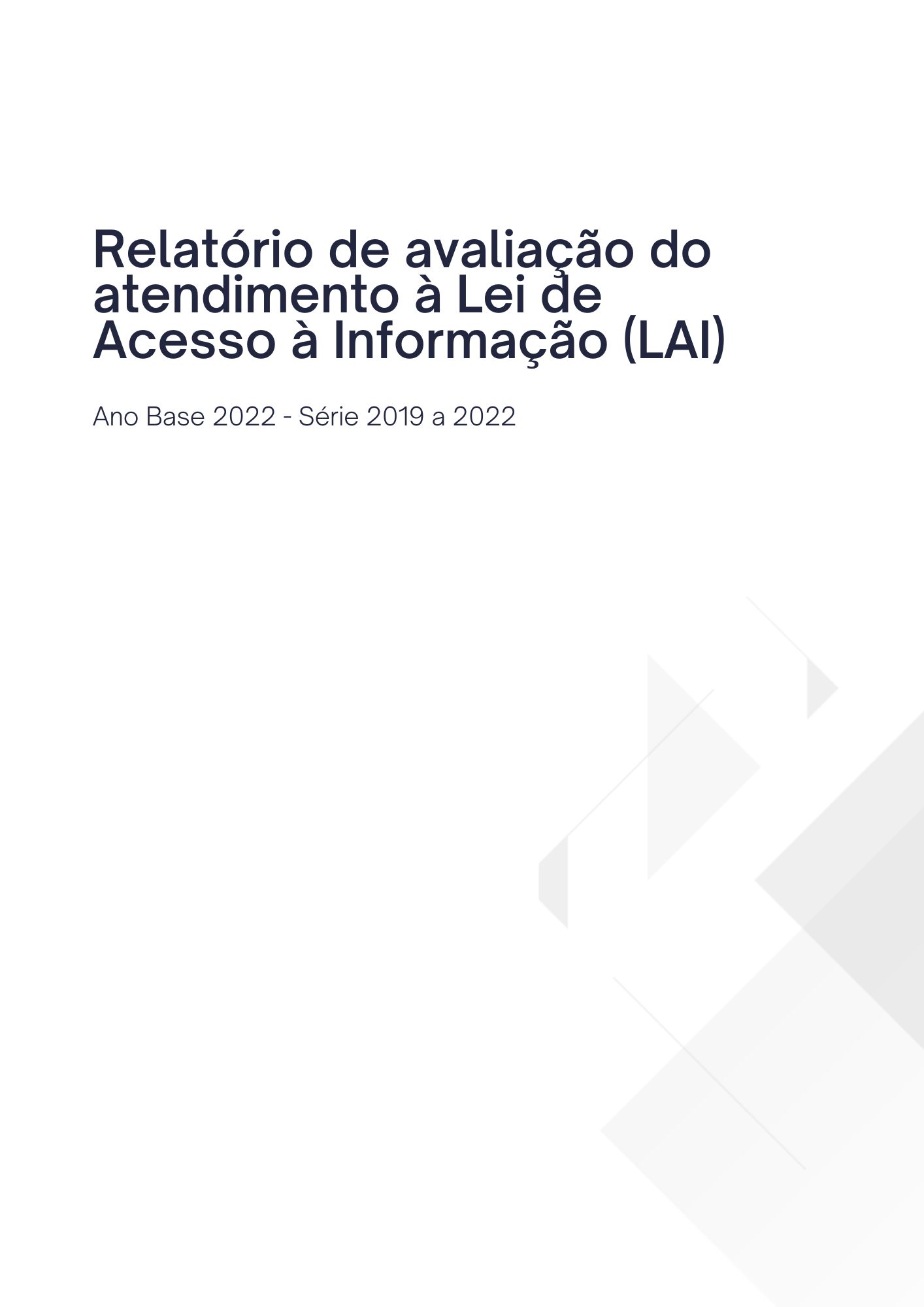
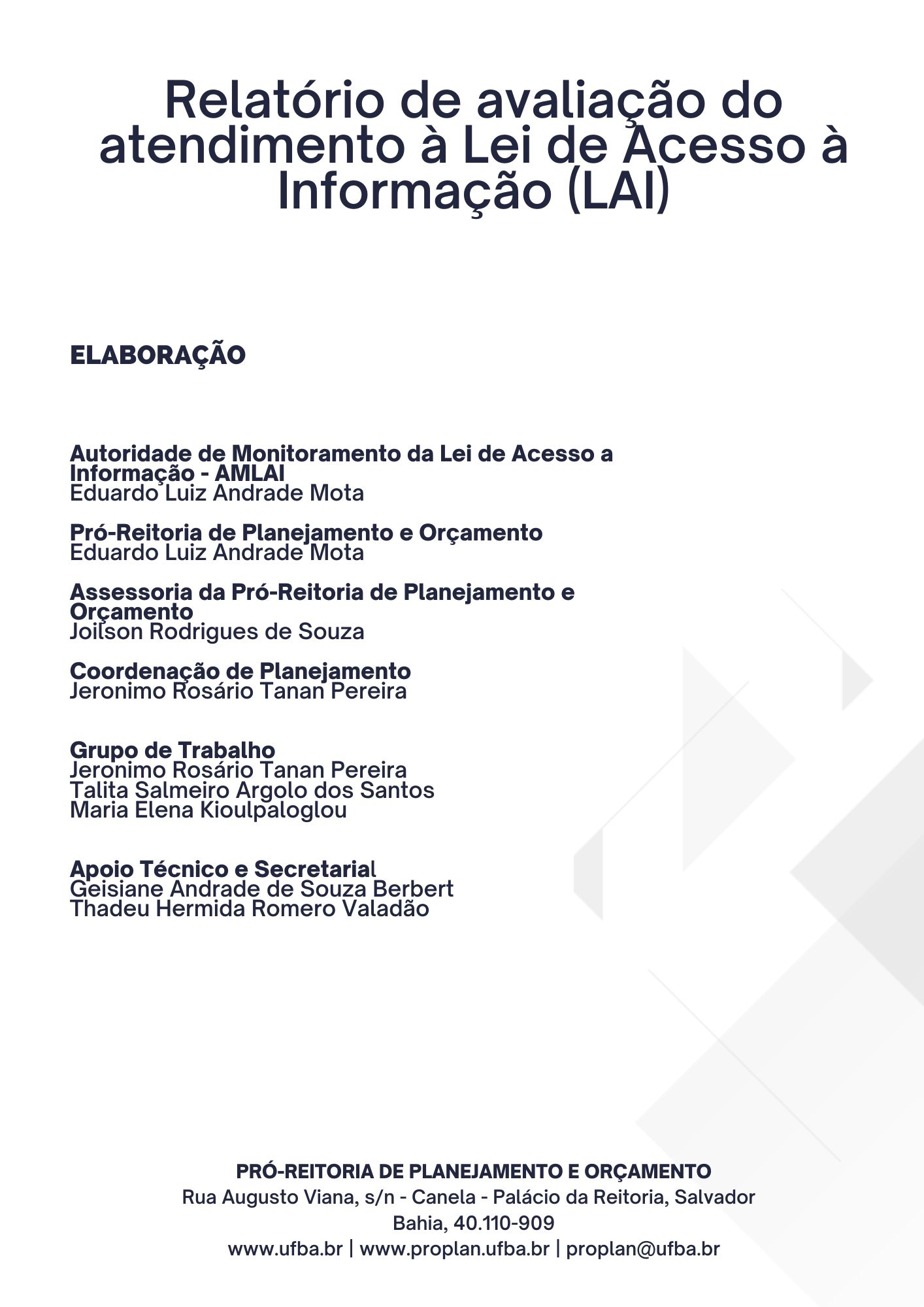
****

****

****

SUMÁRIO

[**APRESENTAÇÃO** 5](#_Toc142041997)

[AUTORIDADE DE MONITORAMENTO DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO - AMLAI 5](#_Toc142041998)

[**1.** **TRANSPARÊNCIA E ACESSO A INFORMAÇÃO** 6](#_Toc142041999)

[INFORMAÇÕES CLASSIFICADAS E DESCLASSIFICADAS 7](#_Toc142042000)

[OUVIDORIA 8](#_Toc142042001)

[DADOS ABERTOS 9](#_Toc142042002)

[INFORMAÇÕES DE INTERESSE GERAL 10](#_Toc142042003)

[**2.** **TRANSPARÊNCIA PASSIVA** 12](#_Toc142042004)

[SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC UFBA 12](#_Toc142042005)

[**3.** **MONITORAMENTO E RECOMENDAÇÕES** 14](#_Toc142042006)

[**4. CONSIDERAÇÕES FINAIS** 16](#_Toc142042007)

****

# **APRESENTAÇÃO**

A transparência aos usuários é uma garantia fundamental, prevista na Constituição de 1988 (Art. 5°, XIV), além, especialmente, de ser um meio para participação e fiscalização das ações públicas pela comunidade. Com o objetivo de ser um instrumento do direito de acesso à informação, este relatório busca demonstrar como vêm sendo realizadas as práticas da Lei de Acesso à Informação e da Transparência na UFBA. Este relatório está de acordo com a previsão expressa do art. 40 da Lei n° 12.527/2011 e apresenta, em especial, informações a respeito do atendimento aos preceitos da Lei de Acesso à Informação (LAI) - nos termos do previsto no Art. 67 do Decreto n° 7.724, de 2012, dentro da Universidade Federal da Bahia – UFBA, nos anos de 2021 a 2022.

## AUTORIDADE DE MONITORAMENTO DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO - AMLAI

Seguindo o disposto na LAI e nos termos do previsto no Art. 40 da LAI e no Art. 67 do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, atribui-se a Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação no âmbito da UFBA ao Pro Reitor de Planejamento e Orçamento Eduardo Luiz Andrade Mota, matrícula SIAPE nº 02828952, por meio da Portaria nº 108/2023 desta Universidade. Conforme o Art. 67 do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, são atribuições da Autoridade de Monitoramento:

“I - assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação, de forma eficiente e adequada aos objetivos da Lei nº 12.527, de 2011 ; II - avaliar e monitorar a implementação do disposto neste Decreto e apresentar ao dirigente máximo de cada órgão ou entidade relatório anual sobre o seu cumprimento, encaminhando-o à Controladoria Geral da União; III - recomendar medidas para aperfeiçoar as normas e procedimentos necessários à implementação deste Decreto; IV - orientar as unidades no que se refere ao cumprimento deste Decreto; e V - manifestar-se sobre reclamação apresentada contra omissão de autoridade competente, observado o disposto no art. 22.” (Brasil, 2012).

# **TRANSPARÊNCIA E ACESSO A INFORMAÇÃO**

A transparência no Setor Público tem como marcador principal o Art. 37 da Constituição Federal de 1988, onde traz o Princípio da Publicidade. A partir deste princípio o termo “transparência” ganha relevância e foi o principal indutor de normas legais e infralegais. Na prática e resumidamente, gestores públicos possuem a obrigatoriedade de prestar contas dos recursos ou patrimônio públicos que esteja sob sua responsabilidade (art. 70 e 71 da CF/1988). Em cumprimento ao Art. 71 da CF, o TCU ampliou o arcabouço jurídico normatizando o processo de prestação de contas dos agentes públicos através da Instrução Normativa TCU nº 84/2020 e da Decisão Normativa nº 198/2022, que exige que as contas dos agentes públicos fossem prestadas por meio de site eletrônico.

Na vertente da transparência a UFBA dispõe de dois canais de acesso à informação. A Ouvidoria é um deles e o outro é o Serviço de Informação ao Cidadão, em atendimento a Lei nº 13.460/2017 e a Lei nº 12.527/2011, respectivamente. Ambos são acessíveis a qualquer cidadão por uma plataforma eletrônica de gestão da Controladoria Geral da União através do endereço eletrônico.

A UFBA apresenta as informações exigidas pelo TCU, no âmbito do processo de prestação de contas, no site “[transparencia.ufba.br](https://transparencia.ufba.br/)”, inclusive os relatórios de gestão de todos os anos estão disponíveis em “<https://transparencia.ufba.br/relatorio-de-gestao>”.

**Figura 1. Portal da Transparência UFBA, 2022.**



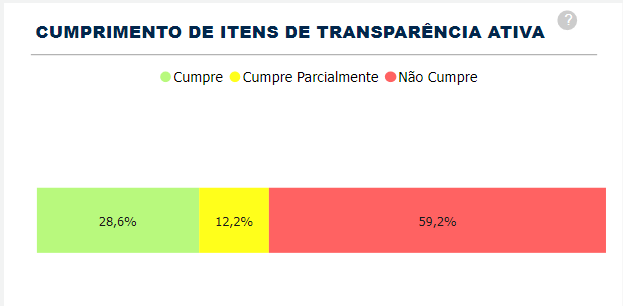
**Fonte:** [transparencia.ufba.br](https://transparencia.ufba.br/).

Adicionalmente, os sites contêm uma variedade de informações de uso livre e direto por qualquer cidadão, configurando, preponderantemente, a denominada transparência ativa da UFBA. Informações relativas aos resultados da gestão acadêmica e administrativa, informações de ordem orçamentária e contábil, a realidade e resultados das Unidades Acadêmicas, estudos e pesquisas técnicas, entre outros, apresentados em série histórica. Outra forma de publicação é a página de ‘Acesso à Informação’ disponível no Portal da UFBA, atendendo ao disposto na LAI.

O Portal de Acesso à Informação (<https://www.ufba.br/acessoaInformacao>), seguindo a orientação da Controladoria Geral da União (CGU) disponibiliza à toda comunidade dados e informações que garantam ao cidadão pleno acompanhamento de suas ações. No tocante aos Dados Abertos, a UFBA disponibiliza bases de dados referentes à sua atuação e aos resultados alcançados em portal próprio da Instituição. As informações encontram-se disponíveis em formato aberto e eletrônico. As manutenções e revisões de dados e informações dispostos nos sites da UFBA, são analisadas e realizadas constantemente**.**

Com referência ao atendimento do rol de 49 itens de Transparência Ativa, estabelecidos pela CGU, de cumprimento obrigatório pelos órgãos públicos federais, a UFBA teve todos itens verificados pela CGU, alcançando, atualmente, o cumprimento de 14 (28,6%) itens de transparência ativa, sendo que, seis (12,2%) cumpre parcialmente e 29 (59,2%) itens classificados como não compridos. Cabe ressaltar, que as atualizações das correções solicitadas foram inseridas nos canais respectivos e aguardam reanalise do órgão competente. A Universidade vem adotando diversas medidas para implementar as recomendações de adequação a avaliação da gestão da Lei de Acesso à Informação na UFBA e estas medidas serão apresentadas ponto a ponto no tópico de ‘Monitoramento e Recomendações’ deste documento.

**Figura 2 – Média do cumprimento dos itens de Transparência Ativa, UFBA, CGU, 2022**



**Fonte:** Painel LAI – CGU, disponível em: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>.

## INFORMAÇÕES CLASSIFICADAS E DESCLASSIFICADAS

Desde a entrada em vigência da Lei de Acesso à Informação, de 16 de maio de 2012, nenhum documento foi classificado/desclassificado com base na Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) e o disposto no Art. 45, incisos I e II, do Decreto nº 7.724/2012, maiores informações podem ser encontradas no site da UFBA na aba [Acesso à Informação](https://ufba.br/acesso-informacao/informacoes-classificadas).

## OUVIDORIA

A Ouvidoria da Universidade Federal da Bahia encontra-se em efetiva atividade e baseia-se nas determinações da Lei nº 13.460 e seus regulamentos, além se observar as da Lei 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação). Considerando as duas formas de atuação da ouvidoria, a proativa e a reativa, cabe destacar esta última, dada que representa a relação direta com as demandas da sociedade em relação aos serviços prestados pela UFBA à mesma.

Nas respostas às demandas encontram-se as ações direcionadas ao encaminhamento, tratamento e obtenção de soluções para as manifestações que são encaminhadas por usuários de serviços públicos em sua relação com a UFBA. E, neste sentido, as manifestações, no exercício de 2022, foram atendidas em sua totalidade. Antes, no entanto, é pertinente explicitar, os tipos, com suas definições, das manifestações registrados pela Ouvidoria, conforme o estabelecido pelo Art. 3º. do Decreto 9.492/2018.

**Quadro 1 – Tipos de manifestação de Ouvidoria – 2022.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Tipo** | **Descrição** |
| Denúncia | comunicar a ocorrência de ato ilícito, a prática de irregularidade por agentes públicos ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes. |
| Informação | pedidos de acesso a informações públicas produzidas ou custodiadas pelo poder público, ressalvadas as hipóteses de sigilo legalmente estabelecidas. |
| Reclamação | demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço. |
| Solicitação de Procedimento | pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades administração pública federal. |
| Elogio/Agradecimento | demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido. |
| Sugestão | apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal. |
| Simplifique | proposta de solução para simplificação da prestação de determinado serviço público (precário, obsoleto, burocrático ou ineficiente). |

**Fonte**: Decreto nº 9.492/2018.

No exercício de 2022, conforme descrição abaixo, a Ouvidoria recebeu um total de 407 manifestações, com uma redução de 56% em comparação ao ano de 2021. Contribuíram significativamente para a redução do total de manifestações em 2022, a pandemia de COVID-19 bem como a prática da transparência dos dados e a divulgação das comunicações e resultados institucionais nos diversos sites da UFBA.

**Tabela 1 – Quantitativo de manifestações de Ouvidoria,**

**por tipo, UFBA, 2021 a 2022.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tipo de Manifestação** | **2022** | **2021** |
| Denúncia | 105 | 117 |
| Informação | 30 | 398 |
| Reclamação | 184 | 189 |
| Procedimento | 71 | 148 |
| Elogio/ Agradecimento | 3 | 6 |
| Sugestão | 9 | 37 |
| Simplifique | 5 | 31 |
| **Total** | **407** | **926** |

**Fonte:** Ouvidoria/UFBA, 2022.

Essas ações acarretaram em uma diminuição significativa de 75% nas manifestações de “sugestões”, de 92% nas de “informações” e de 84% nas de “simplifique”. Além da variação percentual de um ano para outro, pode-se verificar a participação de cada tipo de manifestação no total de manifestação do ano respectivo. Na Tabela 2 constam essas participações nos últimos quatro anos.

**Tabela 2 - Comparativo anual das manifestações. UFBA, 2019-2022.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tipo de Manifestação** | **2019 Nº/%** | **2020 Nº/%** | **2021 (1) Nº/%** | **2022 Nº/%** |
| Informação | 166 / 23,2 | 340 / 46,1 | 398 / 44,5 | 30 / 7,37 |
| Procedimento | 118 / 16,5 | 116 / 15,7 | 148 / 16,5 | 71 / 17,44 |
| Reclamação | 250 / 35,0 | 128/ 17,3 | 189 / 21,1 | 184 / 45,20 |
| Denúncia | 148/ 20,7 | 128 / 17,3 | 117 / 13,1 | 105/ 27,79 |
| Elogio Agradecimento | 18 / 2,5 | 19/ 2,6 | 6 / 0,7 | 3 / 0,73 |
| Sugestão | 15 / 2,1 | 7/ 0,9 | 37 / 4,1 | 9 / 2,21 |
| **Total** | **715** | **738** | **895** | **402(2)** |

**Fonte:** Ouvidoria/UFBA, 2022. Notas: (1) Valor relativo indicado refere-se ao universo total de manifestações ocorrido no ano base. (2)

Não foi contabilizado o número de manifestações referentes ao “simplifique”, que consta no quadro anterior.

## DADOS ABERTOS

O Plano de Dados Abertos é a ferramenta principal da política de dados abertos dentro dos órgãos do Poder Executivo. Por meio dele é possível planejar as ações quanto aos dados abertos, durante o período de vigência. No que se refere aos [Dados Abertos a UFBA](https://dados.ufba.br/) conta com um Portal de Dados próprio sob a manutenção e controle gerenciados pela Superintendência de Tecnologia da Informação da UFBA - (STI) visando atender aos metadados e suporte de segurança de dados obrigatórios. Os arquivos são disponibilizados em formato CSV e PDF os quais atendem aos atributos necessários (aberto, legível por máquina e não proprietário).

No Portal de dados Abertos do governo, este encontra-se atualizado e integrado como pode se perceber por meio do seguinte link: <https://dados.gov.br/dados/busca?termo=ufba>

**Figura 3 – Site Dados Abertos, UFBA.**

**Fonte**: site <https://dados.ufba.br/>

## INFORMAÇÕES DE INTERESSE GERAL

Além da seção “Acesso à Informação” no site institucional, do Portal Brasileiro de Dados Abertos e do seu próprio Portal de Dados Abertos, a Universidade disponibiliza informações de interesse dos Serviços da UFBA por meio da Carta de Serviços.

**CARTA DE SERVIÇOS UFBA**

Os serviços oferecidos pela UFBA a comunidade, estão dispostos no site [Carta de Serviços UFBA](https://cartadeservicos.ufba.br/) que foi totalmente remodelado e seu conteúdo totalmente escrito em linguagem cidadã, com implementação das ferramentas de acessibilidade visando uma maior adequação às novas realidades tecnológicas, o aprimoramento na forma de comunicação e a adoção de um sistema de busca de dados mais eficaz para os usuários.

Encontra-se também no site , a Carta de Serviços em formato para impressão (pdf) ( [Carta de Serviço em PDF | CARTA DE SERVIÇOS (ufba.br)](https://cartadeservicos.ufba.br/carta-em-pdf)) Sua elaboração foi uma ação paralela ao processo de remodelagem, e visava, sobretudo, uma melhor apresentação da Instituição para a comunidade UFBA e a sociedade em geral.

A Carta de Serviços funciona como uma ferramenta de transparência e controle, visto que apresenta a [Pesquisa de Satisfação](https://cartadeservicos.ufba.br/pesquisa-de-satisfacao-ao-usuario) dos usuários em relação aos serviços oferecidos pela UFBA.

No ano de 2022 foram preenchidas *on line*, através do site, 17 pesquisas de satisfação com foco nos serviços disponibilizados que resultaram nas análises gráficas abaixo. Destaca-se que as análises com a série histórica anual, pode ser encontrada acessando o botão no site intitulado: [Resultados da Pesquisa](https://cartadeservicos.ufba.br/resultados-pesquisa) , e que estão em parte dispostos nos gráficos à seguir.

**Tabela 3 - Avaliações dos Serviços – UFBA, 2022**

|  |  |
| --- | --- |
| Serviço Oferecido | Quant.  Avaliações |
| Apoio e assistência jurídica | 1 |
| Atendimento no Complexo HUPES | 1 |
| Exames do laboratório de imunologia | 5 |
| Curso livre de belas artes | 2 |
| Maternidade Climério de Oliveira | 1 |
| Serviço de Psicologia | 1 |
| Curso de letras germânicas | 1 |
| Consultas e atendimento veterinário | 2 |
| Cursos livres de música | 1 |
| Curso preparatório de dança | 1 |
| Serviços de impressão e editoração | 1 |
| Total | **17** |

**Fonte**: Site Carta de Serviço UFBA, Resultados da pesquisa de satisfação 2022.

**Figura 5 – Perfil usuário Carta de Serviços UFBA, 2022**

**Fonte**: Site Carta de Serviço UFBA, Resultados da pesquisa de satisfação 2022.

**Figura 6 – Avaliação % da qualidade dos serviços UFBA, 2022**

**Fonte**: Site Carta de Serviço UFBA, Resultados da pesquisa de satisfação 2022.

# **TRANSPARÊNCIA PASSIVA**

A transparência passiva se traduz pelos pedidos de informação realizados pela iniciativa do cidadão. Neste sentido, o monitoramento da transparência passiva acontece com o monitoramento da interação de todos os registros de pedidos de informação registrados na Plataforma Fala.BR, analisados e respondidos pela unidade SIC UFBA.

## SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC UFBA

Em cumprimento à Lei nº 12.527/2011 e ao Decreto nº 7.724/2012, a UFBA disponibiliza informações sobre suas atividades no site da própria Instituição <<https://www.ufba.br>>. Entretanto, dados de interesse público sobre a Universidade também podem ser solicitados mediante o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC ( <https://ufba.br/acessoainformacao>). Os pedidos de acesso à informação costumam ser cadastrados diretamente na Plataforma Fala.BR ([https://landpage.cgu.gov.br/redirectfalabr](https://landpage.cgu.gov.br/redirectfalabr/index.html)/).

De acordo com o Painel da LAI (<https://landpage.cgu.gov.br/redirectfalabr/index.html>), ocorreu uma diminuição na quantidade de pedidos de acesso à informação registrados no Fala.BR na Universidade Federal da Bahia- UFBA, de 269 para 221 entre os anos de 2021 a 2022. Por outro lado, verificamos que esse decréscimo não aconteceu em relação as outras opções de atendimento oferecidas ao cidadão, sobretudo as solicitações por e-mail. No entanto, é oportuno destacar que apesar do nível de complexidade dos pedidos ter se mantido alto, inclusive com o aumento daqueles que exigem num mesmo atendimento informações sobre dados que competem simultaneamente a múltiplas áreas técnicas, conseguimos reduzir o prazo médio de resposta de 16,62 para 15,56 dias, ou seja, a menor média que obtivemos desde 2012.

Todavia, o prazo médio de conclusão das demandas sofreu interferência direta de alguns solicitantes contumazes que apesar de receberem o atendimento de forma correta, não aceitavam o conteúdo das informações prestadas. Em seguida, invariavelmente, abriam sucessivos recursos que tramitavam até às últimas instâncias (CGU e/ou CMRI).

**Figura 7 - Pedidos de acesso à informação e recursos, UFBA, 2018 a 2022.**

**Fonte**: Painel Lei de Acesso à Informação – Fev. 2023.

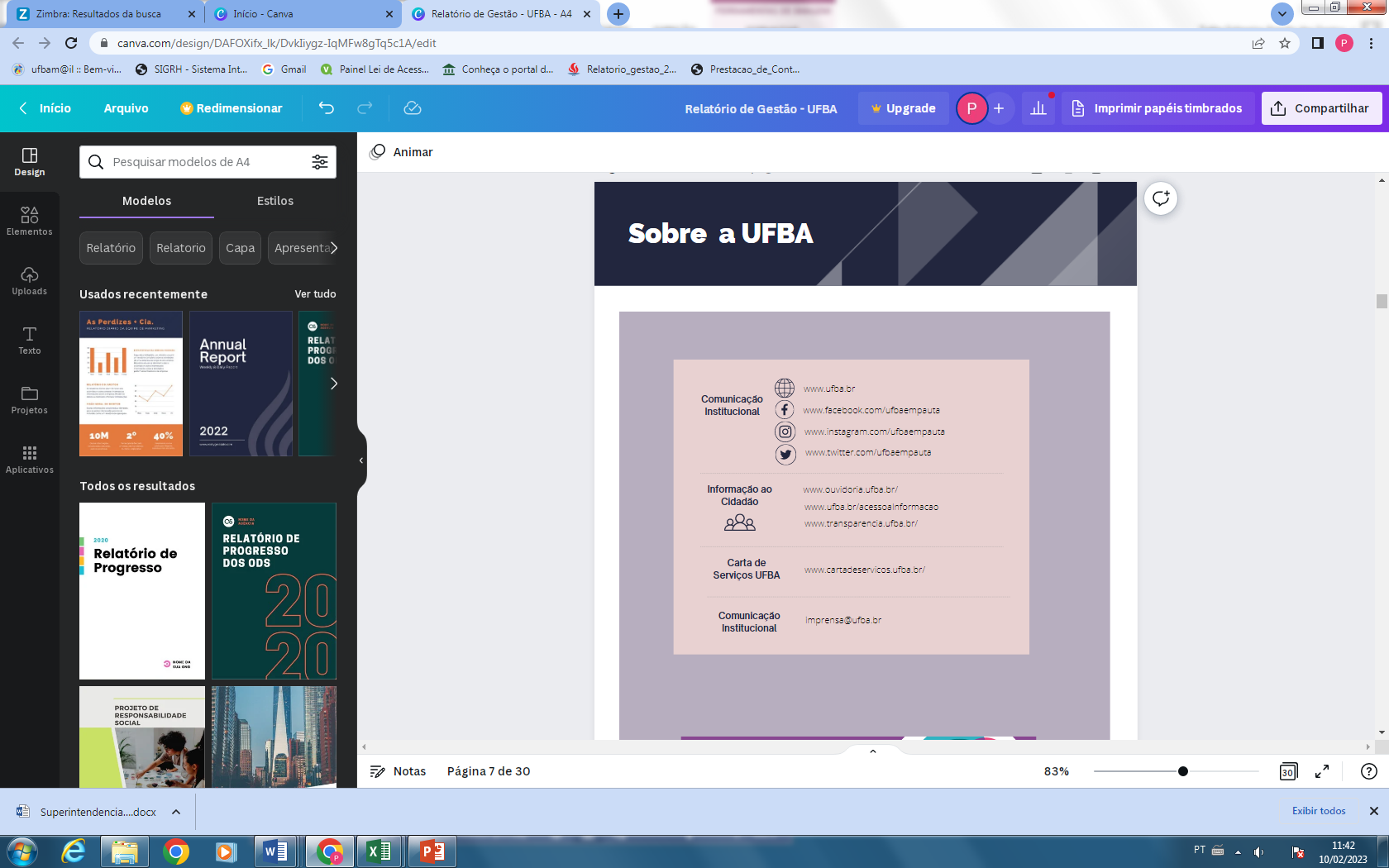
**Figura 8 – Tempo médio de respostas em dias aos pedidos de acesso à**

**informação, UFBA, 2018 a 2022.**

**Fonte**: Painel Lei de Acesso à Informação – Fev. 2023

**Figura 9 – Canais de Comunicação e acesso à informação e recursos,**

**UFBA, 2018 a 2022**



# **MONITORAMENTO E RECOMENDAÇÕES**

Na análise da transparência na UFBA e no sentido de exercer o monitoramento e atender as recomendações da CGU, no quesito acesso a informação ao usuário, observa-se que é preciso trabalhar a cultura de integridade e melhoria da transparência. Desta forma, apresenta-se de forma simplificada um Plano de Monitoramento das Ações da Transparência a ser aplicado na Universidade.

**ANÁLISE DA TRANSPARÊNCIA UFBA**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ASSUNTO** | **SITUAÇÃO ATUAL**  **(EXCLUIR)** | **PROVIDÊNCIAS A ADOTAR/ AÇÕES FUTURAS** |
| **Transparência Ativa – Fala.Br**  **Lei de Acesso a Informação - LAI** | Disponível na página da UFBA o menu de ‘Acesso a Informação’ (<https://ufba.br/acessoaInformacao>). Dentre as informações disponíveis a UFBA cumpre de acordo com a avaliação CGU 14 dos 49 registros revisados. Cumpre parcialmente 6 itens e não cumpre 29. | **Ação:** revisão de itens para atendimento a LAI e demais normativas através da Plataforma Fala.Br  **Providências:**   1. A UFBA realizou revisão da página Acesso a Informação de 35 itens com pendências (não cumpridos ou parcialmente cumpridos), sendo 19 dos itens alterados seguindo as recomendações CGU; 2. Será reportada situação de atualização na Plataforma Fala.Br para posterior reavaliação da situação pela auditoria; 3. Sugere-se requisitar atualização de dados ao STI para alimentar os itens pendentes do portal de Acesso a Informação; 4. Será aprovado por Órgão competente cronograma de avaliação de dados; 5. Concluir todos os itens pendentes. |
| **Dados Abertos UFBA** | Disponível na página <https://ufba.br/acesso-informacao/dados-abertos> informações da UFBA.  . Plano de Dados Abertos – PDA para o biênio 2018-2019.  . Base de Dados - Acesso ao Portal de Dados Abertos da UFBA  Incluída na base de dados 8 itens, 3 dados de ensino e 5 de pessoas. | **Ação:** melhorar a divulgação de informações sobre a implementação da política de dados abertos.  Necessária atualização do PDA e demais informações sobre a política de dados abertos da Universidade, devem constar no item ‘Dados Abertos’, dentro da seção ‘Acesso a Informação’. Orienta-se que, ao disponibilizar documentos de texto ou planilhas, o órgão/entidade os divulgue em formatos abertos e não-proprietários.  **Providências:**   1. Solicitar reunião com Comitê de Governança Digital; 2. Criar cronograma de revisão dos dados abertos. |
| **ASSUNTO** | **SITUAÇÃO ATUAL** | **PROVIDÊNCIAS A ADOTAR/ AÇÕES FUTURAS** |
| **Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) - UFBA** | Disponível na página <https://ufba.br/sic>  Divulgadas informações sobre o SIC da UFBA  Dos 4 itens, compre 3 e não cumpre 1 (pendência de inserção do link para o painel da LAI no submenu " Serviço de Informação ao Cidadão') | **Ação:** adequação da divulgação das informações do SIC, de acordo com a legislação  **Providências:**   1. Houve a alteração do portal no Acesso a Informação da UFBA, alterado o item solicitado pela auditoria CGU (Solicitação de inserção de link para o painel da LAI para atendimento do item solicitado). |
| **Informações classificadas** | Desde a entrada em vigência da Lei de Acesso à Informação, de 16 de maio de 2012, nenhum documento foi classificado/desclassificado.  Não há Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos (CPADS), conforme previsto no art. 34 do Decreto n. 7.724/2012. | **Ação:** análise informações classificadas pela UFBA em algum grau de sigilo e o rol das informações desclassificadas no âmbito da UFBA.  **Providências:**   1. Solicitação de análise das informações pelo setor responsável e acompanhar a verificação da necessidade de classificação de documentos. |

**CRONOGRAMA DE ACOMPANHAMENTO**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ACOMPANHAMENTO SEMESTRAL DAS AÇÕES/PROVIDÊNCIAS** | | | | | | | |
|  | JUN | JUL | AGO | SET | OUT | NOV | DEZ |
| Transparência Ativa – Fala.Br |  |  |  |  |  |  |  |
| Lei de Acesso a Informação - LAI |  |  |  |  |  |  |  |
| Dados Abertos UFBA |  |  |  |  |  |  |  |
| Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) - UFBA |  |  |  |  |  |  |  |
| Informações classificadas |  |  |  |  |  |  |  |

**Nota**: O cronograma reflete: revisão, levantamento e acompanhamento de dados, semestralmente com alguns itens necessitando de um prazo maior de avaliação devido a suas complexidades.

# **4. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Ao longo desse relatório de avaliação da LAI dentro da UFBA, estão dispostas considerações sobre a metodologia de trabalho realizada, as ações implementadas e ainda as ações que deverão ser efetuadas durante o corrente ano. Destacam-se as correções e constante revisão das solicitações demandadas na Plataforma Fala.br e a retomada de ações sobre Dados Abertos, conforme as orientações da CGU.

Outra medida contínua será qualificar o diálogo entre o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e os setores que subsidiam as respostas aos pedidos de informação, fornecendo as orientações às unidades sobre o objeto e a abrangência dos pedidos, visando diminuir o percentual de interposição de recursos e aumentar os índices de satisfação dos usuários (Ouvidoria/SIC).

Por fim, vale comentar as ações para aprimorar o nível de adequação da Instituição à LGPD. Estas ações citadas e outras serão pensadas para melhorar os índices da Instituição no que dizem respeito aos temas elencados neste relatório.