

## RELATÓRIO DE GESTÃO DO SISTEMA DE INFOMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC /Uern)

**Mossoró/RN, janeiro de 2021**



**Reitor**

Prof. Dr. Pedro Fernandes Ribeiro Neto

**Vice-Reitora**

Profa. Dra. Fátima Raquel Rosado Moraes

**Chefe de Gabinete**

Profa. Dra. Cicília Raquel Maia Leite

**Pró-Reitoria de Ensino de Graduação**

Prof. Dr. Wendson Dantas de Araújo Medeiros

**Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação**

Prof. Dr. José Rodolfo Lopes de Paiva Cavalcanti

**Pró-Reitoria de Extensão**

Prof. Dr. Emanuel Márcio Nunes

**Pró-Reitoria de Administração**

Prof. Me. Tarcísio da Silveira Barra

**Pró-Reitoria de Planejamento, Orçamento e Finanças**

TNS. Me. Iata Anderson Fernandes

**Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas**

Profa. Ma. Jéssica Neiva de Figueiredo Leite

**Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis**

TNM Esp. Erison Natécio da Costa

**Equipe do Sistema de Informação ao Cidadão -SIC/Uern**

Ouvidor: Professora Ma. Elizabeth Silva Veiga

Técnico-Administrativo: Ana Fabíola Rebouças de Souza

Técnico de Nível Superior: Joana D´arc Fernandes Coelho Neta

**Contato:**

Rua Almino Afonso, 478, Centro | Mossoró/RN - CEP: 59.610-210

Fone: 55 (84) 3315.2170

e-mail: [e-sic@uern.br](mailto:e-sic@uern.br) | Sistema de Informação ao Cidadão UERN

Site: <https://portal.uern.br/acessoainformacao/>



## 1. INTRODUÇÃO

O Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), no âmbito da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte – UERN, foi implantado em agosto de 2018, ampliando os canais de comunicação e transparência pública da Instituição e, ao mesmo tempo, integrando-se à Rede de Operadores e-SIC RN. As solicitações de informações recebidas pelo e-SIC RN, no domínio da Uern, são monitoradas e gerenciadas pela Equipe do Sistema de Informação ao Cidadão da Uern – e-SIC/UERN, vinculada atualmente à Ouvidoria da Universidade.

Em 2020 vivenciamos uma nova realidade diante da pandemia provocada pelo novo coronavírus (COVID-19) e o atendimento presencial foi suspenso em cumprimento ao Decreto Estadual nº 29.512, de 13 março de 2020, e à Portaria nº 346/2020, de 15 de março de 2020, expedida pela Presidente em exercício da Fundação Universidade do Estado do Rio Grande do Norte. Entretanto, a Equipe do e-SIC/UERN não recebeu nenhum pedido de informação cujo tema estivesse relacionado diretamente à pandemia do coronavírus, já que as demandas estão sempre relacionadas a informações específicas de uma Instituição de Ensino Superior, isto é, assuntos de natureza acadêmica ou solicitação de dados referentes a informações administrativas da Uern.

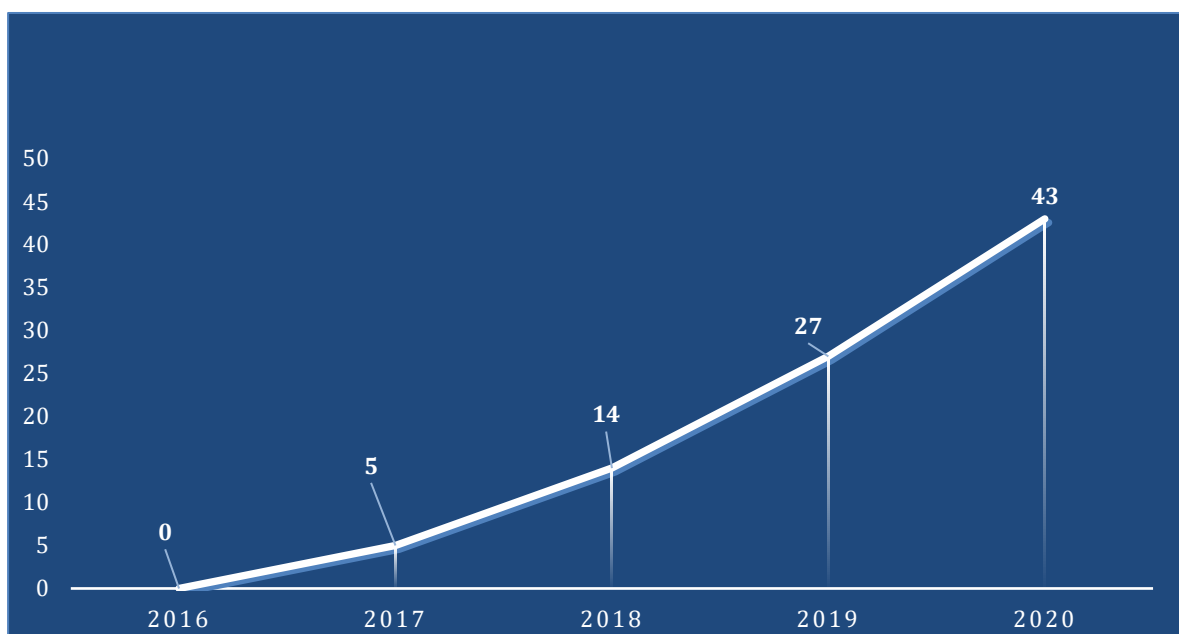
O presente relatório tem como objetivo apresentar os resultados do acompanhamento e avaliação da Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei Federal nº 12.527/2011), e Lei Estadual nº 9.963/2015, realizada por meio do Sistema de Informação ao Cidadão do Estado do Rio Grande do Norte (e-SIC RN), no âmbito da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte. Para melhor visualização dos dados, os resultados foram estruturados a partir dos seguintes indicadores: Quantitativo de Pedidos de Acesso à Informação; Cumprimento dos Prazos; Tempo Médio de Resposta; Resolutividade; Satisfação do Usuário; além da avaliação geral de desempenho da Instituição de acordo com a metodologia adotada pela Equipe LAI – CONTROL RN.

## 2. INDICADORES DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Durante o período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2020, o quantitativo de pedidos de acesso à informação foi de 43 solicitações, o que corresponde a 59,2% a mais do que o ano de 2019, que recebeu 27 solicitações. É importante ressaltar que esses dados se referem ao número bruto de pedidos e não à quantidade de informações que constam naqueles pedidos, pois alguns pedidos de acesso à informação apresentaram mais de uma pergunta. O gráfico 01 mostra a evolução, desde 2016, do quantitativo de pedidos de acesso à informação.

### Gráfico 01 – Quantitativo de Pedidos de Acesso à Informação

Fonte: Elaboração própria obtida no Portal do Sistema de Informação ao Cidadão do Rio Grande do Norte.



Disponível em: Disponível em: <http://www.sic.rn.gov.br/Solicitacao/RelatorioSolicitacoesCriadasPorOrgao>

De acordo com a Lei de Acesso à Informação, os órgãos ou entidades públicas deverão responder ao pedido de acesso à informação de imediato. Entretanto, não sendo possível conceder o acesso imediato, a instituição dispõe de um prazo de até 20 (vinte) dias para responder à solicitação, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias quando necessário e devidamente justificado.

Em 2020, a Equipe e-SIC/UERN continuou trabalhando no sentido de reduzir ainda mais o tempo de resposta ao cidadão, a partir de duas ações: a própria equipe respondeu às solicitações utilizando-se de consultas nos documentos da instituição ou em arquivos com solicitações anteriores que fossem da mesma natureza; a segunda ação envolveu os setores demandados, isto é, a Equipe monitorava diariamente o encaminhamento do pedido de informação junto aos setores. Essas ações surtiram um resultado positivo em relação ao cumprimento do prazo conforme a LAI – todas as demandas foram respondidas dentro do prazo de 30 dias – e em relação ao tempo médio de resposta, como será analisado a seguir.

Quanto ao cumprimento de prazos, verificou-se que das 43 demandas, 27 foram respondidas em até 10 dias; 13 pedidos de informação foram respondidos em até 20 dias; e apenas 3 pedidos de informação foram respondidos em até 30 dias. Cabe destacar que nenhum pedido de informação foi respondido acima de 30 dias, como mostra a tabela 01.

**Tabela 01- Demonstrativo do Tempo de Resposta ao Usuário do e-SIC UERN**

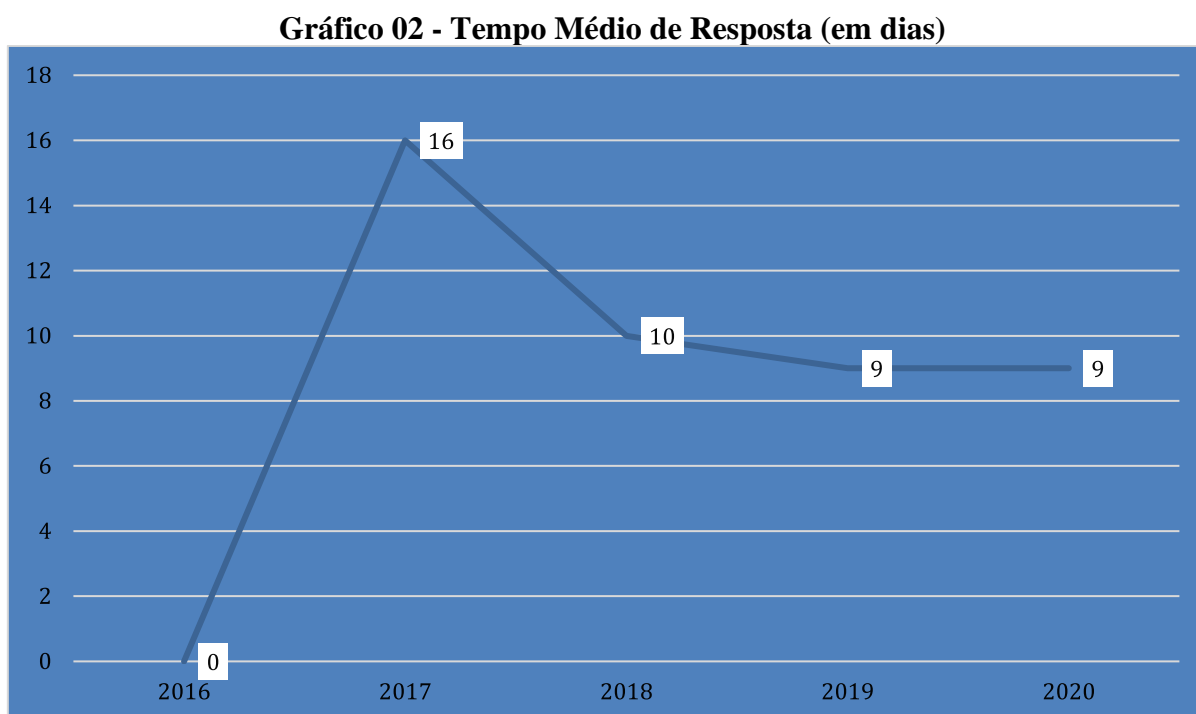
<b>ANO</b>	<b>Até 10 dias</b>	<b>%</b>	<b>Até 20 dias</b>	<b>%</b>	<b>Até 30 dias</b>	<b>%</b>	<b>Acima de 30 dias</b>	<b>%</b>	<b>Total de Demandas</b>
<b>2016</b>	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0
<b>2017</b>	2	40,00	1	20,00	2	40,00	0	0,00	5
<b>2018</b>	10	71,42	4	28,57	0	0,00	0	0,00	14
<b>2019</b>	19	70,37	7	25,92	1	3,7	0	0,00	27
<b>2020</b>	27	62,79	13	30,23	3	6,97	0	0,00	43

Fonte: Elaboração própria obtida no Portal do Sistema de Informação ao Cidadão do Rio Grande do Norte. Disponível em: Disponível em: <http://www.sic.rn.gov.br/Solicitacao/RelatorioFinalizadasPorPrazo>

O número de pedidos de informação respondidos acima de 10 dias aumentou, conforme tabela 01, em 2020 (13 respostas), tanto em relação ao ano de 2018 (4 respostas) como também em relação a 2019 (7 respostas). Este resultado pode ser justificado pela natureza das solicitações de acesso à informação que, na sua maioria, são pesquisas acadêmicas que solicitam muitos dados e envolvem vários setores, demandando, assim, mais tempo para coleta dos dados e

resposta ao cidadão. Além desse fator, em 2020, outra variável que contribuiu foi o trabalho remoto, uma vez que nem sempre os servidores tinham acesso às informações de forma remota, tendo que estar presente na Instituição em regime de escala.

O tempo médio de resposta (TMR) ao cidadão, em 2020, permaneceu o mesmo se comparado ao ano anterior, ou seja, nove dias como demonstra o gráfico 02, mesmo havendo um aumento no número de pedidos de acesso à informação respondidos em até 20 dias e em até 30 dias em relação ao ano de 2019. Este indicador é calculado fazendo um somatório do tempo médio de resposta dos meses e dividido pela quantidade de meses.



Fonte: Elaboração própria obtida no Portal do Sistema de Informação ao Cidadão do Rio Grande do Norte. Disponível em: <http://www.sic.m.gov.br/Solicitacao/IndicadorAnualPorOrgao>

Em relação ao indicador de **resolutividade**, é importante destacar que a Equipe Técnica que acompanha e monitora a LAI no âmbito da Controladoria Geral do estado do Rio Grande do Norte – Equipe LAI-CONTROL utiliza como critério para calcular a resolutividade dos órgãos, o cumprimento dos prazos a partir de três intervalos: o primeiro refere-se ao percentual de



pedidos de informação respondidos em até 20 dias, isto é, dentro do prazo estabelecido pela LAI; o segundo intervalo corresponde ao percentual de pedidos de informação respondidos entre o vigésimo primeiro ao trigésimo dia, ou seja, período de prorrogação concedido pela lei (10 dias) e, o terceiro intervalo, refere-se ao percentual de pedidos de informação em que as respostas foram respondidas acima de 30 dias, consideradas pela LAI respostas fora do prazo.

Apesar de, em 2020, todos os pedidos de acesso à informação que chegaram por meio do e-SIC/UERN tenham sido atendidos dentro do prazo máximo, de acordo com a LAI, e o tempo médio de resposta tenha permanecido o mesmo do ano de 2019, o indicador de resolutividade apresentado na tabela 02 demonstra que, no primeiro ano de implantação do e-SIC (2018), no âmbito da Uern, 100% das demandas foram respondidas dentro do prazo de até 20 dias. Nos anos seguintes, mesmo com todo esforço da Equipe SIC/UERN, esse percentual caiu para 96,30% (2019) e 93,02% (2020) respectivamente.

**Tabela 02 – Percentual de demandas atendidas por prazo de atendimento**

<b>ANO</b>	<b>Até 20 dias</b>	<b>%</b>	<b>De 21 a 30 dias</b>	<b>%</b>	<b>Acima de 30 dias</b>	<b>%</b>	<b>Total de Demandas</b>
<b>2016</b>	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0
<b>2017</b>	3	60,00	2	40,00	0	0,00	5
<b>2018</b>	14	100,00	0	0,00	0	0,00	14
<b>2019</b>	26	96,30	1	3,70	0	0,00	27
<b>2020</b>	40	93,02	3	6,98	0	0,00	43

Fonte: Elaboração própria obtida no Portal do Sistema de Informação ao Cidadão do Rio Grande do Norte. Disponível em: <http://www.sic.rn.gov.br/Solicitacao/IndicadorAnualPorOrgao>

O número de resposta acima de 20 dias em 2020 (3 respostas), aparentemente, não é expressivo quando comparado ao total de demandas do ano (43). Entretanto, esse resultado torna-se significativo porque interfere diretamente na avaliação geral de desempenho dos órgãos pela metodologia adotada pela Equipe LAI – CONTROL, como será visto mais adiante.

O último indicador a ser analisado refere-se à **satisfação do cidadão/usuário** com as respostas recebidas. A Pesquisa de Satisfação é opcional e o cidadão/usuário responde por meio do e-SIC. As respostas são classificadas em três categorias: Atendido Satisfatoriamente, Atendido Parcialmente e Não Atendido. Em 2020, dos 43 pedidos de informação, apenas 14 responderam ao questionário. Dos 14 usuários que responderam, 9 (64,29%) deles disseram que a demanda foi atendida satisfatoriamente; 3 usuários (21,43%) responderam que o pedido foi atendido parcialmente; e 2 usuários (14,29%) marcaram que o pedido de informação não foi atendido, conforme tabela 03.

**Tabela 03 – Satisfação do Cidadão/Usuário do Sistema e-SIC UERN**

ANO	TOTAL DE RESPOSTAS	ATS*	%	ATP**	%	NAT***	%
2016	0	0	0,00	0	0,00	0	0,00
2017	0	0	0,00	0	0,00	0	0,00
2018	3	2	66,67	0	0,00	1	33,33
2019	3	3	100,00	0	0,00	0	0,00
2020	14	9	64,29	3	21,43	2	14,29

\* **ATS** – Atendido Satisfatoriamente

\*\* **ATP** – Atendido Parcialmente

\*\*\* **NAT** – Não Atendido

Fonte: Elaboração própria obtida no Portal do Sistema de Informação ao Cidadão do Rio Grande do Norte. Disponível em: <http://www.sic.rn.gov.br/Relatorio/RelatorioSatisfacaoDetalhadoPorOrgao>

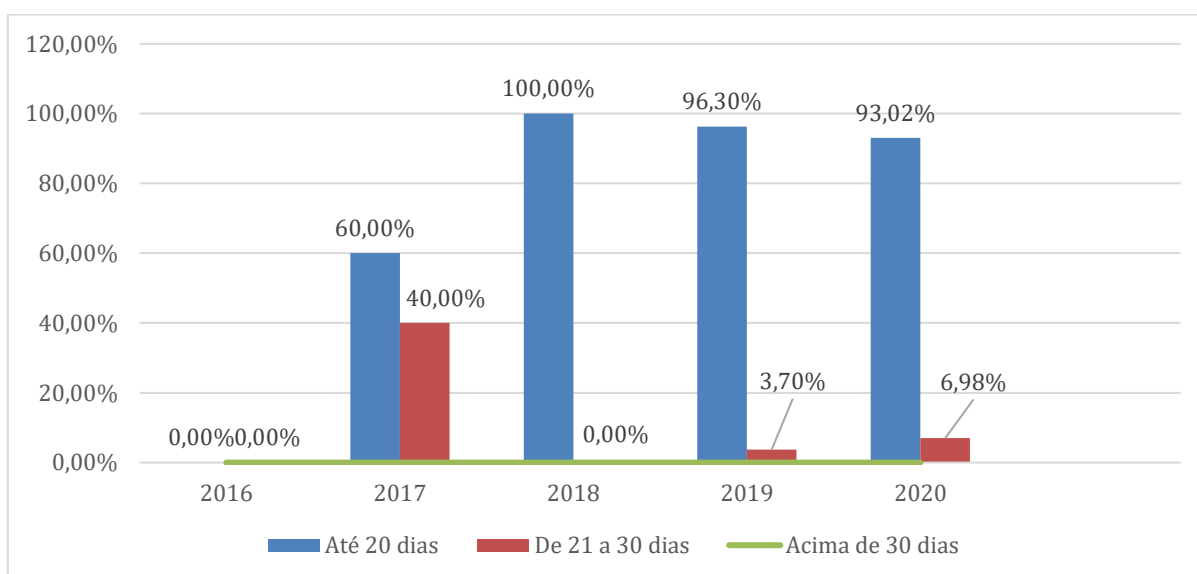
A Equipe LAI – CONTROL RN realiza a avaliação geral de desempenho dos órgãos utilizando como parâmetro a resolutividade e satisfação do usuário. Com base nesses indicadores, classifica o desempenho em quatro níveis: Ótimo, Bom, Regular e Baixo.

No tocante à resolutividade, o desempenho é classificado como **ótimo** quando a instituição atende todas as demandas em até 10 dias; **bom**, quando as demandas são atendidas em até 20 dias; **regular**, se todas as demandas são atendidas em até 30 dias e **baixo**, quando há



descumprimento à LAI, ou seja, a instituição ultrapassa o prazo de 30 dias para responder o pedido de acesso à informação. De acordo com essa metodologia de avaliação de desempenho, a Uern foi classificada como regular, em 2020, em relação à resolutividade; já que não conseguiu atender todas as demandas no prazo de até 10 dias (Gráfico 03).

**Gráfico 03 – Resolutividade**

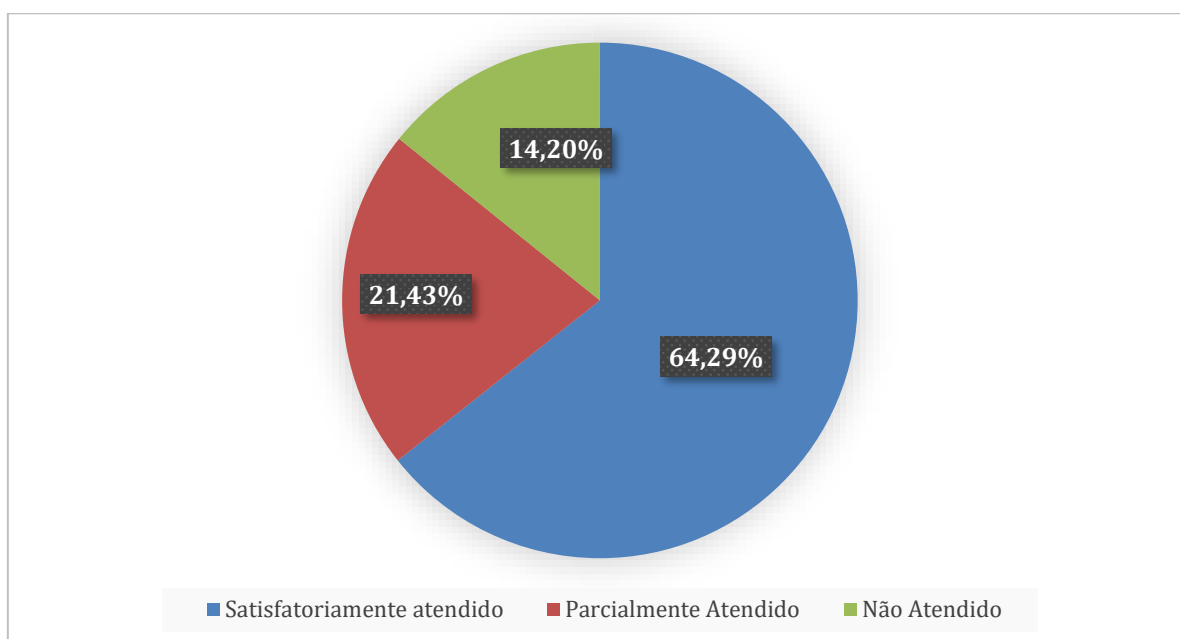


Fonte: Elaboração própria obtida no Portal do Sistema de Informação ao Cidadão do Rio Grande do Norte. Disponível em: <http://www.sic.rn.gov.br/Solicitacao/IndicadorAnualPorOrgao>

Quanto à satisfação do usuário, a classificação do desempenho é realizada a partir do percentual de respostas que o órgão teve para a alternativa “Atendidas Satisfatoriamente”. Desse modo, o desempenho é considerado **ótimo**, quando a instituição obtém um percentual de resposta entre 80% a 100% para essa alternativa; **bom** corresponde ao intervalo entre 60% a 79% das respostas “atendidas satisfatoriamente”; desempenho **regular** quando a instituição obtém um percentual de resposta entre 40% a 59% dessa alternativa; e desempenho **baixo** quando obtém abaixo de 40% das respostas como “atendidas satisfatoriamente”.

No caso da Uern, 64,29% dos usuários demonstraram-se satisfeitos com a informação obtida por meio do e-SIC Uern em 2020 (Gráfico 04). Com esse resultado, e de acordo com a metodologia aplicada pela Equipe LAI – CONTROL, o desempenho da Uern, quanto à satisfação do usuário, foi classificado como bom.

**Gráfico 04 – Satisfação do Usuário do Sistema e-SIC UERN no ano de 2020**



Fonte: Elaboração própria obtida no Portal do Sistema de Informação ao Cidadão do Rio Grande do Norte. Disponível em: <http://www.sic.rn.gov.br/Relatorio/RelatorioSatisfacaoDetalhadoPorOrgao>

Vale salientar que a Uern ocupa o 14º lugar no Ranking Satisfação do Usuário, dos órgãos do estado do Rio Grande do Norte, e não recebeu nenhum pedido de recurso (utilizado pelo cidadão quando a instituição não concede a informação solicitada ou não justifica o seu indeferimento) ou reclamação (ocorre quando o cidadão está insatisfeito com a resposta recebida ou com o indeferimento dela).



### 3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Equipe responsável pelo Sistema de Informação ao Cidadão da Uern pretendeu não apenas cumprir com uma obrigação legal de publicar os resultados do acompanhamento e avaliação da Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei Federal nº 12.527/2011), e Lei Estadual nº 9.963/2015, realizada por meio do Sistema de Informação ao Cidadão do Estado do Rio Grande do Norte (e-SIC RN), no âmbito da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte durante o ano de 2020, mas de contribuir com o fortalecimento da comunicação e transparência da Universidade.

Um fato observado foi o aumento no número de demandas em 2020, em que o quantitativo de pedidos de acesso à informação foi de 43 solicitações, o que corresponde 59,2% a mais do que o ano de 2019, quando recebeu 27 solicitações. Esse resultado demonstra que o usuário está mais familiarizado com o sistema e buscando mais informações sobre os dados da Uern por meio do e-SIC UERN.

Outro ponto de destaque é que 93,02% das demandas foram atendidas no prazo de até 20 dias, isto é, a grande maioria dos pedidos de acesso à informação foram respondidos sem necessidade de prorrogação de prazo. Mesmo assim, de acordo com a metodologia utilizada para avaliar o desempenho das instituições pela Equipe LAI – CONTRO RN, o desempenho da Uern foi regular em relação à resolutividade, o que implica na necessidade de melhorar o tempo de resposta a fim de que todas as demandas sejam respondidas em até 10 dias.

Por outro lado, em relação à satisfação do cidadão/usuário, o desempenho da Uern em 2020 foi considerado bom, já que 64% consideraram que as respostas foram “atendidas satisfatoriamente”, não havendo nenhuma reclamação e nenhum pedido de recurso em relação às respostas das demandas.

É oportuno ressaltar que a Equipe e-SIC UERN, além do monitoramento das demandas e registro das respostas no e-SIC, participou, no ano de 2020, dos seguintes eventos realizados



pela Controladoria Geral da União (CGU) e pela Controladoria do Estado do Rio Grande do Norte relacionados à Rede de Operadores e-SIC RN: Live da Lei de Acesso à Informação, realizada no período de 1º, 3, 8 e 10 de junho; Webinário comemorativo aos 5 anos da LAI RN, realizado em 27 julho; VII Fórum e-SIC RN, realizado em 17 de novembro.