

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC



O [Serviço de Informação ao Cidadão \(SIC\)](#) é um dos mecanismos de comunicação da UFRPE com a sociedade e foi criado por meio da Resolução N° 112/2013-CONSU, em atendimento à exigência do art. 9 da Lei de Acesso à Informação - LAI (Lei 12.527/11). Atualmente o SIC está vinculado à Pró-Reitoria de Planejamento e Gestão Estratégica (PROPLAN) da UFRPE, a partir da publicação da Resolução n° 363/2023 do CONSU, de 14/08/2023. O SIC - Serviço de Informação ao Cidadão assegura o atendimento ao direito constitucional de acesso à informação para dados produzidos ou custodiados na UFRPE, em cumprimento ao que determina a Lei de Acesso à Informação - LAI (Lei 12.527/11), o seu regulamento (Decreto n° 7.724/2012) e demais legislações pertinentes.

O SIC está instalado no térreo do prédio Pró-Reitoria de Planejamento e Gestão Estratégica (PROPLAN) da UFRPE, em ambiente de fácil acesso ao público, com acessibilidade. Compete ao SIC: atender e orientar o usuário quanto ao procedimento para acesso à informação; receber e controlar os pedidos de acesso e, sempre que possível, fornecer imediatamente a informação disponível em transparência ativa; encaminhar os pedidos de acesso para as unidades responsáveis; controlar os prazos de respostas aos pedidos e aos recursos; encaminhar as respostas das unidades aos usuários solicitantes e auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios de transparência e de acesso à informação estabelecidos pela legislação em vigor.

O SIC da UFRPE é gerenciado por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação do Poder Executivo Federal denominada “[Plataforma Fala.BR](#)”, em que é possível ao usuário formalizar a sua solicitação de acesso à informação, acompanhar o cumprimento do prazo para resposta, interpor recurso em caso de

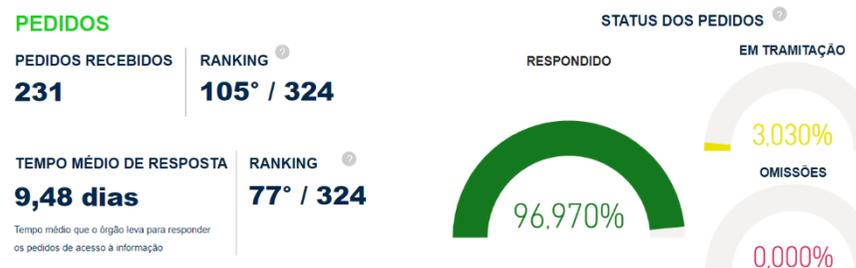


insatisfação com a resposta fornecida (ou mesmo em caso de negativa injustificada de acesso à informação) e apresentar reclamação diante da ausência de resposta no prazo previsto. Ademais, da Plataforma Fala.BR advém todos os dados aqui apresentados no que se refere ao acesso à informação.

O atendimento aos usuários realiza-se essencialmente por meio da Plataforma Fala.BR, de forma que o e-mail institucional (sic.proplan@ufrpe.br) do setor é utilizado para comunicações internas e esclarecimentos de dúvidas sobre como protocolar um pedido.

Os índices de transparência da UFRPE estão sob constante avaliação da Controladoria Geral da União (CGU) por meio do “[Painel da LAI](#)”, em que é possível acompanhar os índices da UFRPE comparados a toda estrutura da Administração Pública Federal inserida no Fala.BR.

No ano de 2023, o SIC recebeu 231 pedidos de acesso à informação, o que representa um aumento de aproximadamente 59% em relação a 2022, com tempo médio de respostas correspondente a 9,48 dias, ocupando o ranking de 77° dentre os 324 órgãos da Administração Pública Federal com adesão ao Fala.BR. A Lei de Acesso à Informação - LAI (Lei 12.527/11) preconiza 20 dias para resposta dos pedidos cadastrados na Plataforma Fala.BR. Dessa forma, a UFRPE cumpre a legislação em menos da metade do tempo exigido, num prazo inferior à média de 10 dias, bem como inferior à média nacional de 2023 de 16,30 dias nos demais órgãos.



Fonte: [Painel LAI](#) (2023)

A UFRPE não registra omissões nos pedidos de acesso à informação, como também há 65 dias a UFRPE não entra na Lista de Omissões da CGU, ocupando a posição geral nº 324 de 324 instituições que, empatadas, não registram descumprimento da LAI quanto aos prazos de resposta.

A melhora nos índices da UFRPE advém da implementação de controles mais eficientes a partir de 2021, quando o SIC ainda estava sob gestão da Ouvidoria, momento em que a UFRPE ascendeu quanto aos itens avaliados pelo Painel da LAI; demonstrando, portanto, o compromisso da estrutura de governança da universidade com o cumprimento da legislação, bem como com o atendimento direto das demandas da sociedade.



Principais temas tratados pelo SIC/UFRPE

Fonte: [Painel LAI](#) (2023)

Carta de Serviços ao Cidadão

A [Carta de Serviços ao Usuário](#) está disponível no sítio eletrônico da UFRPE, na seção Comunicação. Esse documento disponibiliza para a sociedade informações referentes aos diversos serviços prestados pela instituição, sendo um instrumento facilitador no atendimento ao público. A Carta é preenchida pelas diversas unidades da universidade, responsáveis pela atualização contínua das informações.

Aferição do grau de satisfação dos cidadãos-usuários

A avaliação do grau de satisfação dos usuários limita-se aos mecanismos legais da autoavaliação institucional, por meio dos instrumentos da Comissão Própria de Avaliação da UFRPE. Já os usuários da Plataforma Fala.BR podem expressar seu grau de satisfação com o serviço mediante instrumento disponível no próprio sistema. O índice de satisfação dos usuários expostos na Plataforma Fala.BR registra a média de 4.46 / 5.00, colocando a UFRPE em 139º no ranking de satisfação entre as 319 instituições avaliadas no Painel da Lei de Acesso à Informação.

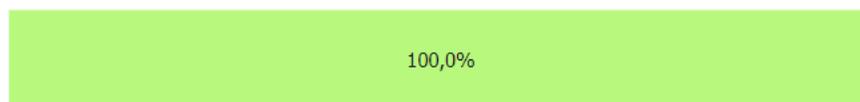
Mecanismos de transparência das informações relevantes sobre a atuação da unidade

O acesso às informações centrais da instituição, de maneira direta, ocorre por meio do 1º item disponível no Portal Institucional da UFRPE, na aba Acesso à Informação, pelo endereço: <http://www.acaoainformacao.ufrpe.br/>.

A UFRPE cumpre com 100% dos itens de transparência ativa exigidos pela Controladoria Geral da União (CGU), cujos itens disponibilizados podem ser acessados por meio do menu lateral da aba de [Acesso à Informação](#).

CUMPRIMENTO DE ITENS DE TRANSPARÊNCIA ATIVA [?]

● Cumpre ● Cumpre Parcialmente ● Não Cumpre



Fonte: [Painel LAI](#) (2023)

Dados Abertos

Em atenção ao Decreto nº 8.777, de maio de 2017, a UFRPE construiu o seu Plano de Dados Abertos (PDA) para o Biênio 2022/2024, por meio do seu Comitê de Transparência e Dados Abertos (CTDA), atualmente designado pela Portaria 1.308/2023-GR, de 11/10/23.

Dados disponíveis nos links:

| [Dados Abertos](#)

| [Portal de Dados Abertos da UFRPE](#)

| [Portal Brasileiro de Dados Abertos](#)

A UFRPE, por meio desse instrumento, estabelece a sua estratégia para abertura de dados, definindo um conjunto de ações para viabilizar a prática de dados abertos na instituição. Os prazos previstos para o PDA 2022-2024 estão em constante atualização para melhor atender ao aprimoramento da gestão da UFRPE por meio do controle social.

Medidas para garantir a acessibilidade aos produtos, serviços e instalações

No que concerne à acessibilidade, a plataforma Fala.Br/CGU permite, por meio da aplicação VLibras, que pessoas surdas acessem conteúdo multimídia em sua língua natural de comunicação, o que contribui com a acessibilidade para computadores, dispositivos móveis e páginas Web. Além disso, a plataforma segue as diretrizes do eMAG (Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico), conforme as normas do Governo Federal, em obediência ao Decreto nº 5.296, de 2 de Dezembro de 2004. Na parte superior do portal, existe uma barra de acessibilidade onde se encontram atalhos de navegação padronizados e a opção para alterar o contraste. Essas ferramentas estão disponíveis em todas as páginas do portal.

