito através do Fala.BR.



(Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação CGU, consulta realizada em 04/02/2025)



(Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação CGU, consulta realizada em 04/02/2025)

Fazendo uma comparação com de ano de 2022, que foi o último ano de publicação do relatório pode-se perceber que o número de informações cumpridas totalmente aumentou como; dados sobre os servidores que cumpríamos 33,3% passamos para 100%, auditorias que cumpríamos 50% agora cumprimos também 100%, dados abertos não cumpria nada agora cumrimos 50%, licitações e contratos que em 2022 não publicávamos passamos a publicar parcialmente, no entanto ainda precisamos que as informações sejam atualizadas à medida que forem sendo geradas.



(Fonte: RELATÓRIO ANUAL DA AUTORIDADE DE MONITORAMENTO DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO EXERCÍCIO 2022)

# DADOS ABERTOS

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, obedecendo a padrões mínimos de qualidade, de forma a facilitar o entendimento e a reutilização das informações

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. É ele quem organiza o planejamento referente à implantação e racionalização dos processos de publicação de dados abertos nas organizações públicas

A UFRB enfrenta uma série de desafios que impactam diretamente o cumprimento do prazo original estipulado para a elaboração e entrega do novo PDA para o período de 2025- 2026. A vigência do plano anterior expirou em dezembro de 2019, o que ressaltou a necessidade urgente de desenvolver um novo plano que refletisse as diretrizes e objetivos atuais da universidade em relação à transparência e ao acesso à informação.



(Fonte: Portal de Dados Abertos do Governo Federal, acessado em 17/03/2025)

# RECOMENDAÇÕES AMLAI

- Recomendamos articulação com a Comunicação Social da Universidade, na construção de campanhas de comunicação, voltadas a públicos diversos, apresentando a temática da transparência, bem como os procedimentos para a realização de pedidos de informação;
- Recomendamos também a criação de rotina de divulgação da abertura de novas bases para os diversos públicos da Universidade;
- Atualizar (continuamente) todas as páginas institucionais (Unidades Acadêmicas e Administrativas etc.) no que tange aos contatos, aos serviços prestados, entre outros, com o fito de melhoria das informações nos sítios eletrônicos, visando ofertar a informação com a maior agilidade e prontidão possível;
- Disponibilizar e reforçar a necessidade de toda a comunidade Universitária realizar cursos sobre a Lei de Acesso à Informação e ao tratamento de dados pessoais que trata a Lei Geral de Proteção de Dados;
- Dar publicidade e manter atualizada a divulgação dos contatos de email, responsáveis, telefone, endereço e horário de atendimento de todas unidades/setores da UFRB. Observa-se que ainda há uma carência de divulgação e atualização dos contatos, uma vez que os usuários recorrem com muita frequência à Ouvidoria em busca desse tipo de informação;
- Com o intuito de promover a Transparência Ativa na Universidade, recomendamos que a Ouvidoria elabore um Manual de Gestão do Processo de Transparência Ativa, que visa definir as atribuições e os protocolos para a publicação, acompanhamento, avaliação e atualização dos Dados Abertos da instituição. A elaboração desse manual é fundamental para garantir a efetiva implementação da política de transparência na Universidade, bem como aprimorar a disponibilização de informações para a sociedade;

- O compromisso com a transparência e o acesso à informação não é apenas uma obrigação legal, mas também uma questão ética e moral. Nesse sentido, reforçamos a observância quanto à responsabilidade de garantir que a cultura da transparência permeie todas as áreas da instituição. Isso inclui a criação de políticas internas que visem à promoção da transparência ativa e passiva, a capacitação dos servidores para lidar com solicitações de acesso à informação e a disponibilização de recursos tecnológicos que facilitem o acesso à informação pública. É fundamental que a Universidade esteja empenhada em criar uma cultura de transparência e colaboração, que valorize a participação da sociedade no controle e na fiscalização das atividades da instituição, isto inclui a atualização do e-Agenda com os compromisso da alta gestão para uma melhor transparência na utilização dos recursos públicos;
- Atualmente, a UFRB não tem um setor responsável para fazer as atualizações no sistema de transparência ativa que se encontra no site da UFRB, hoje cada setor é responsável pela sua atualização. Do mesmo modo, não há qualquer pessoa ou setor, formalmente, responsável por fazer a atualização dos dados abertos, o que dificulta a manutenção e atualização das informações, haja vista que a rotatividade dos setores faz com que as informações muitas vezes não sejam atualizadas corretamente;
- Com relação a obediência dos prazos tanto da Ouvidoria quanto do SIC, ainda há situações nas quais as áreas técnicas responsáveis pela solução dos problemas e fornecimento das informações não estão cumprindo os prazos determinados nas leis que se encontram em vigor é necessário uma ação de conscientização da importância em responder o cidadão no prazo;
- E por fim, recomendamos para a revisão do PDA, a criação de comissão para avaliação e reformulação do plano da instituição, coleta sistemática de informações de modo a subsidiar a elaboração da próxima edição do PDA e treinamento e atualização de todos os servidores envolvidos no processo de implementação do novo PDA.

# CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir dos dados apresentados verificou-se que todas as solicitações de informação realizadas através dos diversos canais foram todas atendidas e desta forma o Serviço de Informação ao Cidadão da UFRB tem cumprido seu papel de fortalecer a participação cidadã à medida que formaliza o seu compromisso com a transparência e o acesso à informação. Cabe destacar que a UFRB está em constante processo de atualização e modernização de seu site institucional, sob responsabilidade da Assessoria Especial de Comunicação, com participação das diferentes unidades da universidade, inclusive a responsável pela LAI e Ouvidoria, em especial no seu planejamento, o que promove uma melhor disposição de informações de interesse da comunidade interna e externa. É necessário o cumprimento das recomendações para aperfeiçoar as normas e procedimentos necessários à implementação da LAI e da Política de Dados Abertos, exigindo-se um esforço não só dos/as gestores/as, mas também de todos/as servidores/as para que os desafios relacionados ao acesso à informação sejam gradualmente superados, restando a divulgação e aprimorando desses canais de transparência.

Algumas das recomendações foram implementadas e concluídas desde então, enquanto outras ainda aguardam implementação e, portanto, continuam sendo monitoradas pela AMLAI.

Por fim, encaminho o presente relatório para anuência da Reitora da UFRB para apreciação e adoção das medidas pertinentes, em atendimento ao inciso II do art. 67º do Decreto nº 7.724/2012. Este relatório também ficará disponível no site da UFRB no menu de Acesso à Informação no item “Serviço de Informação ao Cidadão”, após a anuência da Reitora e envio.

**Cruz das Almas - BA, 19/03/2025**