

Universidade Federal de Pernambuco

# Relatório do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

# 2024



OUVIDORIA  
GERAL

# UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO

## REITOR

Alfredo Macedo Gomes

## VICE-REITOR

Moacyr Cunha de Araújo Filho

## OUIDORA-GERAL

Geyza D'Ávila Arruda

## OUIDOR SUBSTITUTO

Frederico Bruno Cavalcanti de Siqueira

## EQUIPE OUIDORIA

Ina Maria de Alcantara Mendonça

Jorge Luis Santos

Michele da Silva Quemel

## SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC

Mônica Augusta dos Santos

Talita Torres de Araújo

## **ELABORAÇÃO E ORGANIZAÇÃO DO RELATÓRIO**

Geyza D'Ávila Arruda  
Mônica Augusta dos Santos  
Talita Torres de Araújo

## **PROJETO GRÁFICO**

Ina Maria de Alcantara Mendonça

## **REVISÃO**

Ina Maria de Alcantara Mendonça

## **EQUIPE DE ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO AMLAI 2024**

### **AUTORIDADE DE MONITORAMENTO DA LAI**

Geyza D'Ávila Arruda

## **SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC**

Mônica Augusta dos Santos  
Talita Torres de Araújo

## SUMÁRIO

1. Transparência Passiva Institucional - O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) .....	05
2. Visão Geral dos Pedidos de Acesso à Informação .....	05
3. Tempo Médio de Resposta dos Pedidos de Acesso à Informação .....	07
4. Temas ou Assuntos gerais mais requisitados .....	08
5. Assuntos específicos mais requisitados .....	10
6. Unidades institucionais respondentes .....	10
7. Tipos de Respostas às Manifestações de Acesso à Informação .....	11
8. Instâncias recursais acionadas .....	14
9. Detalhamento dos recursos recebidos .....	16
10. Omissões de Respostas .....	16
11. Satisfação do Usuário .....	17
ANEXO A – Assuntos específicos dos temas mais demandados em 2024 .....	23

## 1. Transparência Passiva Institucional - O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

A [Lei de Acesso à Informação – Lei nº12.527/2011](#), garante o direito constitucional de acesso à informações públicas ao cidadão, através da transparência ativa e da transparência passiva. Conforme previsto nessa Lei, também conhecida como LAI, o [Serviço de Informação ao Cidadão \(SIC\)](#) foi criado para fornecer transparência pública institucional, de forma passiva, quando as informações ou os dados de interesse público não estiverem publicados no sítio institucional.

Nesse contexto, o cidadão pode procurar o SIC, de forma física (na sala da [Ouvidoria-Geral da UFPE](#)) ou eletronicamente (via [Plataforma Fala.BR](#)). A equipe do SIC/UFPE é responsável pelo gerenciamento das manifestações de acesso à informação e, em cumprimento ao art. 9º da LAI, está à disposição para:

- atender e orientar o público quanto ao acesso a informações;
- informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades;
- protocolizar documentos e requerimentos de acesso a informações; (...)

Tendo em vista o pleno atendimento dos pedidos de acesso à informação em tempo hábil para o cumprimento do prazo legal, a equipe do SIC/UFPE estabeleceu procedimentos e vem adequando práticas para a melhoria do fluxo institucional das manifestações.

Esse relatório tem por finalidade apresentar os indicadores dos pedidos de acesso à informação, consolidados no [Painel LAI](#), e analisar o contexto da UFPE no atendimento às manifestações LAI, formalizadas na plataforma Fala.BR, conforme previsto na Lei nº 12.527/2011, Lei de Acesso à Informação – LAI.

Considerando os prazos previstos na LAI, as manifestações são tratadas pela equipe do SIC de forma a otimizar o tempo de resposta e propiciar o atendimento com informações fidedignas e satisfatórias ao cidadão-requerente. A equipe adota boas práticas que estão em constante revisão para a eficiência dos procedimentos institucionais e normatização do cumprimento da LAI na UFPE.

## 2. Visão Geral dos Pedidos de Acesso à Informação

Em 2024 a UFPE teve 325 pedidos registrados no Serviço de Informação ao Cidadão-SIC (figura 1) e o tempo médio de resposta aos requerentes foi de 9,25 dias (tabela 1), ocupando a 86ª posição no ranking onde estão 320 instituições do Poder Executivo Federal.

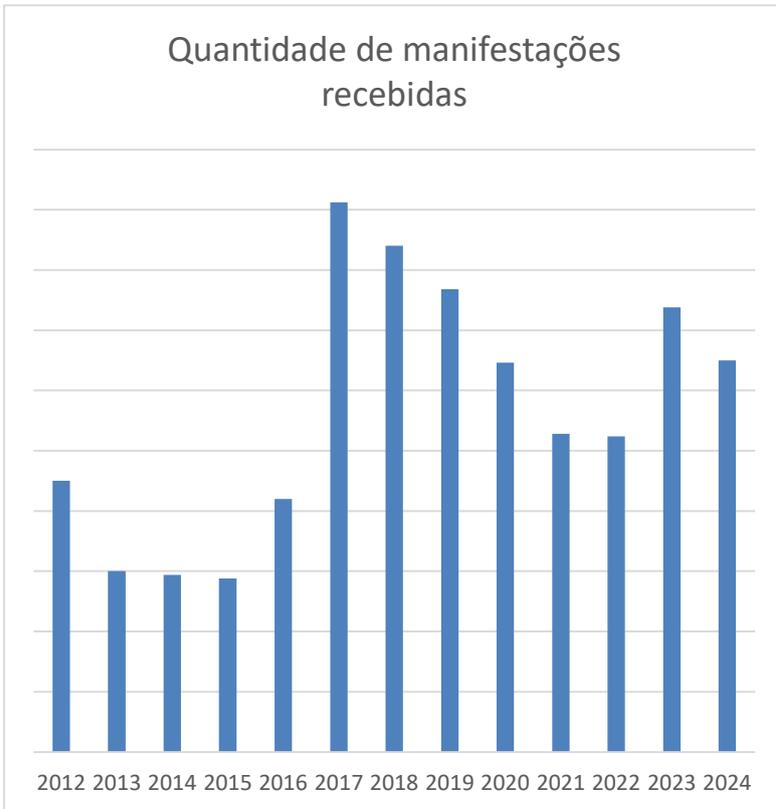
**Figura 1 - Pedidos de acesso à informação recebidos pela UFPE em 2024**



**Fonte: Painel LAI (2025)**

Em relação ao ano de 2023 houve uma diminuição no tempo médio de resposta, conforme pode ser visto na série histórica a seguir (figura 2 e tabela 2).

**Figura 2 - Série histórica SIC/UFPE**



**Fonte: Serviço de Informação ao Cidadão/UFPE (2025)**

**Tabela 1 - Série histórica SIC/UFPE**

Ano	Quantidade de manifestações recebidas
2012	225
2013	150
2014	147
2015	144
2016	210
2017	456
2018	420
2019	384
2020	323
2021	264
2022	262
2023	369
2024	325

**Fonte: Serviço de Informação ao Cidadão/UFPE(2025)**

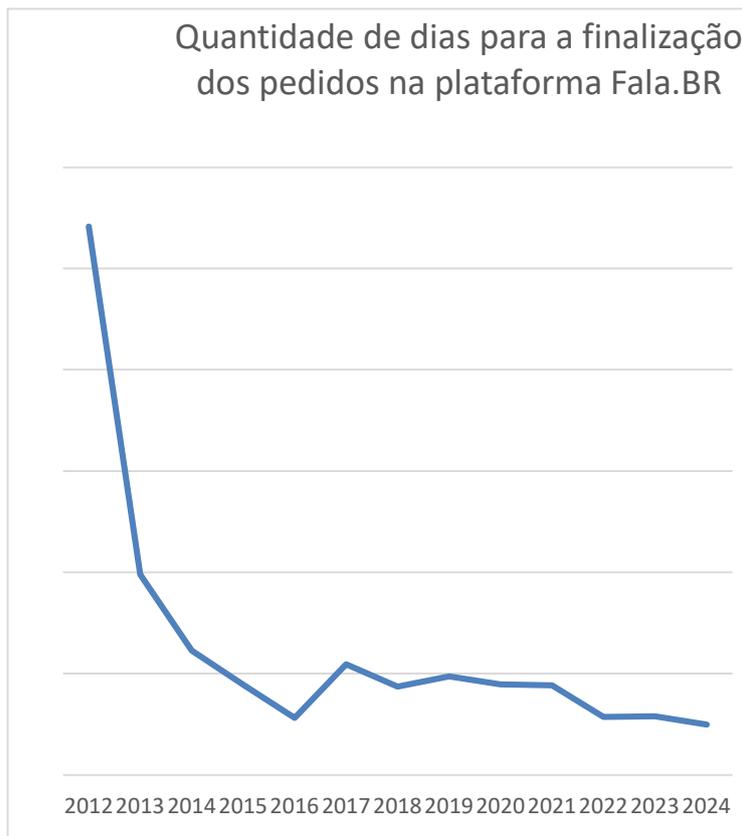
### 3. Tempo Médio de Resposta dos Pedidos de Acesso à Informação

O prazo legal para resposta conclusiva dos pedidos de acesso à informação na plataforma Fala.BR é de 20 dias, especificando o tipo da decisão da unidade competente.

Entretanto, para otimizar o tempo de resposta e os procedimentos necessários à disponibilização da informação solicitada, a equipe do SIC/UFPE concede o prazo de 7 dias (corridos) para a unidade responder. Esse tempo reduzido favorece a flexibilização do prazo, institucionalmente, caso seja necessário obter informações complementares de outras áreas envolvidas no assunto ou quando há grande volume de dados a serem tratados pelas áreas detentoras das informações.

Diante desse contexto, observa-se (figura 3, tabela 2) que houve uma redução no tempo médio de resposta às manifestações de acesso à informação, no exercício de 2024, que foi de 9,95 dias.

**Figura 3 - Tempo médio de resposta**



Fonte: Seção de Atendimento ao Cidadão (SAC) (2025)

**Tabela 2 - Tempo médio de resposta**

Ano	Quantidade de dias
2012	108,31
2013	39,55
2014	24,56
2015	17,78
2016	11,27
2017	21,82
2018	17,43
2019	19,45
2020	17,84
2021	17,7
2022	11,42
2023	11,53
2024	9,95

Fonte: Seção de Atendimento ao Cidadão (SAC) (2025)

#### 4. Temas ou Assuntos gerais mais requisitados

Das 325 manifestações recebidas, observa-se na tabela 3 e figura 4, a classificação por temas/assuntos gerais, destacando o interesse da sociedade pelos seguintes temas mais recorrentes: outros em administração (51 pedidos); concurso (31 pedidos); outros em pesquisa e desenvolvimento (23 pedidos); recursos humanos (22 pedidos); ações afirmativas (19 pedidos); planejamento e gestão (19 pedidos); educação superior (16 pedidos); processo seletivo (15 pedidos); orçamento (11); Sistema de Seleção Unificada - SiSU (11).

**Tabela 3 – Temas ou Assuntos Gerais**

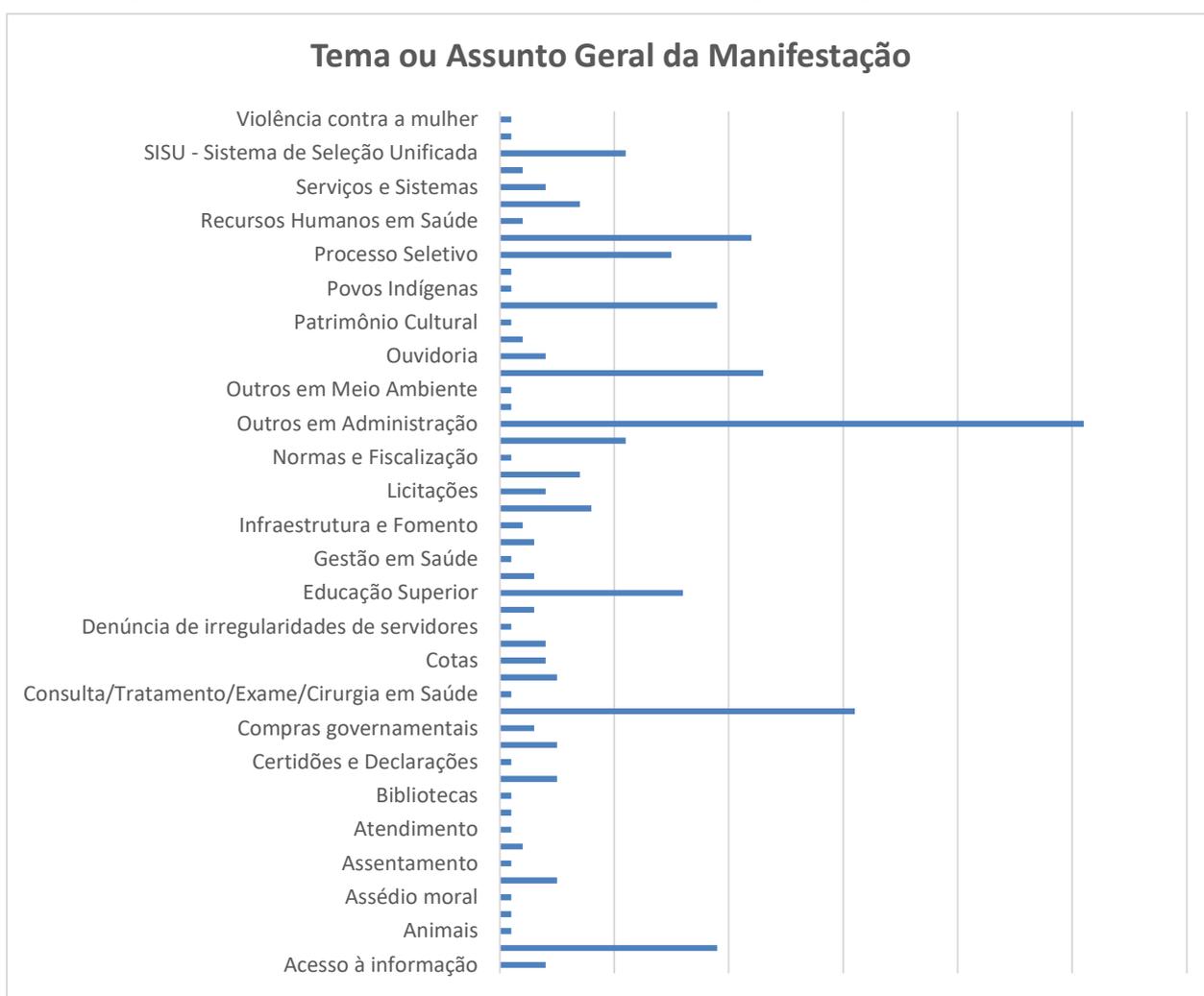
Acesso à informação	4
Ações Afirmativas	19
Animais	1
Aposentadoria	1
Assédio moral	1
Assédio sexual	5
Assentamento	1
Assistência à Pessoa com Deficiência	2
Atendimento	1
Auxílio	1
Bibliotecas	1
Bolsas	5
Certidões e Declarações	1
Certificado ou Diploma	5
Compras governamentais	3
Concurso	31
Consulta/Tratamento/Exame/Cirurgia em Saúde	1
Convênio	5
Cotas	4
Dados Pessoais - LGPD	4
Denúncia de irregularidades de servidores	1
Educação Básica	3
Educação Superior	16
Exame Nacional do Ensino Médio - Enem	3
Gestão em Saúde	1
Informações processuais	3
Infraestrutura e Fomento	2
Legislação	8
Licitações	4
Matrículas	7
Normas e Fiscalização	1
Orçamento	11
Outros em Administração	51
Outros em Esporte e Lazer	1
Outros em Meio Ambiente	1
Outros em Pesquisa e Desenvolvimento	23

Continua...

Ouvidoria	4
Patrimônio	2
Patrimônio Cultural	1
Planejamento e Gestão	19
Povos Indígenas	1
Preservação e Conservação Ambiental	1
Processo Seletivo	15
Recursos Humanos	22
Recursos Humanos em Saúde	2
Relações de Trabalho	7
Serviços e Sistemas	4
Serviços Públicos	2
SISU - Sistema de Seleção Unificada	11
Transparência	1
Violência contra a mulher	1

Fonte: Painel LAI. (2025)

Figura 4 – Quantidade de manifestações e temas (assuntos gerais) requisitados em 2024



Fonte: Seção de Atendimento ao Cidadão (SAC) (2025)

## 5. Assuntos específicos mais requisitados

Considerando os temas/assuntos mais demandados em 2024, foi realizado um levantamento para extrair os assuntos específicos requisitados pela sociedade. A relação desses assuntos pode ser acessada através do link: [Assuntos específicos requisitados nos temas mais demandados em 2024](#) ou no ANEXO A – Assuntos específicos dos temas mais demandados em 2024.

Ao responder ao cidadão na plataforma Fala.BR, a equipe do SIC/UFPE precisa elencar as tags relacionadas ao tema/assunto geral da manifestação. Dessa forma, essas tags espelham os assuntos específicos dos pedidos de acesso à informação.

## 6. Unidades institucionais respondentes

As manifestações LAI podem conter um ou vários questionamentos, por isso requer uma análise cuidadosa para obter as informações necessárias ao encerramento da demanda, de forma completamente satisfatória (acesso concedido ou justificativa de impossibilidade de acesso, se for informação legalmente protegida).

Quando as informações estão em transparência ativa, a Seção de Atendimento ao Cidadão (atualmente composta pela equipe do SIC) finaliza a manifestação, informando os links ao cidadão-requerente. É muito comum o recebimento de questionamentos múltiplos numa mesma manifestação e, algumas vezes, envolve mais de uma unidade institucional. Dessa forma, o cidadão recebe informações de áreas distintas, competentes pelos assuntos específicos dos questionamentos apresentados no pedido de acesso à informação.

Após análise detalhada das áreas que responderam as manifestações de 2024, foi possível obter o quantitativo por unidade institucional, levando em consideração que alguns pedidos de acesso à informação envolveram mais de uma unidade. A relação das unidades respondentes (conforme registrado na plataforma Fala.BR no ato do encerramento da manifestação) pode ser acessada através do link: [UNIDADES RESPONDENTES \(Conforme registrado na Plataforma Fala.BR\)](#).

Dentre as unidades demandadas, destacam-se aquelas que responderam maior número de pedidos. Como pode ser observado na tabela 4, as seguintes pró-reitorias foram as áreas que mais receberam pedidos de acesso à informação: Pró-reitoria de Gestão de Pessoas e Qualidade de Vida (PROGEPE); Pró-reitoria de Graduação (PROGRAD); Pró-reitoria para Assuntos Estudantis (PROAES); Pró-reitoria de Administração (PROAD).

É importante destacar que as manifestações, geralmente, têm mais de um

questionamento e podem envolver duas ou mais áreas competentes.

A maioria das manifestações respondidas pela Seção de Atendimento ao Cidadão é sobre informações que estão disponíveis em transparência ativa, publicadas no portal institucional pelas respectivas áreas competentes.

**Tabela 4 – Unidades mais demandadas**

<b>Número de pedidos respondidos</b>	<b>Área responsável</b>
152	Ouvidoria Geral
57	PROGEPE
17	PROGRAD
11	PROAES
10	PROAD
7	SOPAD
7	PROPLAN
5	PROPESQI
5	CCJ
5	CB
5	DAI
4	STI
3	CAC
3	CCSA
3	SINFRA
3	Gabinete do Reitor
3	Colégio de Aplicação
3	CFCH
3	PROEXT
2	PROPG
2	NACE
2	SPREAD
2	Núcleo ERER
2	SEOCS
2	CE

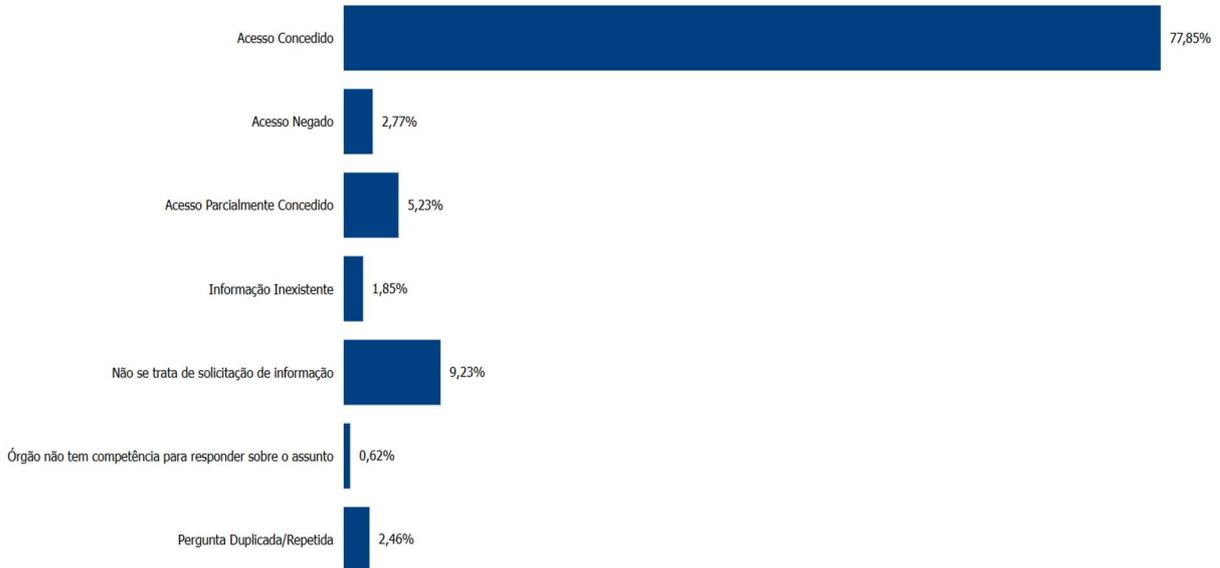
**Fonte: Seção de Atendimento ao Cidadão (SAC) (2025)**

## **7. Tipos de Respostas às Manifestações de Acesso à Informação**

Ao receber o parecer da unidade competente, a equipe do SIC verifica se a decisão está de acordo com uma das seguintes opções elencadas na plataforma Fala.BR: acesso concedido, acesso negado, acesso parcialmente concedido, não se trata de solicitação de informação, informação inexistente, órgão não tem competência para responder sobre o assunto, pergunta duplicada/repetida.

De acordo com os indicadores do Painel LAI 2024, a figura 6 espelha as decisões das unidades demandadas e a tabela 5 mostra o quantitativo dessas decisões na instituição.

**Figura 6 – Tipos de decisões das manifestações**



Fonte: Painel LAI (2025)

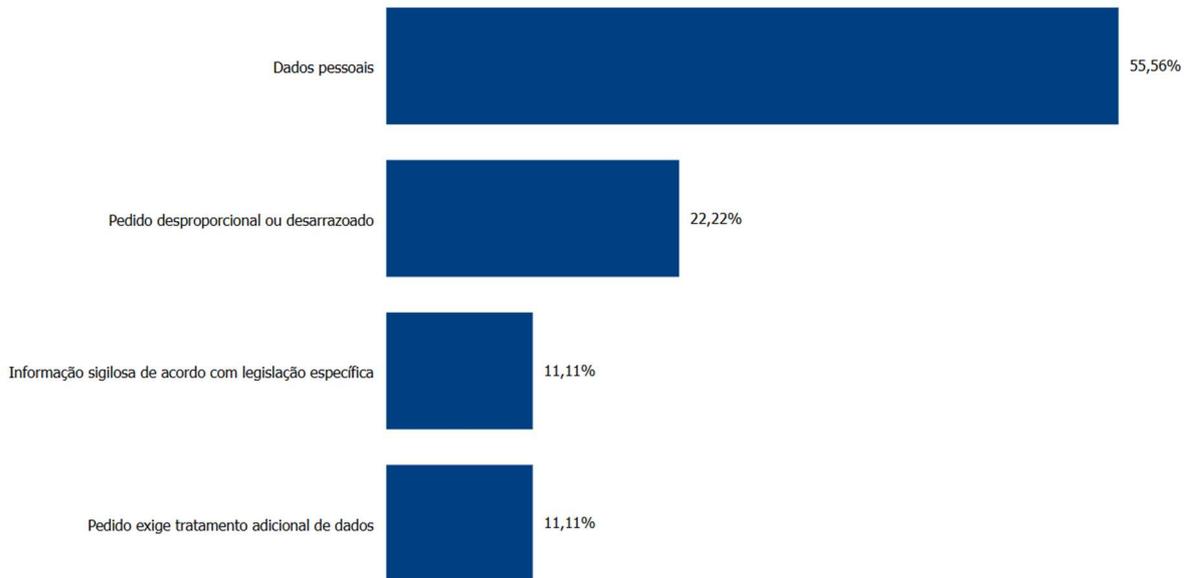
**Tabela 5 – Classificação das decisões e quantitativo**

<b>Tipos de decisões das respostas às manifestações LAI</b>	<b>Qtde.</b>	<b>Explicação com base nos entendimentos da CGU</b>
Acesso concedido	253	Todas as informações solicitadas foram franqueadas ao requerente.
Acesso negado	9	O órgão informou a impossibilidade de concessão da informação e a previsão legal para justificar a negativa de acesso.
Acesso parcialmente concedido	17	Nem todos os questionamentos foram atendidos, por motivo de proteção legal. Apenas as informações disponíveis foram concedidas.
Informação inexistente	6	A informação solicitada não existe no órgão.
Não se trata de solicitação de informações	30	Fora do escopo da LAI. Não se trata de um pedido de informação, por ter características de manifestação de Ouvidoria (denúncia, sugestão, consulta, solicitação, reclamação ou simplifique) ou mesmo questionamentos específicos que podem ser respondidos por unidade específica.
Órgão não tem competência para responder sobre o assunto	2	A informação solicitada não é de competência do Órgão.
Pergunta duplicada/repetida	8	O solicitante registra várias manifestações sobre o mesmo assunto.

Fonte: Seção de Atendimento ao Cidadão (SAC) (2025)

Diante do princípio da Lei de Acesso à Informação, onde o acesso é a regra e o sigilo é a exceção, foi feita uma análise das negativas de acesso, equivalente a 9 manifestações. Dessa forma, pode-se observar na figura 7 os motivos das negativas de acesso e na tabela 6 as justificativas utilizadas pelas áreas detentoras das informações.

**Figura 7 – Motivos das negativas de acesso**



Fonte: Painel LAI (2025)

Quando a unidade demandada afirma à equipe do SIC/UFPE que não pode conceder o acesso à informação solicitada, faz-se necessário um parecer com a justificativa para a negativa de acesso. Entretanto, há um trabalho de conscientização e sensibilização com os gestores, conforme demanda, para que seja priorizado o acesso.

As negativas de acesso elencadas na tabela 6 levaram em consideração os entendimentos da Controladoria-Geral da União (CGU), disponíveis nas seguintes publicações: [Manual de Aplicação da Lei de Acesso à Informação na Administração Pública Federal](#), [Decisões da CGU e da Comissão Mista de Reavaliação de Informações \(CMRI\) sobre a Aplicação da LAI](#), [Enunciados da LAI](#).

**Tabela 6 – Especificação das decisões de negativa de acesso e quantitativo**

Negativa de acesso	Especificação da solicitação e Justificativa da unidade demandada	Unidade responsável pela decisão
Dados pessoais	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informações pessoais de aluno solicitada por terceiros, sem autorização do titular das informações - Art. 31 da Lei nº 12.527/2011; Lei nº 13.709/2018.</li> <li>- Dados pessoais de alunos PCD's (nome e e-mail) – Art. 31 da Lei nº 12.527/2011; Lei nº 13.709/2018.</li> <li>- Servidores Técnico-Administrativos sindicalizados - Art. 31 da Lei nº 12.527/2011; Art. 5º da Lei nº 13.709/2018.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- PROGRAD/CAAGr</li> <li>- Seção de Atendimento ao Cidadão</li> <li>- Seção de Atendimento ao Cidadão</li> </ul>

Continua...

Negativa de acesso	Especificação da solicitação e Justificativa da unidade demandada	Unidade responsável pela decisão
Dados pessoais	- Dossiê de ex-aluno formado em 1947 - Informações pessoais - Art. 31 da Lei nº 12.527/2011; Art. 55 do Decreto nº 7.724/2012; Lei nº 13.709/2018. - Nomes e dados pessoais sensíveis dos alunos matriculados no período 2000 a 2024 - Art. 14 da Lei nº 13.709/2018.	- CCJ/Coordenação Administrativa  - Colégio de Aplicação
Pedido desproporcional ou desarrazoado	- NUP 23546.067215/2024-24 - Enquadramento funcional (Plano de cargo e carreira) dos servidores técnico-administrativos – Art. 13, Inc. II do Decreto nº 7.724/2012. - Questionário com 43 perguntas sobre força de trabalho e gestão de pessoas - Art. 13, Inc. II do Decreto nº 7.724/2012.	PROGEPE/DDP  Seção de Atendimento ao Cidadão
Informação sigilosa de acordo com legislação específica	Acesso à Processo Administrativo Disciplinar (PAD) sobre assédio – Proteção à identidade do denunciante - Decreto nº 10.153/2019.	SOPAD
Pedido exige tratamento adicional de dados	Acesso a PADs sobre assédio sexual, concluídos no período 2015 a 2024 – Art. 13 do Decreto nº 7.724/2012.	SOPAD

Fonte: Seção de Atendimento ao Cidadão (SAC) (2025)

## 8. Instâncias recursais acionadas

A Lei de Acesso à Informação prevê a interposição de recursos, nos casos em que há negativa de acesso. O cidadão-requerente também interpõe recurso quando não recebe uma resposta completa, ou seja, não está de acordo com o que foi solicitado ou quando não há uma justificativa legal da unidade demandada sobre o pleno atendimento de seu pedido.

Os recursos em 1ª e 2ª instâncias são apreciados pela instituição. O recurso em 1ª instância é analisado e julgado pela autoridade imediatamente superior aquela que respondeu ao cidadão-requerente. Já o recurso em 2ª instância, é sempre encaminhado à autoridade máxima do órgão, que no caso de uma instituição de ensino é o Reitor.

### Conforme previsto na LAI:

Art. 15. No caso de indeferimento de acesso a informações ou às razões da negativa do acesso, poderá o interessado interpor recurso contra a decisão no prazo de 10 (dez) dias a contar da sua ciência.

Parágrafo único. O recurso será dirigido à autoridade hierarquicamente superior à que exarou a decisão impugnada, que deverá se manifestar no prazo de 5 (cinco) dias.

### E no Decreto nº 7.724/2012:

Art. 21. No caso de negativa de acesso à informação ou de não fornecimento das razões da negativa do acesso, poderá o requerente apresentar recurso no prazo de dez dias, contado da ciência da decisão, à autoridade hierarquicamente superior à que adotou a decisão, que deverá apreciá-lo no

prazo de cinco dias, contado da sua apresentação.

Parágrafo único. Desprovido o recurso de que trata o **caput**, poderá o requerente apresentar recurso no prazo de dez dias, contado da ciência da decisão, à autoridade máxima do órgão ou entidade, que deverá se manifestar em cinco dias contados do recebimento do recurso.

Além das instâncias internas, o cidadão-requerente também tem o direito de recorrer à Controladoria-Geral da União (CGU) e à Comissão Mista de Reavaliação das Informações (CMRI).

Conforme previsto na LAI:

Art. 16. Negado o acesso a informação pelos órgãos ou entidades do Poder Executivo Federal, o requerente poderá recorrer à Controladoria-Geral da União, que deliberará no prazo de 5 (cinco) dias se:

I - o acesso à informação não classificada como sigilosa for negado;

II - a decisão de negativa de acesso à informação total ou parcialmente classificada como sigilosa não indicar a autoridade classificadora ou a hierarquicamente superior a quem possa ser dirigido pedido de acesso ou desclassificação;

III - os procedimentos de classificação de informação sigilosa estabelecidos nesta Lei não tiverem sido observados; e

IV - estiverem sendo descumpridos prazos ou outros procedimentos previstos nesta Lei.

§ 1º O recurso previsto neste artigo somente poderá ser dirigido à Controladoria-Geral da União depois de submetido à apreciação de pelo menos uma autoridade hierarquicamente superior àquela que exarou a decisão impugnada, que deliberará no prazo de 5 (cinco) dias.

§ 2º Verificada a procedência das razões do recurso, a Controladoria-Geral da União determinará ao órgão ou entidade que adote as providências necessárias para dar cumprimento ao disposto nesta Lei.

§ 3º Negado o acesso à informação pela Controladoria-Geral da União, poderá ser interposto recurso à Comissão Mista de Reavaliação de Informações, a que se refere o art. 35.

E no Decreto nº 7.724/2012:

Art. 47. Compete à Comissão Mista de Reavaliação de Informações: (...)

III - decidir recursos apresentados contra decisão proferida: (...)

a) pela Controladoria-Geral da União, em grau recursal, a pedido de acesso à informação ou de abertura de base de dados, ou às razões da negativa de acesso à informação ou de abertura de base de dados; ou [\(Redação dada pelo Decreto nº 9.690, de 2019\)](#).

No que tange aos recursos interpostos, os indicadores do Painel LAI apresentam a situação da UFPE no período de janeiro a dezembro de 2024 (figura 8). De acordo com o ranking dos órgãos que receberam recursos (320 órgãos), a UFPE ficou na 88ª posição, com 33 recursos e o tempo médio de resposta de 5,17 dias (o que chama a atenção para o descumprimento do prazo de resposta dos recursos).

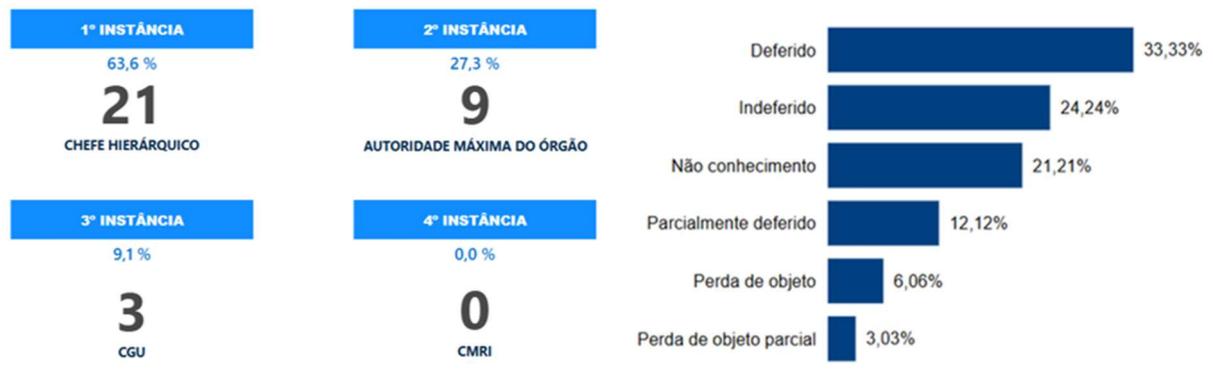
Figura 8 – Recursos recebidos



Fonte: Painel LAI (2025)

### 9. Detalhamento dos recursos recebidos

Figura 9 – Distribuição por instâncias recursais e tipos de decisão dos recursos na instituição



Fonte: Painel LAI (2025)

### 10. Omissões de Respostas

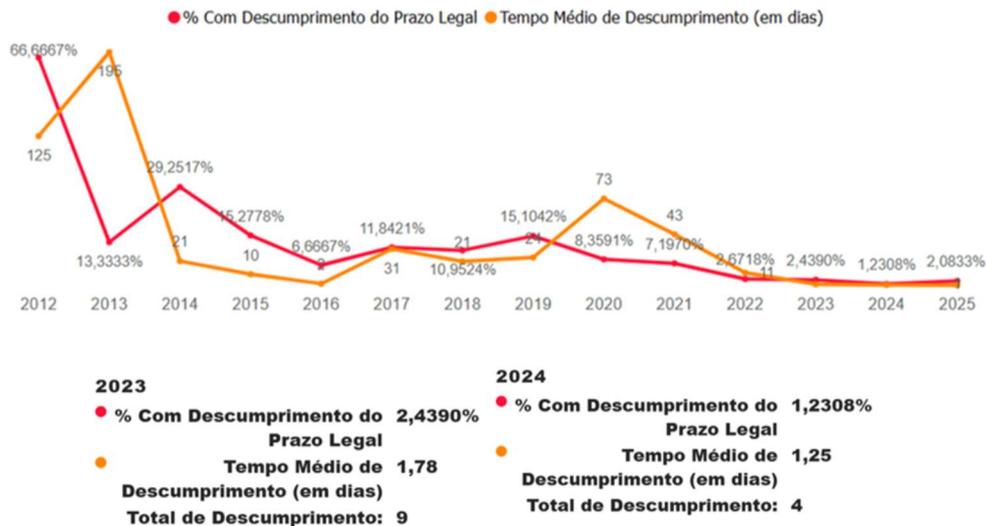
Os pedidos de acesso à informação são monitorados pela CGU e, quando não são respondidos no prazo, podem ser cobrados esclarecimentos e providências para o devido cumprimento da LAI. O órgão tem até 20 dias para resposta ao cidadão-requerente, caso não possa fornecer a informação solicitada logo após o recebimento da manifestação na plataforma Fala.BR. Caso a unidade detentora da informação não consiga fornecer um parecer conclusivo até o 20º dia, deverá comunicar à equipe do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), através de justificativa expressa, para obter a prorrogação do

prazo legal de resposta (10 dias corridos).

Quando a unidade institucional não responde no prazo legal, não há possibilidade da equipe do SIC finalizar a manifestação na plataforma Fala.BR, portanto, fica fora do prazo e o cidadão-requerente tem o direito de registrar uma reclamação à Autoridade de Monitoramento da LAI – AMLAI (art. 40 da Lei nº 12527/2011 e art. 67 do Decreto nº 7.724/2012) por omissão de resposta do órgão.

A figura 10 mostra o histórico da UFPE em relação ao descumprimento do prazo de resposta dos pedidos de acesso à informação.

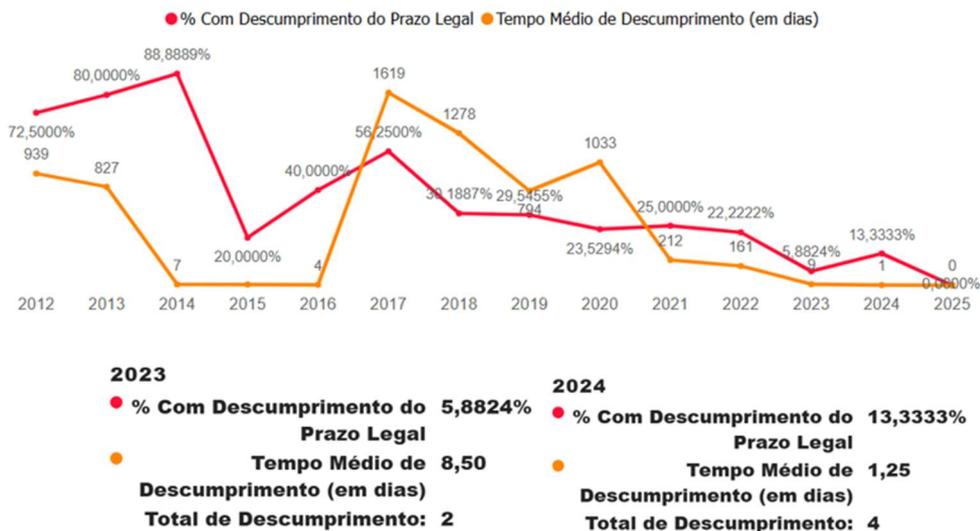
**Figura 10 – Descumprimento dos prazos dos pedidos de acesso**



Fonte: Painel LAI (2025)

A figura 11 mostra o histórico da UFPE em relação ao descumprimento dos prazos de resposta dos recursos (1ª e 2ª instâncias).

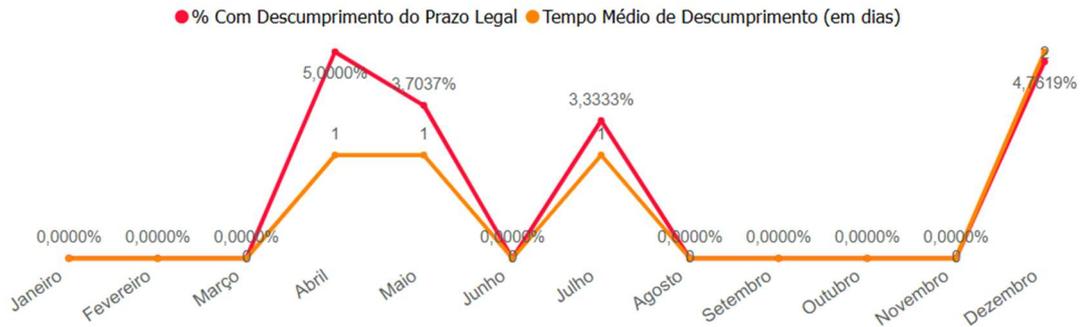
**Figura 11 – Descumprimento dos prazos dos recursos**



Fonte: Painel LAI (2025)

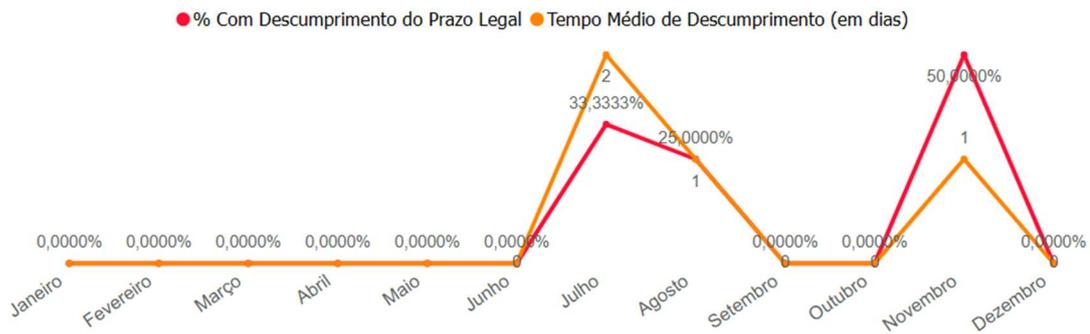
As figuras 12 e 13 mostram o comportamento da instituição, em relação ao descumprimento do prazo legal da transparência passiva, ao longo do ano de 2024.

Figura 12 – Pedidos com descumprimento do prazo legal em 2024



Fonte: Painel LAI(2025)

Figura 13 – Recursos com descumprimento do prazo legal em 2024



Fonte: Painel LAI (2025)

## 11. Satisfação do Usuário

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), integrado à plataforma Fala.BR através do módulo acesso à informação, possui uma pesquisa de satisfação ao usuário onde o cidadão-requerente pode expressar o nível de satisfação em relação ao atendimento do pedido e a compreensão da resposta. A pesquisa é de preenchimento facultativo e as perguntas dependem da decisão que o requerente recebeu do órgão (“acesso concedido”, “acesso negado”, “acesso parcialmente concedido”, “informação inexistente”, “não se trata de solicitação de informação”, “órgão não tem competência para responder sobre o assunto”, “pergunta duplicada/repetida”), sendo necessário preencher a escala de satisfação que varia de 1 a 5 para cada questionamento.

No período de janeiro a dezembro de 2024, verificou-se que 76 pesquisas de satisfação

foram respondidas e o nível de satisfação dos usuários pode ser visto nas figuras 14, 15 e 16  
Figura 14 – Satisfação dos usuários: Acesso concedido,; Acesso negado; Acesso parcialmente concedido.



Fonte: Painel LAI (2025)

Figura 15 – Satisfação dos usuários: Informação inexistente; Não se trata de solicitação de informação.



Fonte: Painel LAI (2025)

**Figura 16 – Satisfação dos usuários: Não compete ao órgão; Pergunta duplicada.**



**Fonte: Painel LAI (2025)**

Diante do esforço da equipe do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)/UFPE para sensibilizar e estimular o cidadão-requerente a responder a pesquisa de satisfação, percebe-se uma adesão superior a 2023 e melhorias na qualidade de resposta das áreas demandadas. Embora o número de pesquisas respondidas em 2024 não corresponda à totalidade das manifestações de acesso à informação, houve um percentual relevante de impressões positivas dos cidadãos-requerentes, o que comprova a evolução da instituição nos procedimentos internos para o cumprimento da legislação em relação à transparência pública institucional.

## ANEXO A – Assuntos específicos dos temas mais demandados em 2024.

Temas ou Assuntos gerais
Outros em Administração
Atas; Colegiado
Egressos
Contratos; Comunicação institucional.
Projeto pedagógico; Disciplinas.
Notas; Desligamento
Tarjamento de dados
Cópia de processo
Defesas (Mestrado/Doutorado)
Edital; Colégio de Aplicação.
Normas internas
Saúde dos servidores
DPAD; Gestão da informação.
Propriedade intelectual
Estrutura organizacional
Políticas institucionais
Ações curriculares; Extensão.
Acesso a processo
Infraestrutura; Funcionários terceirizados.
Inclusão regional
Histórico; Pós-graduação.
Acesso a PAD
Regimento
PET; Editais.
Documentos acadêmicos; Documentos históricos.
Auditoria interna
Certificado; Diploma.
Manual
Conselhos superiores
Concurso; Nomeação.
Gestão de processos
Gestão de riscos; Governança; Controle interno.
Greve
Direitos humanos
Balanco financeiro
Assédio
Empresas terceirizadas
Assistência estudantil; EAD.
Capacitação; Formação continuada.
Orçamento
Energia elétrica

Continua.

Documentos funcionais

---

**Concurso**

---

Comissão de heteroidentificação; Cotas raciais.

Remoção; Cessão.

QRSTA; Vacância.

Nomeação

Aproveitamento

Atas; Colegiado.

Edital

Redistribuição

Alocação docente; Normativas; Políticas.

---

**Outros em pesquisa e desenvolvimento**

---

Ações formativas; Políticas; Formação continuada.

Urnas eletrônicas; Processo eleitoral.

Odontologia; Disfunção Temporomandibular (TDM).

Produção científica; Teses; Dissertações.

Racismo; Relações étnico-raciais.

Mediação de conflitos

Inovação tecnológica; Patentes.

Segurança da informação; TIC.

Gestão arquivística

FADE

Gestão de riscos; Governança; Controle interno.

Dados abertos

Gestão do conhecimento

Acervo arquivístico; Patrimônio arquivístico.

Indicadores; IDEB; ENEM.

Dados acadêmicos

Acessibilidade

Sistemas; Documentos digitais.

---

**Recursos humanos**

---

Enquadramento funcional; PCCTAE.

Acessibilidade

Contratos

Programa de Gestão e Desempenho - PGD

Pesquisas acadêmicas

Licenças; Afastamentos.

Capacitação; Formação continuada.

Plano de Desenvolvimento de Pessoas - PDP

Servidores; Lotação; Exercício.

Concurso docentes; Vagas.

Cargos de Auditor; Lotação de servidores.

---

Continua.

Avaliação de desempenho

Adicional de insalubridade

Servidores Téc. Administrativos; Condutas irregulares.

Servidor; Remoção interna;

Abono permanência

Cursos; Capacitação.

Documentos funcionais; Contracheque.

Acessibilidade; Pessoas com deficiência - PcD; Dados estatísticos.

Docentes estrangeiros

### **Ações afirmativas**

Editais; Concurso docente.

Modalidade de ingresso; Vagas.

Pós-graduação

Equidade; Diversidade; Inclusão.

LGBTQIA+

Normas internas; Políticas.

Permanência; Bolsa; Assistência estudantil.

Racismo

### **Planejamento e Gestão**

Almoxarifado

Gestão de processos

Assistência estudantil; Saúde; Regulamentação.

Preservação; Conservação ambiental.

Projetos acadêmicos; Projetos institucionais.

Indicadores de gestão

Mediação de conflitos

Extensão setorial; Projeto de extensão.

Saúde mental; Normativa discente.

Contrato; Empresas terceirizadas.

Conselhos superiores

Acervo arquivístico

Projeto pedagógico

Pesquisa; TI Verde.

### **Educação superior**

Assistência estudantil

Permanência; Bolsa; Assistência estudantil.

Bolsa; Residência médica.

Especialização

Projeto pedagógico; Disciplinas.

Certidão; Declaração.

Matrícula SiSU

Vagas; Graduação.

Continua.

<b>Processo seletivo</b>
Comissões
Editais; Colégio de Aplicação.
Pós-graduação; Mestrado.
Educação à distância; UAB; EAD.
Processo seletivo; Professor substituto.
Ingresso; Vestibular; SiSU.
Pós-graduação; Cronograma de aulas.
<b>Orçamento</b>
Pós-graduação; Especialização.
Execução financeira; Detalhamento da despesa.
Contrato; Empresas terceirizadas.
Demonstrações contábeis; Notas explicativas.
Assistência estudantil; PNAES.
<b>SiSU</b>
Normas internas; Políticas.
Ingresso; Vestibular; SiSU.
Bônus regional; Lista de espera.
Matriculados; Nota de corte.
Cadastro; Documentos; Pré-matrícula.
Matrícula SiSU
Processo seletivo