



# RELATÓRIO ANUAL DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC

EXERCÍCIO - 2025



**REITOR**

Roque do Nascimento Albuquerque

**VICE-REITORA**

Eliane Gonçalves da Costa

**CHEFE DE GABINETE**

João Felipe Rodrigues do Nascimento

**PRÓ-REITOR DE ADMINISTRAÇÃO E INFRAESTRUTURA**

Lucas Daniel Mont'Alverne Monteiro

**PRÓ-REITOR DE EXTENSÃO, ARTE E CULTURA**

Ricardo Ossagô de Carvalho

**PRÓ-REITOR DE PESQUISA E PÓS GRADUAÇÃO**

Alexandre Cohn da Silveira

**PRÓ-REITOR DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E FINANÇAS**

Lucas Nunes da Luz

**PRÓ-REITOR DE GRADUAÇÃO**

Thiago Moura de Araújo

**PRÓ-REITORA DE POLÍTICAS AFIRMATIVAS E ESTUDANTIS**

Cláudia Ramos Carioca

**PRÓ-REITOR DE RELAÇÕES INSTITUCIONAIS E INTERNACIONAIS**

Basilele Malomalo

**PRÓ-REITORA DE GESTÃO DE PESSOAS**

Rebeca Cavalcante Pinheiro Lima

# **EXPEDIENTE**

## **PESQUISA, ELABORAÇÃO E REVISÃO**

Monica Saraiva Almeida - Ouvidora  
Adriana de Melo Barros - Chefe do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)  
Josely Alves de Sousa

## **DIAGRAMAÇÃO**

Monica Saraiva Almeida

## **OUVIDORIA E SIC UNILAB**

Campus da Liberdade  
Avenida da Abolição, nº 03 - Centro  
Redenção - Ceará CEP 62.790-000

Redenção, março de 2026

## APRESENTAÇÃO

Em cumprimento ao disposto no art. 30, inciso III, da Lei nº 12.527, de 2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI), e no art. 45 do Decreto nº 7.724, de 2012, a Ouvidoria da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira (UNILAB), apresenta o Relatório Anual do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), referente ao exercício de 2025.

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) é a instância responsável por receber, registrar, acompanhar e responder aos pedidos de acesso à informação realizados por meio da Plataforma Fala.BR e em articulação com as unidades responsáveis pelos dados. Na UNILAB essa atribuição encontra-se sob responsabilidade da Ouvidoria, na unidade Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), a ela vinculada. É também na Ouvidoria onde está lotada a agente responsável pelo monitoramento da aplicação da Lei de Acesso à Informação no âmbito institucional (AMLAI), função exercida pela titular da Unidade.

O presente relatório reúne os principais indicadores relativos à transparência passiva, à tramitação interna dos pedidos de acesso à informação e às ações relacionadas à transparência ativa, permitindo acompanhar a evolução do atendimento às demandas da comunidade externa e interna à UNILAB, o grau de cumprimento das obrigações previstas na legislação de acesso à informação, ainda, a satisfação dos usuários em relação aos serviços prestados.

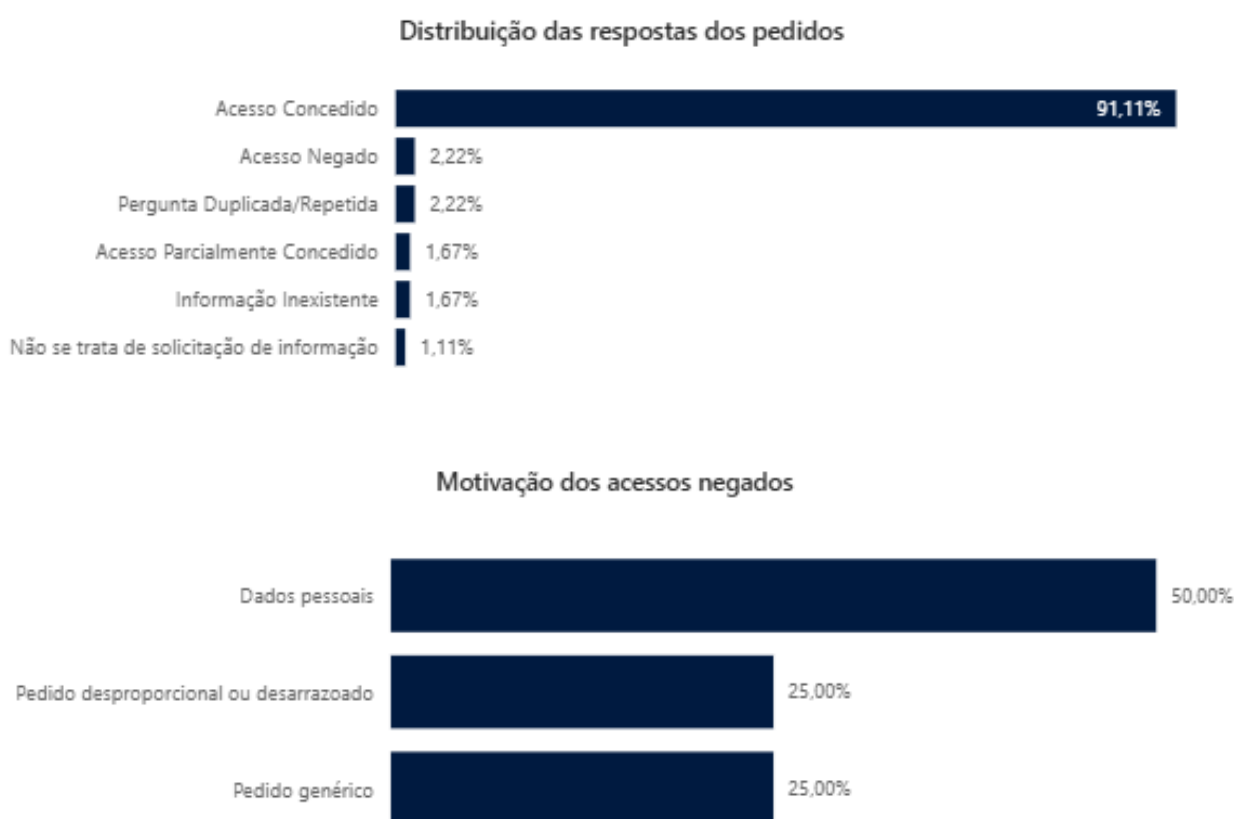
## PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

No exercício de **2025, a UNILAB recebeu 180 pedidos de acesso à informação** por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, mantida pela Controladoria-Geral da União.

Todos os pedidos registrados no período foram devidamente respondidos, resultando em **100% de atendimento das solicitações recebidas.**

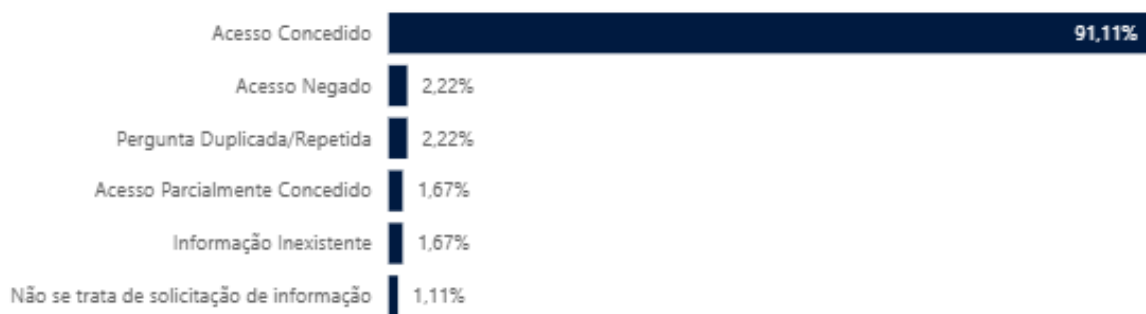
Entre os pedidos respondidos, **92,78% foram atendidos dentro do prazo legal de 20 dias**, enquanto **7,22% foram respondidos fora do prazo**. O **tempo médio de resposta foi de 15 dias**, mantendo-se dentro do prazo estabelecido pela Lei de Acesso à Informação.

Quanto ao resultado das solicitações apresentadas, **91,11% dos pedidos tiveram acesso concedido**, enquanto **2,22% resultaram em negativa de acesso**, nos termos das hipóteses previstas na legislação. Observa-se também que **96,11% das solicitações foram solucionadas ainda na resposta inicial**, sem necessidade de interposição de recurso administrativo.



**Os dados indicam que a maior parte das demandas de acesso à informação foi atendida de forma satisfatória** já na primeira resposta, demonstrando a capacidade das unidades responsáveis em prestar as informações solicitadas de maneira adequada e tempestiva.

### Distribuição dos recursos por decisão no pedido inicial

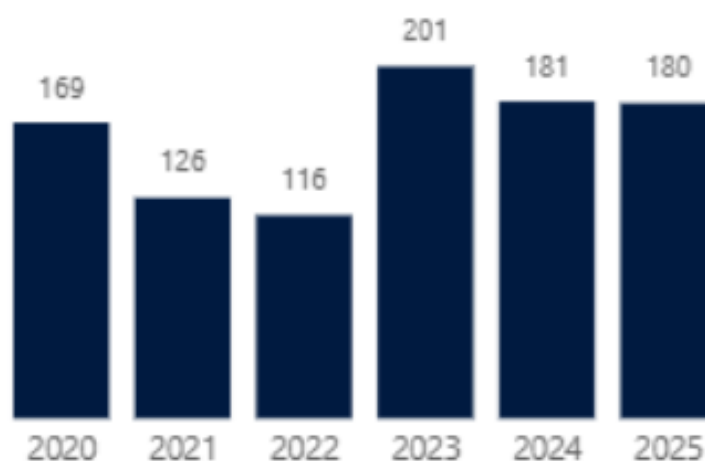


## EVOLUÇÃO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

A análise da série histórica de pedidos de acesso à informação evidencia o processo de consolidação da Lei de Acesso à Informação no âmbito da Universidade.

Desde a implementação do sistema, observa-se crescimento gradual do número de solicitações nos primeiros anos, atingindo seu maior volume em 2018. Nos anos subsequentes, o número de pedidos apresentou oscilações, mantendo-se, entretanto, em patamar relativamente estável.

Nos exercícios mais recentes, verifica-se estabilidade no volume de solicitações registradas, com 181 pedidos em 2024 e 180 pedidos em 2025. Essa estabilidade pode estar associada ao aprimoramento das práticas de transparência ativa e à ampliação da divulgação de informações institucionais, fatores que contribuem para reduzir a necessidade de pedidos formais de acesso à informação.



## TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

O tempo médio de resposta constitui importante indicador da eficiência administrativa no atendimento às solicitações de acesso à informação.

Em 2025, o tempo médio de resposta registrado pela UNILAB foi de 15 dias, mantendo-se abaixo do prazo legal de 20 dias previsto na Lei de Acesso à Informação.

Embora se observe aumento em relação aos dois exercícios anteriores, em que o tempo médio de resposta permaneceu próximo a 10 dias, o indicador continua demonstrando que os pedidos são respondidos de forma tempestiva. A variação observada pode estar associada à complexidade de determinadas demandas e à necessidade de articulação com diferentes unidades administrativas responsáveis pelas informações solicitadas.

## RECURSOS ADMINISTRATIVOS

A interposição de recursos constitui mecanismo fundamental de garantia do direito de acesso à informação, permitindo ao solicitante contestar respostas consideradas insatisfatórias.

Em 2025, 3,89% dos pedidos de acesso à informação resultaram em recurso administrativo, o que corresponde a uma pequena parcela do total de solicitações registradas no período.

A análise da série histórica demonstra tendência de redução na proporção de recursos apresentados nos últimos anos, indicando melhoria na qualidade das respostas fornecidas pelas unidades responsáveis.



No exercício de 2025, **não houve registro de recursos encaminhados à segunda instância**, cuja análise compete à autoridade máxima da instituição. Esse resultado sugere que as demandas recursais foram solucionadas nas etapas iniciais do processo ou consideradas satisfatoriamente respondidas pelos solicitantes.

## **SATISFAÇÃO DO USUÁRIO**

A avaliação do atendimento pelos usuários constitui importante instrumento para aferição da qualidade das respostas fornecidas. A Plataforma Fala.BR permite que os solicitantes avaliem o atendimento recebido após a conclusão do pedido de acesso à informação.

No exercício de 2025, foram registradas 19 avaliações de usuários, o que corresponde a 10,56% dos pedidos respondidos.

Os resultados indicam alto nível de satisfação com o atendimento prestado pela Universidade. O indicador relacionado ao atendimento da demanda apresentada alcançou **4,63 em escala de 1 a 5, enquanto o indicador referente à clareza e compreensão das respostas obteve 4,47.**

Esses resultados demonstram que, de modo geral, as informações fornecidas pelas unidades responsáveis têm atendido às expectativas dos solicitantes, tanto em relação ao conteúdo da resposta quanto à sua clareza na amostra de manifestantes que avaliaram.

## **ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS**

A análise dos temas mais recorrentes nos pedidos de acesso à informação permite identificar áreas de maior interesse por parte da sociedade e orientar ações institucionais voltadas ao aprimoramento da transparência.

Em 2025, os principais assuntos demandados foram:



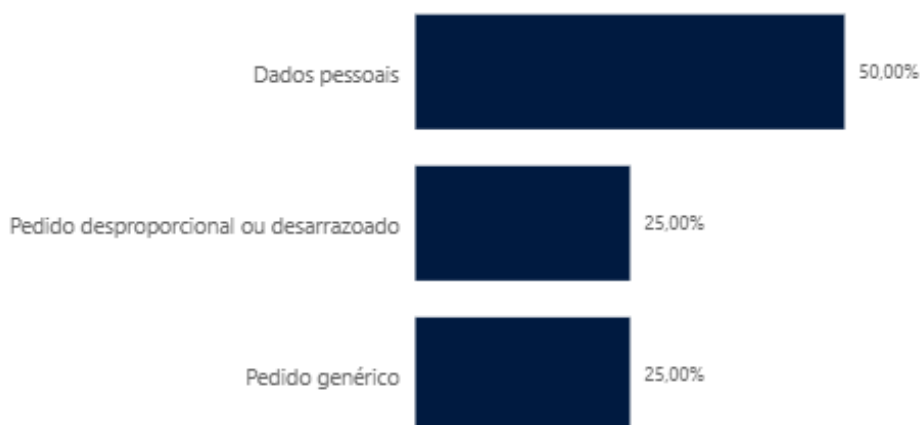
Esses temas refletem áreas centrais da atuação institucional da Universidade e indicam interesse significativo da sociedade por informações relacionadas à gestão acadêmica, às políticas de pessoal e às políticas institucionais voltadas à inclusão e ao acesso à educação superior.

### MOTIVAÇÃO PARA NEGATIVA DE ACESSO

Nos casos em que houve negativa de acesso à informação, as justificativas apresentadas observaram as hipóteses previstas na legislação.

Em 2025, as principais motivações para negativa foram: Proteção de dados pessoais – 50%; Pedido desproporcional ou desarrazoado – 25%; Pedido genérico – 25%.

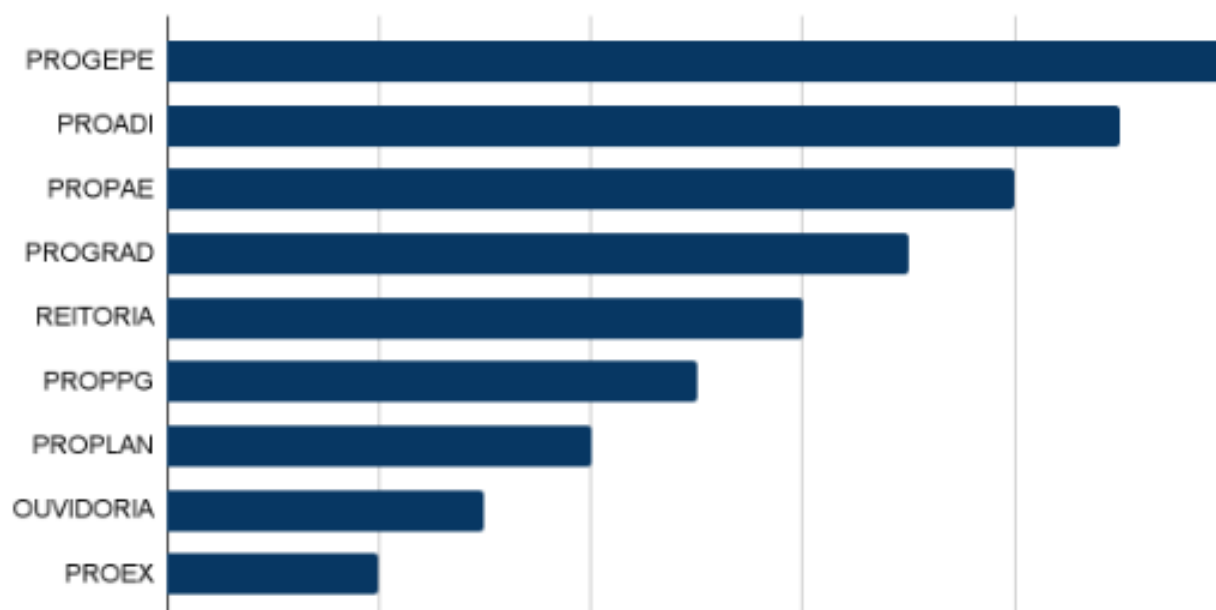
A predominância de negativas relacionadas à proteção de dados pessoais demonstra a observância dos limites legais estabelecidos para a divulgação de informações que possam comprometer a privacidade de terceiros.



## UNIDADES MAIS DEMANDADAS

A partir da análise dos pedidos registrados na Plataforma Fala.BR, é possível identificar as unidades administrativas mais demandadas para prestação de informações no âmbito da Lei de Acesso à Informação.

No exercício de 2025, destacaram-se como unidades mais demandadas:



A concentração nessas unidades está associada à natureza das informações por elas produzidas, geralmente relacionadas a temas de interesse recorrente da comunidade acadêmica e da sociedade.

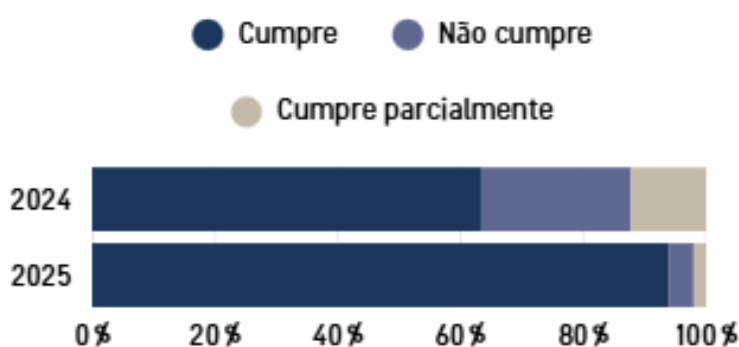
## TRANSPARÊNCIA ATIVA

A Transparência Ativa corresponde à divulgação proativa de informações de interesse coletivo ou geral produzidas pelos órgãos públicos, independentemente da existência de solicitação formal por parte da sociedade. Ela exige que os órgãos antecipem as necessidades da sociedade, publicando dados de forma clara e acessível em um menu específico de "Acesso à Informação", cabendo às ouvidorias atuarem como mediadoras, garantindo que o cumprimento do direito à informação seja respeitado.

Na UNILAB, o cumprimento dos requisitos de transparência ativa é monitorado com base nos indicadores definidos pela Controladoria-Geral da União, por meio do Sistema de Transparência Ativa (STA). Constantemente, a CGU avalia os órgãos públicos sobre a conformidade de seus sites, com critérios de "cumpre", "cumpre parcialmente" ou "não cumpre".

**Em 2025, foram avaliados 49 itens de transparência ativa, dos quais 46 foram considerados cumpridos, resultando em índice de cumprimento de 93,88%.** Esse resultado representa avanço significativo em relação ao exercício anterior, quando o índice de cumprimento era de 63,27%. O resultado sugere ainda a busca pelo aperfeiçoamento e da qualidade e completude das informações disponibilizadas.

Observa-se também redução expressiva no número de itens classificados como "cumpre parcialmente" e "não cumpre", evidenciando o esforço institucional de adequação às exigências do Guia de Transparência Ativa e o acompanhamento sistemático realizado pela Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação em articulação com as unidades responsáveis pelas informações institucionais.



No entanto, **merece especial atenção o acompanhamento dos itens relacionados à Política de Dados Abertos** por ser um tema que enfrenta dificuldades no seu andamento e solução. Os demais itens já se encontram em vias de atendimento, visto que demandam apenas atualizações e adequações na forma de divulgação no site.

**Os itens em descumprimento parcial são:**

Item em descumprimento/cumprimento parcial	Orientação da CGU	Encaminhamento da Ouvidoria
<p><b>O órgão ou entidade divulga telefones, endereços e e-mails de contato dos ocupantes de seus principais cargos até o 5º nível hierárquico?</b></p>	<p>(cumpre parcialmente) Alteração da localização no menu de Acesso à Informação;</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- remodelar a disponibilização da informação no menu "quem é quem".</li> <li>- identificar e alinhar com outros espaços no site que divulgue telefones.</li> </ul>
<p><b>O órgão ou entidade publica os currículos de todos os ocupantes de cargos de direção e assessoramento superior?</b></p>	<p>(não cumpre) Divulgar o link onde estão as informações</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atualização de currículos com os novos gestores e ordenação de equipes.</li> <li>- Remodelagem da página com a informação para que tenha raiz única no site, mantendo a integridade.</li> </ul>

<p><b>O órgão ou entidade divulga informações sobre a implementação da política de dados abertos?</b></p>	<p>(não cumpre) O item só será considerado cumprido após a publicação do Plano de Dados Abertos válido e vigente. É necessário que o PDA seja elaborado de acordo com as recomendação da Infraestrutura Nacional de Dados Abertos (INDA) (<a href="https://www.gov.br/governodigital/pt-br/dados-abertos/infraestrutura-nacional-de-dados-abertos">https://www.gov.br/governodigital/pt-br/dados-abertos/infraestrutura-nacional-de-dados-abertos</a>) e validado pela área técnica da CGU.</p>	<p>Emitir nova recomendação. (A medida já vem sendo tomada desde 2021, com o final da vigência do último PDA. Existe um Grupo de Trabalho designado para tal tarefa, porém não houve andamento.</p>
---	---	---

## **CRIAÇÃO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO**

Em 2025, a UNILAB avançou na consolidação do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), com sua formalização no organograma institucional e vinculação à Ouvidoria.

A estruturação do SIC foi acompanhada da atribuição de função gratificada específica para sua gestão, o que permite maior organização dos fluxos de trabalho e definição de responsabilidades, a partir da especialização das atividades relacionadas ao acesso à informação, com um olhar dedicado à LAI e seus desdobramentos.

A medida possibilitou, ainda, a segregação de funções no âmbito da Lei de Acesso à Informação, contribuindo com o fortalecimento dos mecanismos de controle e do aumento da confiabilidade das informações prestadas à sociedade.

A institucionalização do SIC representa um avanço significativo na governança da UNILAB, ao consolidar a integração entre as atividades de ouvidoria e acesso à informação, em consonância com as diretrizes da Controladoria-Geral da União e com as boas práticas de transparência pública.

Esse processo contribui para o fortalecimento da cultura de transparência e para a qualificação contínua dos serviços prestados, ampliando a capacidade institucional de atendimento às demandas da sociedade.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES

O conjunto de dados e suas respectivas análises apresentadas neste relatório evidencia a consolidação do SIC no âmbito da UNILAB, com resultados consistentes no atendimento às demandas de acesso à informação ao longo do exercício de 2025.

Destacam-se, nesse contexto, o **atendimento integral dos pedidos recebidos**, o **elevado percentual de respostas dentro do prazo legal**, a **alta taxa de resolutividade das demandas** ainda na resposta inicial e os **índices positivos de satisfação dos usuários**. Esses resultados demonstram o compromisso institucional com a efetividade da Lei de Acesso à Informação e com sua garantia na condição de direito fundamental.

No campo da transparência ativa, observa-se avanço significativo no cumprimento dos requisitos estabelecidos pela CGU, com expressiva ampliação do índice de atendimento dos itens avaliados. Esse resultado reflete o esforço articulado entre a Ouvidoria, na condição de responsável pela efetivação do atendimento à LAI, e as unidades administrativas detentoras das informações.

Ademais, a formalização do SIC no organograma institucional, com a designação de responsável específico e a atribuição de função gratificada, representa importante medida de fortalecimento da governança, ao assegurar a segregação de funções e contribuir para a qualificação do serviço prestado.

Apesar dos avanços observados, permanecem desafios que demandam atenção institucional contínua, especialmente no que se refere à consolidação da política de dados abertos, ao acompanhamento do acesso pela comunidade acadêmica da Bahia, a padronização e atualização das informações disponibilizadas nos canais de transparência ativa e ao fortalecimento da cultura de acesso à informação no âmbito da Universidade.

Diante desse cenário, apresentam-se as seguintes recomendações e oportunidade de melhoria:

- promover a **elaboração e implementação do Plano de Dados Abertos da UNILAB**, em conformidade com as disposições da Lei de Acesso à Informação;
- fortalecer o monitoramento contínuo dos itens de transparência ativa, com atuação articulada entre a Ouvidoria e as unidades responsáveis pela produção e atualização das informações;
- **aperfeiçoar a organização e a padronização das informações disponibilizadas no sítio institucional**, com vistas a facilitar o acesso e a compreensão pelos usuários;
- ampliar as **ações de sensibilização e orientação junto às unidades administrativas** quanto ao cumprimento dos prazos e à qualidade das respostas prestadas;

- **incentivar a utilização de linguagem clara e acessível** nas respostas aos pedidos de acesso à informação, contribuindo para a melhoria da experiência do usuário;
- consolidar fluxos internos de tramitação dos pedidos de acesso à informação, de modo a reduzir prazos e mitigar riscos de atraso no atendimento;
- fortalecer a integração entre transparência passiva e transparência ativa, de modo a reduzir a recorrência de pedidos sobre temas já passíveis de divulgação proativa.

Por fim, destaca-se que o aprimoramento contínuo do Serviço de Informação ao Cidadão na UNILAB depende do engajamento institucional das diversas unidades da Universidade, sendo a transparência e o acesso à informação elementos estruturantes da gestão pública, da integridade, da participação e do controle social.

Redenção, março de 2026