

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE  
GABINETE DO REITOR  
OUVIDORIA

RELATÓRIO ANUAL DE MONITORAMENTO DA LEI DE ACESSO À  
INFORMAÇÃO E DO CUMPRIMENTO DO PLANO DE DADOS ABERTOS

Natal - RN  
Janeiro de 2020

## Introdução

Trata-se de relatório conjunto de monitoramento do cumprimento da Lei de Acesso à Informação e da execução da Política de Dados Abertos do Poder Executivo Federal.

O presente relatório é de responsabilidade da Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação, prevista no art. 14 da Lei 12.527/11 e tem como objetivo atender às exigências contidas nos seguintes dispositivos normativos:

- a) Decreto 7724/12 - art. 67, inciso II
- b) Decreto 8.777/16 - art. 5º, § 4º, IV
- c) Resolução CG-INDA 3/2017 - art. 14, IV

## Indicadores de Acesso à Informação

A partir de 2019, atenta às mudanças sociais, especialmente à marca de celeridade, típica de uma sociedade hiperconectada, o SIC/UFRN passou a adotar uma política de respostas em menor tempo possível. Isto significa que, sem descuidar da qualidade, foi priorizada a prestação efetiva e rápida do serviço, o que gerou resultados positivos nos tempos médios de respostas dos pedidos de acesso à informação.

A tabela abaixo demonstra a evolução dos indicadores de acesso à informação na instituição no decorrer dos últimos anos:

Indicador	2015	2016	2017	2018	2019
Tempo médio de resposta aos pedidos de acesso à informação (em dias corridos)	115,31	67,41	51,25	30,98	5,85
Quantidade de pedidos de acesso à informação recebidos	143	203	344	284	282

Ainda, foi verificado que 100% das bases de dados previstas para abertura em 2019 foram efetivamente abertas dentro do prazo estabelecido. A equipe do

SIC/UFRN, em conjunto com a Superintendência de Informática, efetuou diversas modificações e inclusão de bases de dados não previstas para abertura, conforme demandas surgidas no SIC. Isso denota uma habilidade de abertura superior à esperada pela própria instituição, o que é louvável. Assim, a UFRN passou de 61 bases (aquelas previstas para abertura pelos seus Planos de Dados abertos de 2016 e 2019) para 85 (número de bases efetivamente publicadas no portal dados.gov.br)

Para fins de *benchmark*, utiliza-se a média do Poder Executivo Federal, no mesmo período, para os dois tipos de demanda, conforme é possível visualizar abaixo:

Sistema	Valor da UFRN em 2019	Valor médio do Poder Executivo Federal em 2019
Tempo de resposta dos pedidos de acesso à informação (em dias)	5,85	12,28
Valor médio da satisfação dos usuários do eSIC para a pergunta "A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido? (Escala de 1 a 5)	4,26	3,62
Tempo médio de atraso nas respostas aos pedidos de acesso à informação	0	39
Tempo médio de atraso nas respostas aos pedidos de acesso à informação	0	277
Valor médio da satisfação dos usuários do eSIC para a pergunta "A resposta fornecida foi de fácil compreensão? (Escala de 1 a 5)	4,55	4,14
Preenchimento do Sistema de Transparência Ativa no eSIC	100%	83%
Percentual de respostas de pedidos com acesso concedido	87,6%	67%
Percentual de bases de dados abertos com publicação atrasada	0%	16%
Número de bases abertas no Portal de dados.gov.br	85	11,72

Fonte: elaboração própria com uso dos dados disponíveis nos Painéis da CGU. Disponível em <http://www.cgu.gov.br/centrais-de-conteudos/paineis/>. Acesso em 13/01/2019.

Observa-se que o SIC/UFRN proporcionou aos seus usuários, em 2019, uma resposta duas vezes mais rápida que a média brasileira. Tais resultados foram obtidos a partir de três ações principais:

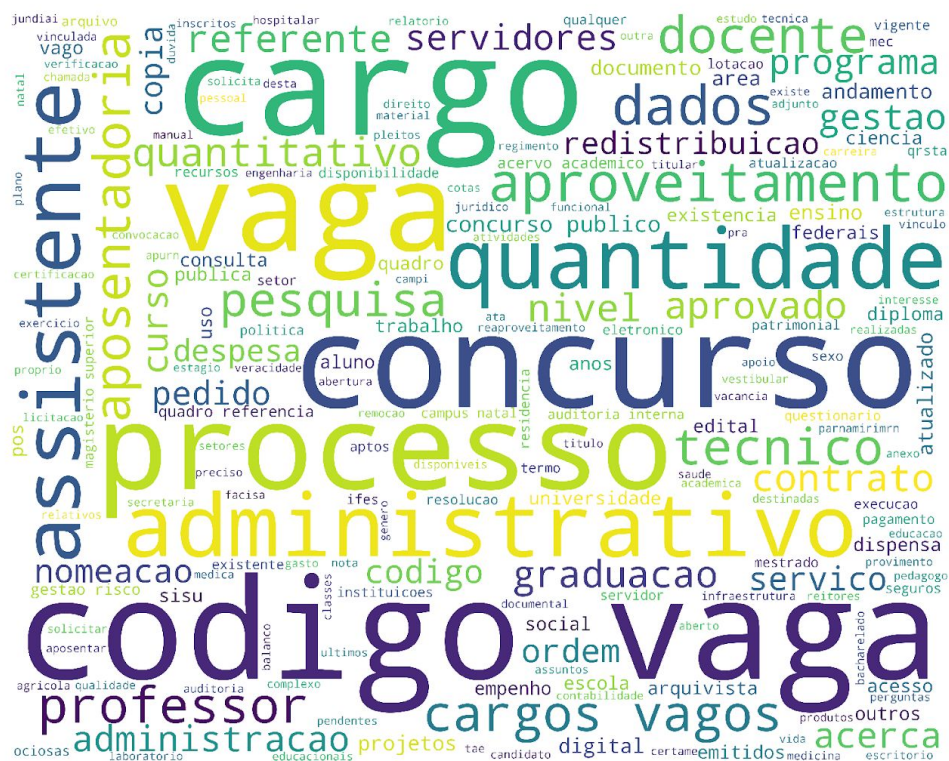
- 1) Prioritariamente, a próprio SIC responde às manifestações utilizando-se de consultas aos sistemas da UFRN e ao Portal de Dados Abertos da Universidade. Estas respostas são dadas em menos de 24 horas após o envio pelo manifestante;
- 2) Nos casos em que é necessária a resposta de outra unidade, o processo é encaminhado e acompanhado diariamente pela equipe do SIC. Caso demandem, as unidades contam com suporte personalizado para confecção das respostas;
- 3) Os fluxos de movimentação e acompanhamento dos processos, confecção de minutas e encaminhamentos são realizados por meio de *software* próprio, desenvolvido na UFRN, que faz uso de inteligência artificial na análise das manifestações e das respostas encaminhadas pelas unidades.

Como parte do resultado dessa iniciativa, foi verificado, em 31/12/2019, pelo sistema e-SIC da Controladoria Geral da União, que os pedidos de acesso à informação na UFRN, estavam há 318 dias cumprindo integralmente todos os prazos da Lei de Acesso à Informação. Além disso, somente 9 dos 282 pedidos de acesso à informação de 2019 resultaram em recurso junto à CGU, dos quais nenhum logrou deferimento integral. Isso significa que, em 96,81% dos casos, os manifestantes ficaram integralmente satisfeitos com as respostas fornecidas pelo e-SIC da UFRN e, em 100% dos casos, a resposta foi julgada adequada pela CGU.

**Considerando o bom desempenho estabelecido pela UFRN no cumprimento da Lei de Acesso à Informação, não existem recomendações adicionais a serem feitas.**

## Assuntos mais demandados

No caso dos pedidos de acesso à informação, pode-se verificar que os temas mais frequentes de 2019 foram aqueles relacionados às pesquisas acadêmicas e ao interesse na gestão de pessoas da universidade, conforme depreende-se do gráfico abaixo:



Nuvem das palavras mais comuns no campo "Resumo da Solicitação" dos pedidos de acesso à informação realizados à UFRN entre 01/01/2019 e 31/12/2019. Fonte: elaboração própria com uso dos dados disponíveis no e-SIC/CGU. Acesso em 13/01/2019.

Segundo o Vocabulário Controlado de Governo Eletrônico (VCGE), as demandas de acesso à informação realizadas em 2019 estiveram relacionadas, majoritariamente, aos 10 temas abaixo:

Categoria e assunto	Proporção dos pedidos
Governo e Política - Administração pública	26,24%

Educação - Profissionais da educação	19,86%
Educação - Educação superior	19,15%
Ciência, Informação e Comunicação - Informação - Gestão, preservação e acesso	7,80%
Trabalho - Profissões e ocupações	5,67%
Economia e Finanças - Finanças	3,55%
Educação - Gestão escolar	2,48%
Economia e Finanças - Administração financeira	2,48%
Educação - Educação à distância	1,42%
Ciência, Informação e Comunicação - Comunicação	1,06%

Fonte: elaboração própria com uso dos dados disponíveis no e-SIC/CGU.

A informação acima serve de guia para abertura de novas bases de dados, inclusive além daquelas previstas originalmente no seu Plano de Dados Abertos 2019-2021.

## Dados Abertos

O Portal de Dados Abertos da UFRN tem como objetivo disponibilizar para toda a comunidade dados e informações públicas da Instituição, que podem ser usadas no desenvolvimento de aplicativos e ações diversas. Atualmente, 85 conjuntos de dados estão à disposição de qualquer pessoa por meio [deste endereço](#).

O portal é mantido pela Superintendência de Informática. À Ouvidoria, unidade onde está localizado o SIC/UFRN, compete a avaliação de conformidade do Portal de Dados Abertos, a sugestão de modificações que se mostram importantes durante as interações com os usuários dos serviços públicos prestados pela Universidade e a elaboração do Plano de Dados Abertos da instituição. Para tanto, três frentes são necessárias:

- a) Avaliação da atualização e consistência dos dados constantes no Portal de Dados Abertos;
- b) Solicitação de disponibilização de novas bases e ampliação dos pontos de dados nas bases existentes a partir dos pedidos de acesso à informação recebidos pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC);

- c) Planejamento de médio prazo na liberação de novas bases de dados no Portal conforme critérios de priorização estabelecidos pela legislação em vigor.

Quanto ao primeiro ponto, foi desenvolvida na Ouvidoria uma ferramenta de análise automática de todos os conjuntos de dados disponibilizados no Portal de Dados Abertos. Assim, é possível verificar, de imediato, a desatualização ou inconsistência de qualquer um dos recursos disponíveis, o que desencadeia a comunicação entre Ouvidoria e Superintendência de Informática, que rapidamente sana o problema.

Quanto ao segundo ponto, em 2019 foi criada uma nova base de dados abertos a partir dos pedidos de acesso à informação (contendo a previsão de aposentadorias dos servidores) e foram melhorados/expandidos os dados encontrados em outras três bases.

Quanto ao último ponto, em 28 de novembro de 2019 foi aprovado pelo Conselho de Administração o novo Plano de Dados Abertos da UFRN, elaborado pela Ouvidoria após consulta à comunidade universitária. O documento foi publicado por meio da [Resolução nº 101/2019-CONSAD](#) e prevê as diversas ações da Universidade na expansão da abertura dos seus dados durante os 24 meses subsequentes, com foco na criação de 10 novas bases de uso livre por todas as pessoas.

**Considerando o bom desempenho estabelecido pela UFRN na execução da Política de Dados Abertos prevista no Decreto 8777/2016, recomenda-se que continue sendo feito o monitoramento da abertura das novas bases, dentro do prazo, junto à Superintendência de Informática**