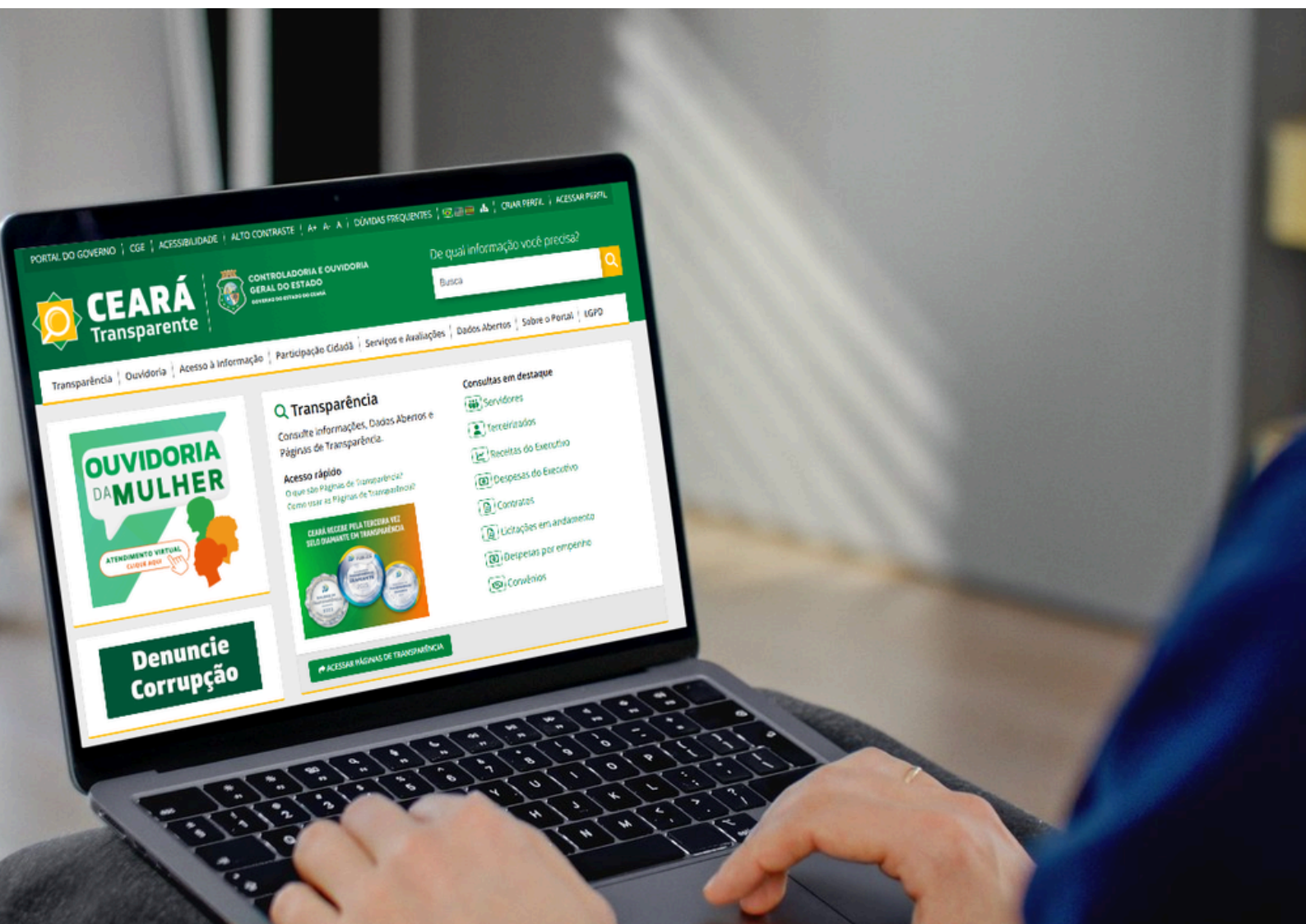




CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO

RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA 2025





Relatório de Monitoramento da Implementação e Cumprimento da Lei Estadual nº 15.175/2012

Período de 1º de Janeiro a 31 de dezembro de 2025



EXPEDIENTE

Direção Superior

Reitora: Izabelle Mont'Alverne Napoleão Albuquerque

Vice-Reitor: Francisco Carvalho de Arruda Coelho

Equipe da Ouvidoria Setorial da UVA

Ouidora Geral: Joyce Mazza Nunes Aragão

Secretário Executivo: Francisco Bruno Siqueira Aragão

Equipe CSAI – UVA

Titular: Lorena Pereira da Ponte Pierre

Assessora de Desen. Insti: Kaliny Kélvia Siqueira Lima

Ouidora Setorial: Joyce Mazza Nunes Aragão

Responsável pelo SIC: Francisco Bruno Siqueira Aragão



01 – Introdução

Em cumprimento à Lei Estadual nº. 15.175/2012, no seu artigo 8º, parágrafo 1º, inciso II, que institui que o Comitê Setorial de Acesso a Informação (CSAI) deve apresentar ao Comitê Gestor relatórios periódicos, o Comitê Setorial de Acesso a Informação da Universidade Estadual Vale do Acaraú -UVA, vem por meio deste fazer se cumprir a lei.

Os objetivos desse instrumento são apresentar os dados de serviços de informação ao cidadão de ocorrências e fazer um relatório das principais ações empreendidas pelo CSAI da UVA, como também as dificuldades encontradas no período de 2025.

O CSAI tem como escopo facilitar o acesso à informação dos seus usuários visando otimização e agilidade dos serviços prestados à coletividade acadêmica e à sociedade em geral.

02 – Providências adotadas sobre as recomendações emanadas no Relatório de Gestão da Transparência 2024

Os Relatórios de Gestão da Transparência de todos os Órgãos e Entidades da Administração Pública Estadual são analisados anualmente e, posteriormente, a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE) apresenta um relatório geral com as recomendações e orientações pertinentes a cada Setorial.

Em 2024 conforme consta no Relatório de Gestão da Transparência, a UVA estava entre os órgãos com resolubilidade inferior a 100%, bem como, a pesquisa de satisfação do usuário foi inferior à média estadual (83%). Diante dessa realidade, em 2025, foram adotadas algumas providências para melhorar esses indicadores, no intuito de garantir respostas completas, dentro do prazo e com qualidade, reduzindo recursos, retrabalho e judicialização.

Dentre as principais ações realizadas cita-se, a classificação adequada da demanda, articulação com áreas internas da UVA, estabelecimento de prazos internos menores que os da Lei de Acesso à Informação, oferecimento de resposta resolutive, aperfeiçoamento da

qualidade das respostas, com foco na clareza, completude e linguagem cidadã, bem como, padronização de algumas respostas para permitir um retorno mais ágil ao solicitante. Busca-se também transformar demandas em melhoria institucional, inserindo no *site* da UVA, as informações necessárias para ampliar a transparência ativa.

03 - Análise das solicitações de informações do período

A seguir, serão apresentados os dados sobre o atendimento ao cidadão pela UVA em 2025, obtidos por meio da Plataforma Ceará Transparente.

3.1 - Quantitativo de solicitações de informação recebidas, atendidas, não atendidas e indeferidas

No período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2025, a UVA recebeu 45 solicitações de acesso à informação. Observa-se um aumento de 10% no quantitativo de solicitações em relação a 2024, quando foram recebidos 40 pedidos de acesso à informação. Dentre essas solicitações, 75% foram finalizadas em 2025, e 24% foram finalizadas somente em 2026 (Tabela 1).

Tabela 1 – Situação e classificação das solicitações de informação.

Situação	Quantidade	Percentual
Finalizado	34	75,56%
Em atendimento - área interna	11	24,44%

Classificação da Resposta/demanda	Quantidade	Percentual
Atendido (transparência ativa)	21	46,67%
Atendido (informação pessoal)	13	28,89%
Sem classificação	11	24,44%

Fonte: Portal Ceará Transparente

3.2 - Assuntos mais recorrentes

Sobre os assuntos mais recorrentes, identificou-se que quase metade das solicitações de informação era sobre como emitir documentos acadêmicos (certificados, históricos e diplomas), que são de responsabilidade da Pró-Reitoria de Graduação – PROGRAD. Em seguida, aparecem as solicitações de informações sobre concurso público e demais seleções realizadas na UVA, que são geridas pela Comissão Executiva de Processos Seletivos – CEPS/UVA (Tabela 2).

Tabela 2 – Assuntos mais recorrentes de solicitação de informação.

Assunto	Quantidade	Percentual
CERTIFICADO E HISTÓRICOS	12	26,09%
DIPLOMA E HISTÓRICO	10	21,74%
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	7	15,22%
CURSOS OFERTADOS PELA UNIVERSIDADE (PRESENCIAL E A DISTÂNCIA)	4	8,70%
VESTIBULAR	3	6,52%
FALTA DE PROFESSOR EM DISCIPLINA/CURSO	2	4,35%
CONTEÚDO PROGRAMÁTICO DE CURSOS (DISCIPLINA/EMENTA)	1	2,17%
IMPLANTAÇÃO DE CURSOS ACADÊMICOS	1	2,17%
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	1	2,17%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	1	2,17%
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	1	2,17%
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	1	2,17%
DIVULGAÇÃO DE EVENTOS NA INSTITUIÇÃO	1	2,17%
PROCEDIMENTOS E ORIENTAÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO (SIC)	1	2,17%

Fonte: Portal Ceará Transparente

Em junho de 2025, as informações sobre como solicitar documentos acadêmicos foram disponibilizadas no *site* da UVA (<https://www.uva.ce.gov.br/>), bem como em seu perfil na rede social *Instagram*. Tratando-se, portanto, de transparência ativa. Todavia, esses ainda foram os principais assuntos demandados.

3.3 - Quantidade de solicitações de informações por Meio de Entrada

Durante o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2025, foram recebidas 45 solicitações de informação, sendo quase a totalidade recebida pela Internet (Tabela 3). Esses resultados evidenciam uma crescente preferência do público pelo uso do Ceará Transparente como principal canal para acessar seu direito à informação.

Tabela 3 – Meios de entrada das solicitações de acesso a informação.

Meio de entrada	Quantidade	Percentual
Internet	40	88,89%
Telefone 155	4	8,89%
Cidadão on-line - Chat	1	2,22%

Fonte: Portal Ceará Transparente

3.4 - Preferência de resposta

Durante o registro da solicitação de informação, o cidadão tem a possibilidade de selecionar sua preferência quanto ao método de resposta à sua manifestação. Desse modo, observa-se que, no ano de 2025, mais da metade dos cidadãos (57%) preferem receber por e-

mail e 13 (28%) pelo próprio sistema do Ceará Transparente, conforme se observa na tabela 4.

Tabela 4 – Preferência de resposta das solicitações de acesso à informação.

Preferência de resposta	Quantidade	Percentual
E-mail	26	57,78%
Sistema	13	28,89%
Whatsapp	4	8,89%
Telefone	2	4,44%

Fonte: Portal Ceará Transparente

3.5 - Resolubilidade das demandas

Sobre a resolubilidade das demandas, observou-se que ainda precisa ser qualificada, pois atingiu o percentual de apenas 26% (Tabela 5).

Tabela 5 – Resolubilidade das demandas

Quantidade	Percentual
45	26.67%

Fonte: Portal Ceará Transparente

3.6 - Tempo médio de resposta às solicitações de informações

A Lei de Acesso à Informação - LAI determina que o prazo máximo para resposta seja de 20 dias, podendo ser estendido por mais 10 dias. No ano de 2025, o Serviço de Informação ao Cidadão da UVA (CSAI) respondeu fora do prazo estabelecido. Além disso, a média de dias de resposta para as solicitações recebidas pelo telefone 155, somadas às da UVA (Central + CSAI) também foram emitidas fora do prazo.

Tabela 6 – tempo médio de respostas das demandas.

Sistema	Média	Total
Central + CSAI	63 dias	53
CSAI	108 dias	31

Fonte: Portal Ceará Transparente

3.7 - Satisfação dos usuários do Serviço de Informação ao Cidadão

A pesquisa de satisfação é opcional e permite que o cidadão avalie quatro aspectos: atendimento, tempo de resposta, canal utilizado para registro e qualidade da resposta. Em 2025, apenas 03 cidadãos participaram da pesquisa, resultando em um índice de satisfação de 67%. Esse percentual é expressivo, considerando o desafio de alcançar patamares elevados em um dos índices mais difíceis, uma vez que a avaliação é feita totalmente pelo cidadão.

Tabela 7 – Pesquisa de satisfação dos usuários

Índice geral de satisfação	Resultado
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Informação neste	3.67

Índice geral de satisfação	Resultado
atendimento (considere a atenção, compromisso e respeito do ouvidor e sua equipe)?	
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	3.33
c. Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação? (considere a comunicação, facilidade de uso, celeridade e funcionalidade). Você utilizou o canal: [used_input]	3.67
d. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada? (considere se a resposta atende aos questionamentos apresentados e se a ouvidoria justifica uma eventual impossibilidade de atendimento)	3.33
Média das Notas:	3.5
Índice de Satisfação:	67,00%

Fonte: Portal Ceará Transparente

3.8 – Solicitações de informação que demandaram recurso

Em 2025, 03 recursos foram registrados, sendo 01 finalizado e 02 em andamento.

Tabela 8 – solicitações que demandaram recurso

Situação do Recurso	Quantidade
Recursos em andamento	2
Recursos finalizados	1

Classificação da Resposta/recurso	Quantidade
Classificação da procedência demanda após análise/apuração	2
Perda de objeto	1

Fonte: Portal Ceará Transparente

04 – Dificuldades para implementação da Lei Estadual nº. 15.175 de 2012

A UVA não enfrenta muitas dificuldades para cumprir as legislações relacionadas ao acesso à informação pelos cidadãos. Todavia, observa-se que existe certo desconhecimento sobre a Lei por parte da população em geral, muitas vezes externa à UVA. Em certos casos, a complexidade de algumas solicitações pode exigir um tempo maior para a elaboração das respostas, principalmente, quando essas informações demandam a articulação entre diferentes áreas internas da UVA ou requerem um tratamento mais detalhado para assegurar a precisão e a conformidade com as legislações pertinentes. Ademais, a Assessoria Jurídica da UVA é muitas vezes consultada para garantir que as respostas estejam alinhadas aos princípios legais e aos direitos dos solicitantes. Apesar desses desafios, a UVA mantém um compromisso contínuo com a transparência e a eficiência no atendimento às solicitações de informação, buscando sempre aperfeiçoar seus processos internos.

05 – Benefícios percebidos pela implementação da Lei Estadual nº. 15.175 de 2012

A implementação da Lei Estadual nº 15.175/2012 tem trazido avanços significativos para a transparência e o acesso à informação públicas no Estado do Ceará. Em caso de negativa da informação solicitada, o cidadão tem a possibilidade de recurso, permitindo que se corrijam eventuais equívocos.

06 – Ações empreendidas pelo Órgão ou Entidade com vistas a melhorar o perfil ou nível da transparência ativa, em virtude das informações solicitadas

Identificou-se que havia recorrência de solicitações de acesso à informação sobre como solicitar a emissão de documentos acadêmicos, como, diplomas, certificados e históricos. Principalmente procedentes de alunos que cursavam em Institutos que tiveram parceria com a UVA, mas foram extintos ou a parceria foi desfeita. Desse modo, foi solicitado à assessoria de Comunicação da UVA que as informações sobre os procedimentos necessários para solicitar tais documentos fossem inseridas no *site* da UVA, bem como em

seu perfil na rede social *Instagram*. Com essa iniciativa, as solicitações desse teor foram diminuindo.

A UVA usa como principais instrumentos de divulgação de informações para a comunidade acadêmica, o seu site (<https://www.uva.ce.gov.br/>), bem como, possui perfil na rede social *Instagram* (*uvacearaoficial*) para ampliar sua comunicação junto à comunidade acadêmica.

Em 2025, a equipe responsável pela gestão de informações de acesso à informação participou de cursos para aprimorar o entendimento da legislação e otimizar os fluxos intensos. A UVA também reforçou a atualização das informações no site institucional, facilitando o acesso direto pelo cidadão e reduzindo a necessidade de solicitações formais.

07 – Classificações de documentos

Ressalta-se que, ao avaliar a viabilidade do fornecimento de informações, a UVA segue as diretrizes da Portaria CGAI nº 01/2016, que estabelece critérios para a uniformização da classificação de informações sigilosas em âmbito estadual, garantindo a padronização e a conformidade com a legislação vigente.

A UVA disponibiliza, via Portal da Transparência/Comitê, a lista de documentos classificados como sigilosos, que inclui o tipo de documento, o grau de sigilo e o fundamento legal, disponível em: <https://www.uva.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/143/2020/06/documentos-sigilosos-uva.pdf>

08 – Considerações Finais

A análise das solicitações de informação ao longo de 2025 evidencia a necessidade de avanços no atendimento ao cidadão no âmbito do acesso à informação na UVA, para aprimorar seus resultados, melhorando suas respostas e a satisfação dos usuários, garantindo um serviço de qualidade aos cidadãos. Portanto, a UVA reforça seu compromisso em assegurar o acesso à informação dentro dos prazos estabelecidos pela LAI e seguirá



promovendo melhorias nos fluxos internos e na capacitação das equipes, com o compromisso principal de garantir que o direito de acesso à informação seja plenamente respeitado e exercido por qualquer pessoa.

Sobral, CE 22 de Abril de 2026.

Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI

Nome: Lorena Pereira da Ponte Pierre

Função: Titular do Órgão ou Entidade ou autoridade com subordinação.

E-mail: lorena_pierre@uvanet.br

Nome: Kaliny Kélvia Pessoa Siqueira Lima

Função: Assessor de Desenvolvimento Institucional ou cargo equivalente.

E-mail: kaliny_lima@uvanet.br

Nome: Joyce Mazza Nunes Aragão

Função: Ouvidora Setorial.

E-mail: joyce_mazza@uvanet.br

Nome: Francisco Bruno Siqueira Aragão

Função: Responsável pelo Serviço de Informações ao Cidadão – SIC.

E-mail: brunosiqueira20@gmail.com