



**UFPE**  
**UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO**  
**OUVIDORIA GERAL**  
**Seção de Atendimento ao Cidadão**

**Relatório do Serviço de Informação ao Cidadão**

**O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)**

A equipe do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da UFPE é composta por duas servidoras que atuam no atendimento às demandas da LAI desde sua implementação em 2012. Dentre as atividades realizadas por essa equipe, podemos destacar algumas mais evidentes, como:

- Atendimento ao cidadão (presencialmente ou via plataforma Fala.BR) para orientações sobre os procedimentos de participação e controle social;
- Elaboração de respostas às solicitações cujas informações estão em transparência ativa ou no banco de informações recorrentes da equipe, tendo como objetivo o acesso imediato do cidadão às informações solicitadas nas manifestações registradas na plataforma Fala.BR.
- Esclarecimentos aos gestores, responsáveis pelas unidades detentoras das informações, e ao público geral sobre o direito de acesso à informação, restrições de acesso, questionamentos fora do escopo da LAI e outras especificidades;
- Encaminhamento das solicitações, através da formalização de processos no Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos (SIPAC), para as unidades detentoras das informações;
- Acompanhamento dos prazos das manifestações enviadas às unidades competentes e envio de notificações e esclarecimentos, via e-mail;
- Encaminhamento (via SIPAC) dos recursos (1ª e 2ª instâncias) às autoridades responsáveis e monitoramento dos processos para o envio das respostas aos requerentes no prazo recursal;
- Consolidação de informações para finalização das manifestações;
- Consolidação de dados e informações para o relatório das manifestações LAI;



**UFPE**  
**UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO**  
**OUVIDORIA GERAL**  
**Seção de Atendimento ao Cidadão**

**Relatório do Serviço de Informação ao Cidadão**

Considerando os prazos previstos na [Lei](#), as manifestações são tratadas pela equipe do SIC/UFPE de forma a otimizar o tempo de resposta. O procedimento inicial utilizado na ocasião do recebimento da manifestação é a análise prévia da manifestação, ou seja, a leitura detalhada da descrição e documentos anexos do(a) requerente e a verificação da existência das informações em transparência ativa, assim como a verificação no banco de informações recorrentes da SAC (respostas de demandas anteriores).

Além disso, outras ações são realizadas para obter o pleno atendimento às demandas, conforme detalhamento acima. A equipe do SIC realiza a interlocução com o/a requerente, quando há necessidade de obter informações adicionais ou esclarecimentos para a unidade detentora da informação.

As atividades desenvolvidas pela equipe estão de acordo com as recomendações da CGU e com as boas práticas utilizadas nas instituições do Poder Executivo Federal.

Uma forma de conhecer o comportamento das instituições em relação à implementação da LAI é através do [Painel LAI](#), que mostra em tempo real o ranking dos órgãos que recebem manifestações via Plataforma Fala.BR. Portanto, a análise a seguir reflete o comportamento da UFPE em relação às manifestações recebidas até dezembro de 2023.

### **Os Pedidos de Acesso à Informação**

No período de 2012 a 2023, a UFPE ocupou a 266ª posição no ranking do tempo médio de resposta entre os órgãos do Poder Executivo Federal, fornecendo a resposta ao cidadão em até 24,19 dias, o que demonstra que houve a necessidade de um esforço conjunto entre a equipe do Serviço de Informação ao Cidadão e os responsáveis pelas áreas demandadas para melhorar os fluxos internos e diminuir o tempo de tramitação das manifestações, possibilitando a disponibilização das informações aos solicitantes.

De acordo com os dados apresentados no Painel LAI (figura 1), verificamos que, no período de janeiro a dezembro de 2023, a UFPE ocupou a 69ª posição dos órgãos do Poder Executivo Federal em quantidade de pedidos recebidos. E em relação ao tempo médio de resposta aos pedidos de acesso à informação, ficou na 138ª posição, que foi de 11,53 dias. Portanto, conforme dados estatísticos (figura 2, tabela 1), houve uma oscilação na quantidade



**UFPE**  
**UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO**  
**OUIDORIA GERAL**  
**Seção de Atendimento ao Cidadão**

**Relatório do Serviço de Informação ao Cidadão**

de pedidos ao longo dos anos, mas percebe-se uma melhora considerável no ranking do tempo de resposta na plataforma Fala.BR, o que confirma a eficácia da implementação dos procedimentos adotados pela equipe do SIC/UFPE para a otimização das devolutivas das áreas demandadas.

Ao encaminhar os pedidos de acesso à informação para os setores responsáveis, a Seção de Atendimento ao Cidadão solicita um retorno em até 7 dias (corridos), considerando a possibilidade de prorrogação do prazo para o tratamento das informações. A dilação do prazo para as unidades institucionais ocorre quando a equipe do SIC recebe da área demandada a solicitação expressa para a justificativa do(a) requerente, sem que haja o comprometimento do prazo legal.

Conforme observado abaixo (figura 3, tabela 2), no exercício 2023 houve um aumento de 107 pedidos em relação a 2022 e o tempo de resposta permaneceu em 11 dias.

**Figura 1 - Pedidos de acesso à informação recebidos pela UFPE em 2023**



Fonte: Painel LAI



**UFPE**  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO  
OUVIDORIA GERAL  
Seção de Atendimento ao Cidadão

**Relatório do Serviço de Informação ao Cidadão**

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



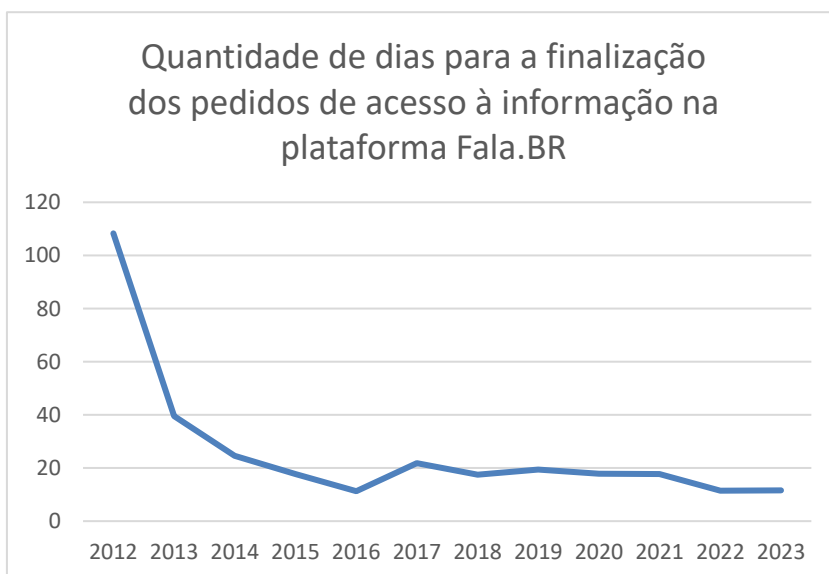
Fonte: Seção de Atendimento ao Cidadão (SAC)

**Tabela 1 - Série histórica**

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

Fonte: SAC

**Figura 3 - Tempo médio de resposta**



Fonte: Seção de Atendimento ao Cidadão (SAC)

**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

Fonte: SAC



**UFPE**  
**UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO**  
**OUIDORIA GERAL**  
**Seção de Atendimento ao Cidadão**

**Relatório do Serviço de Informação ao Cidadão**

**Temas mais requisitados e Unidades institucionais mais demandadas**

De acordo com os dados do Painel LAI, o tema mais demandado foi “outros em administração” (figuras 4 e 5) que apresentou 34 manifestações e, apesar de boa parte das informações estarem disponíveis em transparência ativa, essa temática tem sido bastante requisitada no SIC, como ocorreu no ano anterior. Além das informações sobre documentos relativos às normas institucionais, atas dos Colegiados dos Cursos e dos Conselhos Superiores lideram o interesse público. Essas solicitações mostram que a Universidade precisa melhorar o nível de transparência pública, através das publicações desses documentos de forma proativa.

Em seguida constatamos o tema “concurso”, totalizando 24 manifestações (figura 5), e isso pode ser explicado pelo interesse na sociedade em fazer parte do corpo de servidores da universidade, seja através de processos seletivos abertos para docente, técnico-administrativo, ou mesmo por meio do procedimento de redistribuição de vagas oriundas de outros órgãos.

“Recursos humanos” foi outro que também liderou esse ranking com 22 manifestações, número que lembrou o quantitativo de 2022. Tais solicitações são questionamentos específicos sobre a força de trabalho da UFPE.

A coleta de dados para pesquisa é muito comum no SIC e, cada vez mais, percebe-se que os pesquisadores estão “afunilando” o nível das informações requisitadas, esperando receber dados já tratados e organizados em configurações específicas para a utilização em suas pesquisas. O tema “outros em pesquisa e desenvolvimento” foi requisitado em 17 manifestações (figura 5) onde, de forma explícita, o requisitante se apresenta como pesquisador e pede, especificamente, dados que muitas vezes não estão consolidados pelas áreas demandadas.

Manifestações com temáticas semelhantes surgiram em quantitativos relevantes (figura 5), como foi o caso de “Sistema de Seleção Unificada-SiSU” (10), “matrículas” (13) e “ações afirmativas” (10). A equipe do SIC/UFPE percebeu que essas manifestações foram registradas logo após a publicação do Edital SiSU UFPE 2023 e boa parte dos



**UFPE**  
**UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO**  
**OUVIDORIA GERAL**  
**Seção de Atendimento ao Cidadão**

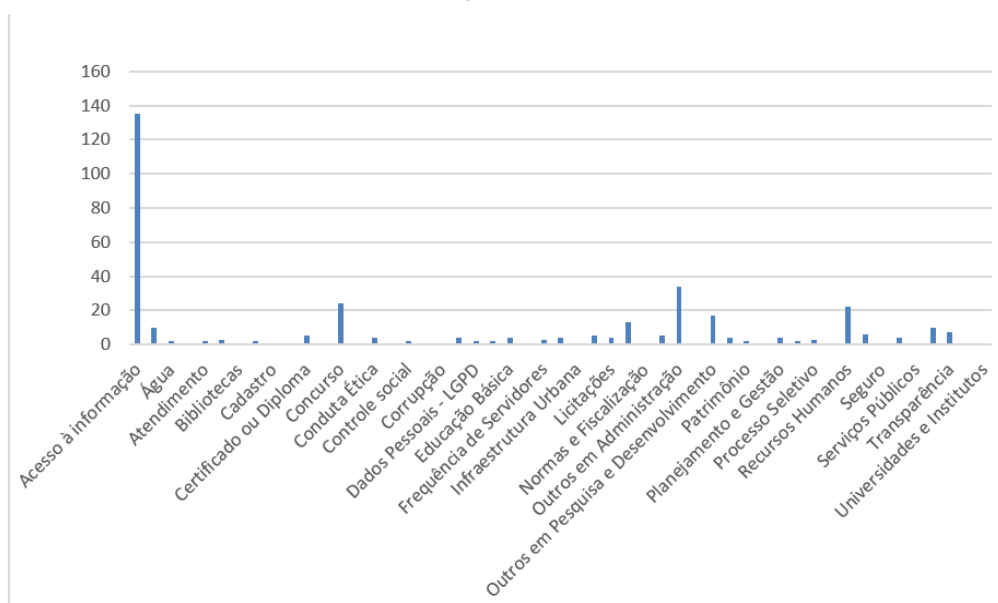
**Relatório do Serviço de Informação ao Cidadão**

questionamentos se referiam a informações já disponíveis em transparência ativa, divulgadas pela Pró-Reitoria de Graduação (PROGRAD). Outros questionamentos se assemelhavam a pedidos de esclarecimentos sobre os resultados do processo seletivo SiSU.

O tema “acesso à informação” foi escolhido 135 vezes pelos solicitantes (figura 5) e, infelizmente, não houve atribuição específica do assunto de interesse de cada uma dessas manifestações na ocasião da publicação das respostas na plataforma Fala.BR. Essa temática inclui assuntos diversos, não identificados pelos requerentes no momento do registro da manifestação. Diante disso, a equipe do SIC/UFPE acordou em ajustar melhor os assuntos relativos aos registros com o tema “acesso à informação”, a partir de 2024, para obter mais precisão dos assuntos demandados à Instituição.

Considerando os temas mais solicitados no SIC/UFPE (figura 5), constatou-se que as unidades institucionais de maior interesse público foram: Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas e Qualidade de Vida (PROGEPE), Pró-Reitoria de Graduação (PROGRAD), Diretoria Estratégica de Planejamento, Avaliação e Gestão (DEPLAG), Secretaria dos Colegiados Superiores (SEOCS), Ouvidoria Geral e Diretoria de Inovação e Empreendedorismo (DINE).

**Figura 4 – Quantidade de manifestações e temas (assuntos gerais) requisitados - 2023**



Fonte: Seção de Atendimento ao Cidadão (SAC)



**UFPE**  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO  
OUVIDORIA GERAL  
Seção de Atendimento ao Cidadão

**Relatório do Serviço de Informação ao Cidadão**

Figura 5 – Quantidade de manifestações e temas requisitados 2023

Assunto da Manifestação	Contagem de Assunto da Manifestação
Acesso à informação	135
Ações Afirmativas	10
Água	2
Assédio sexual	1
Atendimento	2
Auxílio	3
Bibliotecas	1
Bolsas	2
Cadastro	1
Cadastro Único	1
Certificado ou Diploma	5
Compras governamentais	1
Concurso	24
Conduta Docente	1
Conduta Ética	4
Consulta/Tratamento/Exame/Cirurgia em Saúde	1
Controle social	2
Cooperação Internacional	1
Corrupção	1
Cotas	4
Dados Pessoais - LGPD	2
Defesa e vigilância sanitária	2
Educação Básica	4
Energia Elétrica	1
Frequência de Servidores	3
Infraestrutura e Fomento	4
Infraestrutura Urbana	1
Legislação	5
Licitações	4
Matrículas	13
Normas e Fiscalização	1
Orçamento	5
Outros em Administração	34
Outros em Educação	1
Outros em Pesquisa e Desenvolvimento	17
Ouvidoria	4
Patrimônio	2
Patrimônio Cultural	1



**UFPE**  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO  
OUVIDORIA GERAL  
Seção de Atendimento ao Cidadão

**Relatório do Serviço de Informação ao Cidadão**

Planejamento e Gestão	4
Previdência Básica	2
Processo Seletivo	3
Propriedade Industrial	1
Recursos Humanos	22
Relações de Trabalho	6
Seguro	1
Serviços e Sistemas	4
Serviços Públicos	1
SISU - Sistema de Seleção Unificada	10
Transparência	7
Transparência ativa	1
Universidades e Institutos	1

Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação - LAI

### **Respostas às Manifestações de Acesso à Informação**

De acordo com os dados estatísticos (figura 6), a UFPE respondeu integralmente 282 (76,42%) manifestações de acesso à informação e forneceu acesso parcial a 22 (5,69%). Vale salientar que, geralmente, cada manifestação contempla vários questionamentos e, em algumas situações, pode abranger mais de uma unidade competente.

Em relação ao que não foi concedido, ocorreram 11 (2,98%) negativas de acesso e 4 (1,08%) pareceres de inexistência de informações.

Verificou-se que 39 (10,57%) manifestações foram registradas como acesso à informação, mas estavam fora do escopo da Lei de Acesso à Informação. Outras 4 (2,17%) manifestações recebidas foram encaminhadas para outros órgãos, visto que as informações solicitadas não eram de competência da UFPE.

Aquelas com teor (detalhamento da solicitação), idêntico a outras já registradas pelos mesmos requerentes, foram classificadas como repetidas e totalizaram 11 (2,98%) manifestações.

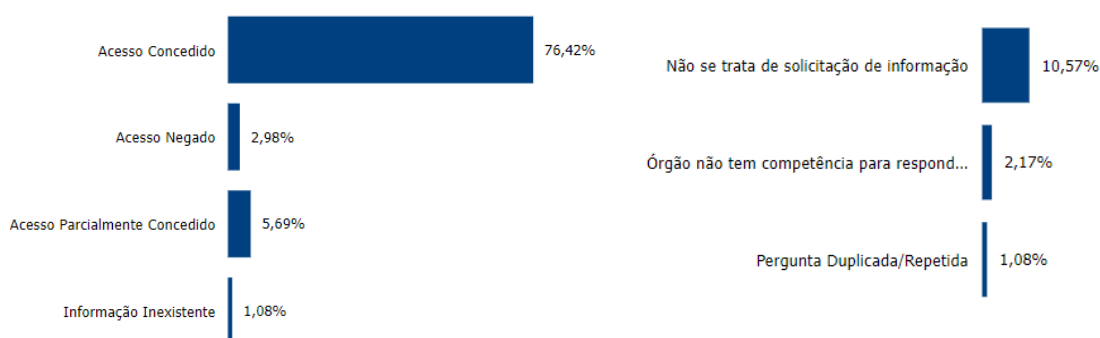




**UFPE**  
**UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO**  
**OUVIDORIA GERAL**  
**Seção de Atendimento ao Cidadão**

**Relatório do Serviço de Informação ao Cidadão**

**Figura 6 – Características das respostas da manifestações de 2023**



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação - LAI

Dentre as negativas de acesso, num total de 11 manifestações (figura 7), foram observadas as seguintes justificativas: as informações solicitadas eram dados pessoais; o acesso não foi possível devido a processo decisório em curso; informação sigilosa protegida por lei; pedido desproporcional ou desarrazoado; a informação requisitada dependia de trabalho adicional de dados; a descrição do pedido foi genérica; a descrição do pedido não foi clara, portanto, incompreensível.

**Figura 7 – Características das respostas da manifestações de 2023**



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação - LAI



**UFPE**  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO  
OUVIDORIA GERAL  
Seção de Atendimento ao Cidadão

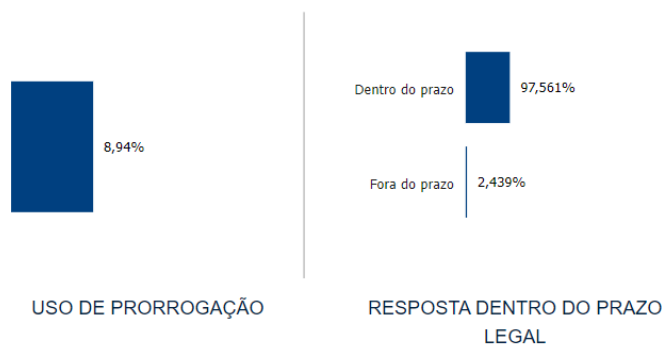
**Relatório do Serviço de Informação ao Cidadão**

**Omissões de Respostas**

As respostas aos pedidos de acesso à informação que não foram emitidas pelas áreas competentes até o prazo legal compreenderam, aproximadamente, 9 manifestações (figura 8), ou seja, 2,4% do total de manifestações respondidas. Entretanto, logo após o limite do prazo legal, as áreas detentoras das informações disponibilizaram a resposta para a publicação na plataforma Fala.BR (figura 9), fornecendo o acesso total ou parcial do que foi requerido.

**Figura 8 – Cumprimento dos prazos e omissões de resposta**

**CUMPRIMENTO DE PRAZO** ?



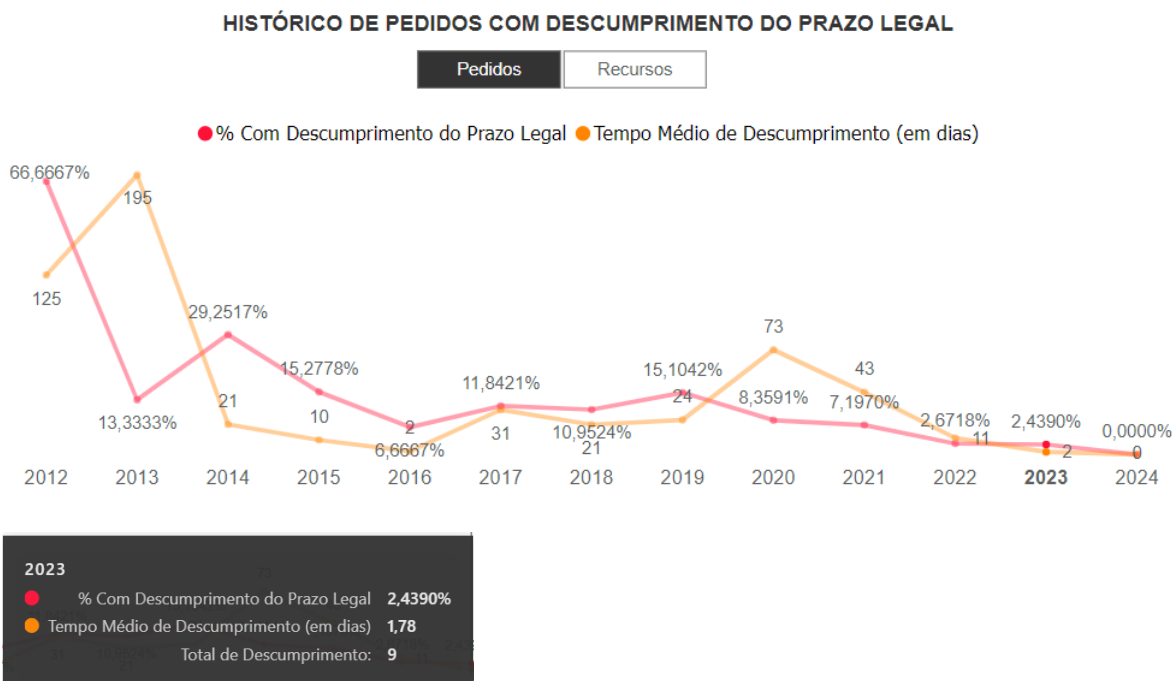
Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação - LAI



**UFPE**  
**UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO**  
**OUVIDORIA GERAL**  
**Seção de Atendimento ao Cidadão**

**Relatório do Serviço de Informação ao Cidadão**

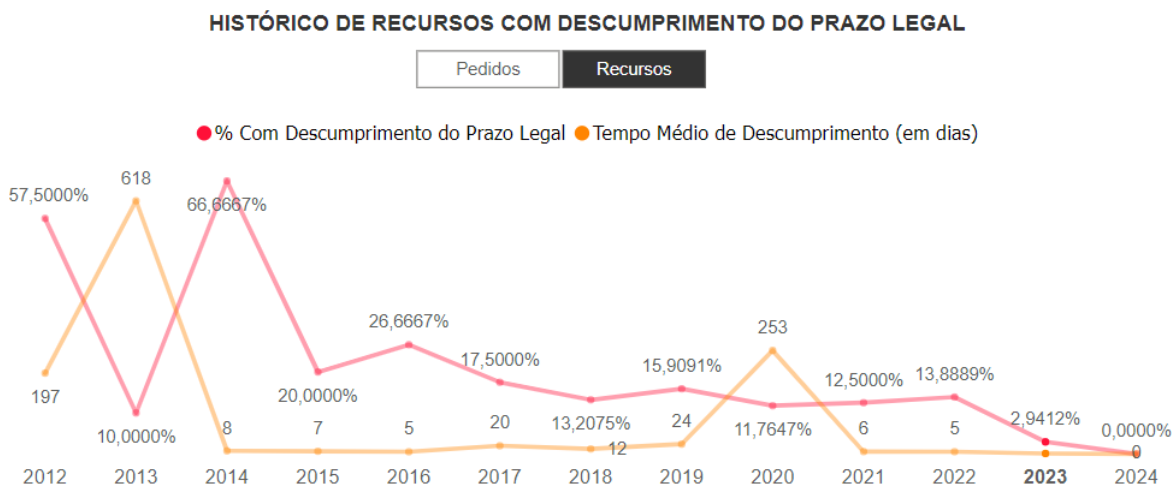
**Figura 9 – Omissões de resposta às manifestações**



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação - LAI

Na fase recursal, ainda houve atraso na emissão da resposta, mas foi possível observar que o índice de descumprimento dos prazos diminuiu nos últimos anos (figura 10).

**Figura 10 – Omissões em fase recursal**





**UFPE**  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO  
OUVIDORIA GERAL  
Seção de Atendimento ao Cidadão

**Relatório do Serviço de Informação ao Cidadão**

2023		
●	% Com Descumprimento do Prazo Legal	2,9412%
●	Tempo Médio de Descumprimento (em dias)	1,00
Total de Descumprimento:		1

Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação - LAI

### Instâncias recursais acionadas

Diante da previsão legal para a interposição de recursos (artigos 15 a 20 da Lei nº 12.527/2011 e artigos 21 a 24 do Decreto nº 7.724/2012), a Instituição recebeu 43 recursos dos cidadãos, sendo 34 para julgamento interno (1ª e 2ª instâncias). Conforme recorte do Painel LAI (figura 11), as autoridades competentes pelas análises dos argumentos apresentados pelos demandantes emitiram as seguintes decisões sobre os méritos dos recursos:

**Figura 11 – Decisões dos recursos**



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação



UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO  
OUVIDORIA GERAL  
Seção de Atendimento ao Cidadão

### Relatório de Transparência Ativa e Passiva 2023 - Lei 12.527/2011

Conforme detalhamento dos recursos interpostos (figura 12), as instâncias internas da UFPE receberam 24 argumentos originários de respostas incompletas e de negativas de acesso das unidades institucionais demandadas. Desses recursos em 1ª instância, 10 subiram para análise da autoridade máxima do órgão.

Figura 12 - Recursos interpostos



Fonte: [Painel Lei de Acesso à Informação](#)

### Pesquisa de Satisfação do Usuário

A equipe do Serviço de Informação ao Cidadão utilizou de estratégia de sensibilização dos requerentes para obter melhor adesão à pesquisa de satisfação, que é disponibilizada na plataforma Fala.BR ao final de cada manifestação.

Dessa forma, cada requerente recebeu uma notificação sobre a importância de responder à pesquisa de satisfação para avaliar o SIC institucional. Constatou-se um número expressivo de pesquisas respondidas, num total de 63 manifestantes (figura 13), e as melhores avaliações têm relação com a entrega da informação solicitada (figura 14). Já as manifestações com a resposta de “informação inexistente” não tiveram adesão à pesquisa.



UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO  
OUVIDORIA GERAL  
Seção de Atendimento ao Cidadão

**Relatório de Transparência Ativa e Passiva 2023 - Lei 12.527/2011**

**Figura 13 - Total de pesquisas de satisfação respondidas**

**SATISFAÇÃO DO USUÁRIO** ?

Todos

**TOTAL DE RESPOSTAS: 63**

A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?

A resposta fornecida foi de fácil compreensão?



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação - LAI

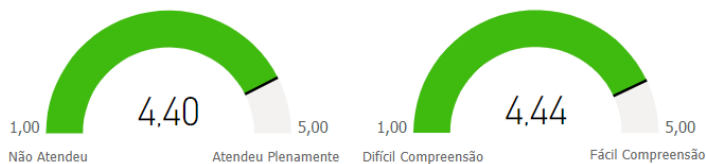
**Figura 14 - Pesquisas de satisfação quando o acesso foi concedido**

Acesso Concedido

**TOTAL DE RESPOSTAS: 50**

A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?

A resposta fornecida foi de fácil compreensão?



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação - LAI



UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO  
OUVIDORIA GERAL  
Seção de Atendimento ao Cidadão

**Relatório de Transparência Ativa e Passiva 2023 - Lei 12.527/2011**

**Figura 15 - Pesquisas de satisfação quando o acesso foi negado**



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação - LAI

**Figura 16 - Pesquisas de satisfação quando o acesso foi parcialmente concedido**



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação - LAI



UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO  
OUVIDORIA GERAL  
Seção de Atendimento ao Cidadão

**Relatório de Transparência Ativa e Passiva 2023 - Lei 12.527/2011**

**Figura 17 - Pesquisas de satisfação quando a manifestação não era solicitação de informação**



Fonte: [Painel Lei de Acesso à Informação - LAI](#)

**Figura 18 - Pesquisas de satisfação quando a manifestação não era de competência da UFPE**



Fonte: [Painel Lei de Acesso à Informação - LAI](#)

**Figura 19 - Pesquisas de satisfação quando a manifestação foi registrada em duplicidade**



Fonte: [Painel Lei de Acesso à Informação - LAI](#)