

RELATÓRIO DE TRANSPARÊNCIA PASSIVA -
SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)
DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
— REFERENTE AO EXERCÍCIO 2024 —

Principais indicadores do Serviço de Informação ao Cidadão para
compor o Relatório da Ouvidoria Geral 2024.

Equipe do SIC/UFPE: Mônica Augusta dos Santos
Talita Torres de Araújo
Colaboradora: Michelle da Silva Quemel

Recife/PE
Abril de 2024



UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
OUVIDORIA GERAL
Seção de Atendimento ao Cidadão

Relatório do Serviço de Informação ao Cidadão 2024

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

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 de acesso à informação, formalizadas na plataforma Fala.BR, conforme previsto na [Lei nº 12.527/2011](#).

Considerando os prazos previstos na [LAI](#), as manifestações são tratadas pela equipe do Serviço de Informação ao Cidadão (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 no cumprimento da Lei de Acesso à Informação no âmbito da UFPE.

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.

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



Fonte: Painel LAI

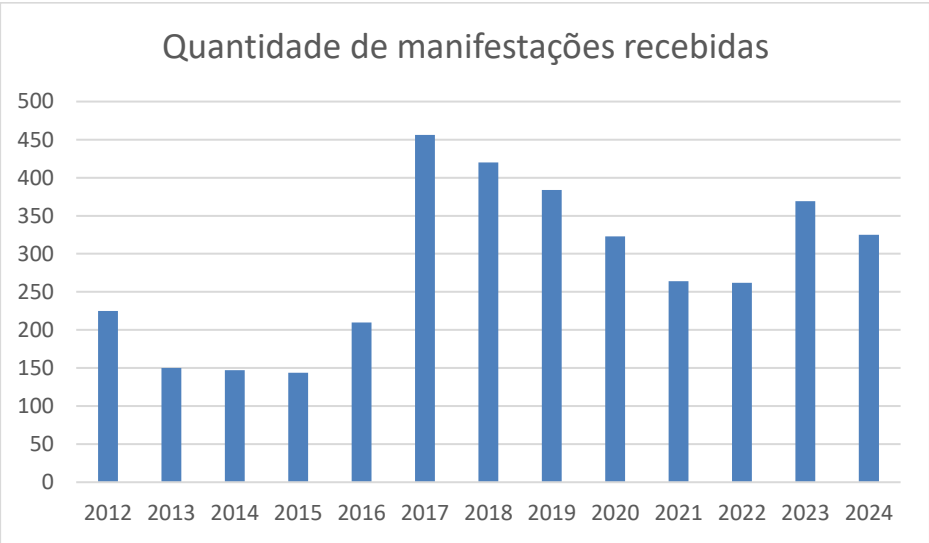


UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
OUVIDORIA GERAL
Seção de Atendimento ao Cidadão

Relatório do Serviço de Informação ao Cidadão 2024

Comparando com o ano anterior, houve uma diminuição no tempo médio de resposta, conforme pode ser visto na série histórica a seguir.

Figura 2 - Série histórica SIC/UFPE



Fonte: Serviço de Informação ao Cidadão/UFPE

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



UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
OUVIDORIA GERAL
Seção de Atendimento ao Cidadão

Relatório do Serviço de Informação ao Cidadão 2024

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 (tabela 2, figura 3) 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.

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: Serviço de Informação ao Cidadão/UFPE



UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
OUVIDORIA GERAL

Seção de Atendimento ao Cidadão

Relatório do Serviço de Informação ao Cidadão 2024

Figura 3 - Tempo médio de resposta



Fonte: Serviço de Informação ao Cidadão/UFPE

Temas ou Assuntos gerais mais requisitados

Diante das 325 manifestações recebidas, pode-se observar (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).



UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
OUVIDORIA GERAL
Seção de Atendimento ao Cidadão

Relatório do Serviço de Informação ao Cidadão 2024

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



UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
OUVIDORIA GERAL

Seção de Atendimento ao Cidadão

Relatório do Serviço de Informação ao Cidadão 2024

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

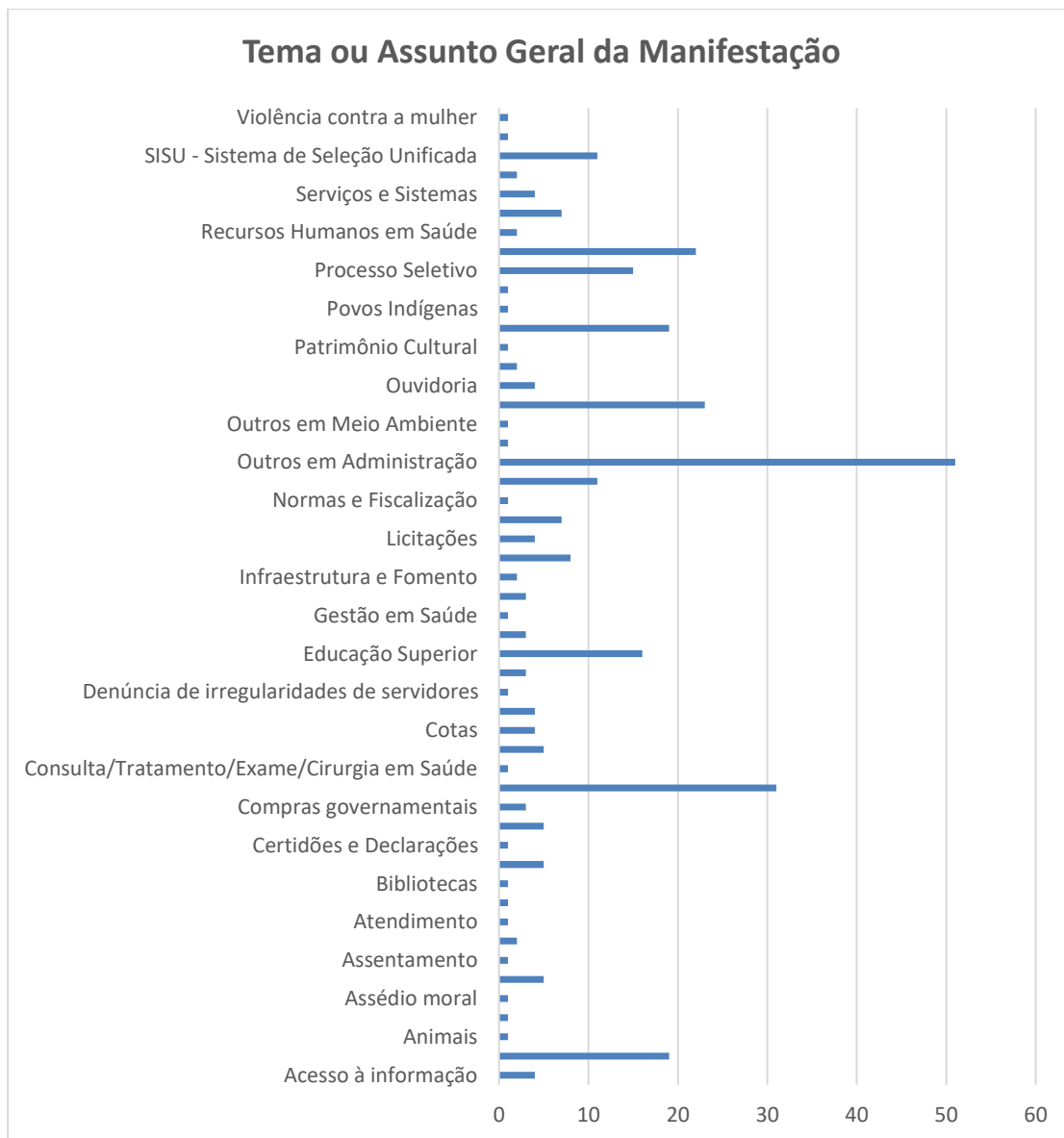
Fonte: Painel LAI.



UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
OUVIDORIA GERAL
Seção de Atendimento ao Cidadão

Relatório do Serviço de Informação ao Cidadão 2024

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



Fonte: Serviço de Informação ao Cidadão/UFPE



UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO

OUVIDORIA GERAL

Seção de Atendimento ao Cidadão

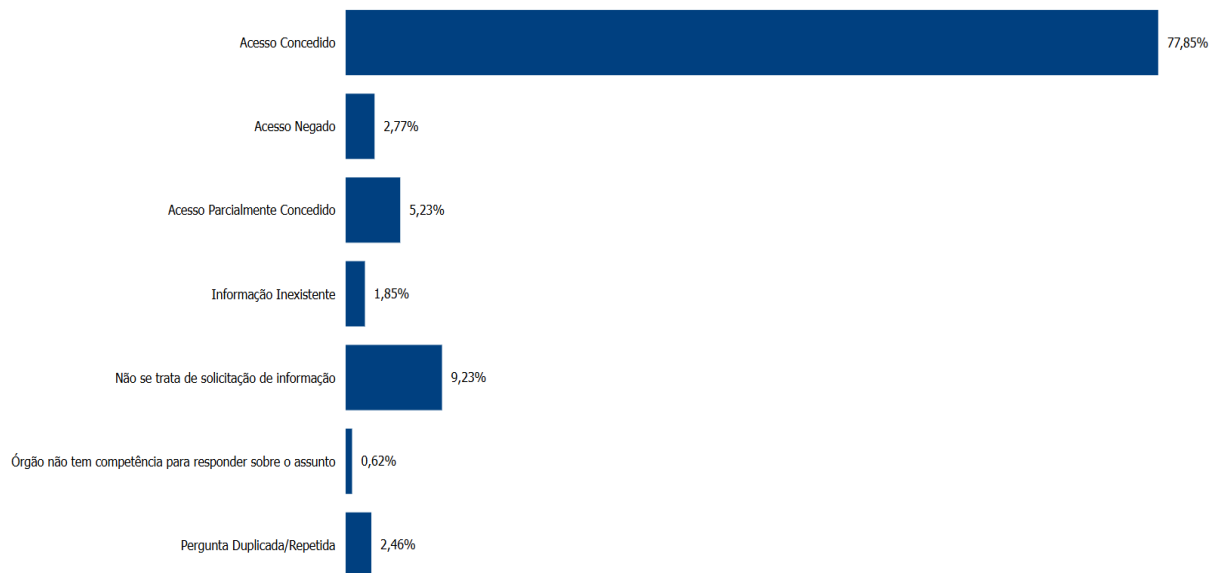
Relatório do Serviço de Informação ao Cidadão 2024

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.

A figura 5 mostra o percentual de manifestações de acordo com as decisões das unidades demandadas e a tabela 4 mostra o quantitativo dessas decisões na instituição.

Figura 5 – Tipos de decisões das manifestações



Fonte: Painel LAI



UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
OUVIDORIA GERAL
Seção de Atendimento ao Cidadão

Relatório do Serviço de Informação ao Cidadão 2024

Tabela 4 – Classificação das decisões e quantitativo

Tipos de decisões das respostas às manifestações LAI	Qtde.	Explicação com base nos entendimentos da CGU
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: Serviço de Informação ao Cidadão/UFPE

Diante do princípio da Lei de Acesso à Informação, onde o acesso é a regra e o sigilo é a exceção, a observância à legislação é de extrema importância para evitar negativas de acesso sem justificativas coerentes com o tipo de informação solicitada e o contexto onde está inserida institucionalmente. Dessa forma, foi possível identificar (figura 6) os seguintes motivos das negativas de acesso das manifestações recebidas em 2024.

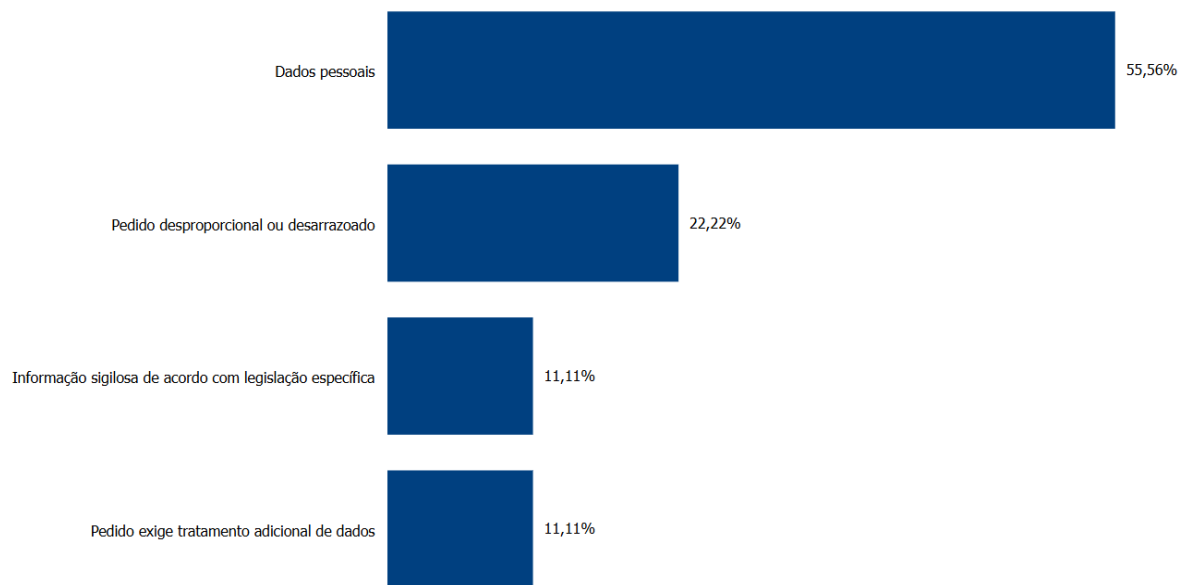


UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
OUVIDORIA GERAL

Seção de Atendimento ao Cidadão

Relatório do Serviço de Informação ao Cidadão 2024

Figura 6 – Motivos das negativas de acesso



Fonte: Painel LAI

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 levam 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](#).

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.



UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
OUVIDORIA GERAL
Seção de Atendimento ao Cidadão

Relatório do Serviço de Informação ao Cidadão 2024

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



UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
OUVIDORIA GERAL
Seção de Atendimento ao Cidadão

Relatório do Serviço de Informação ao Cidadão 2024

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 7).

Vale ressaltar que no 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 a inobservância do prazo de resposta dos recursos).



UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
OUVIDORIA GERAL

Seção de Atendimento ao Cidadão

Relatório do Serviço de Informação ao Cidadão 2024

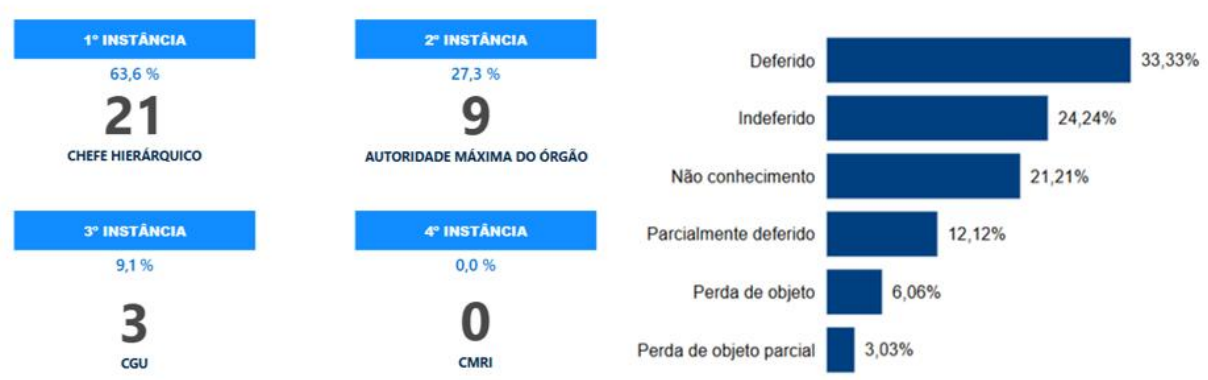
Figura 7 – Recursos recebidos



Fonte: Painel LAI

Detalhamento dos recursos recebidos

Figura 8 – Distribuição por instâncias recursais e tipos de decisão dos recursos na instituição



Fonte: Painel LAI



UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
OUVIDORIA GERAL
Seção de Atendimento ao Cidadão

Relatório do Serviço de Informação ao Cidadão 2024

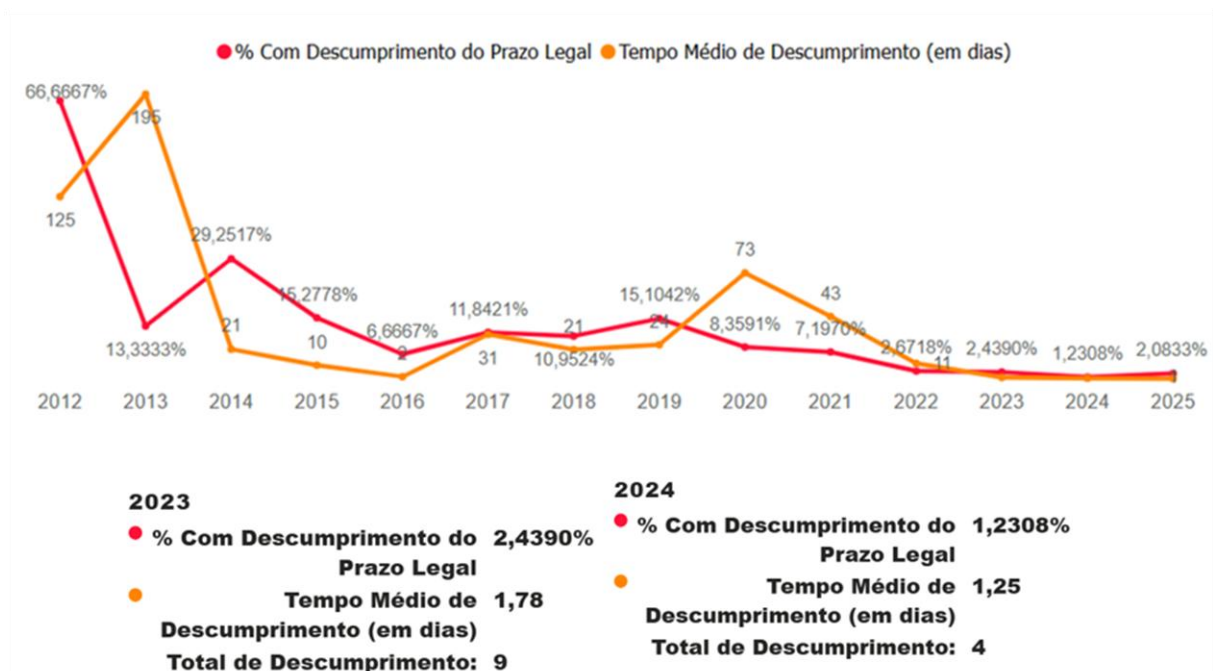
Omissões de Respostas

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

Figura 9 – Descumprimento dos prazos dos pedidos de acesso



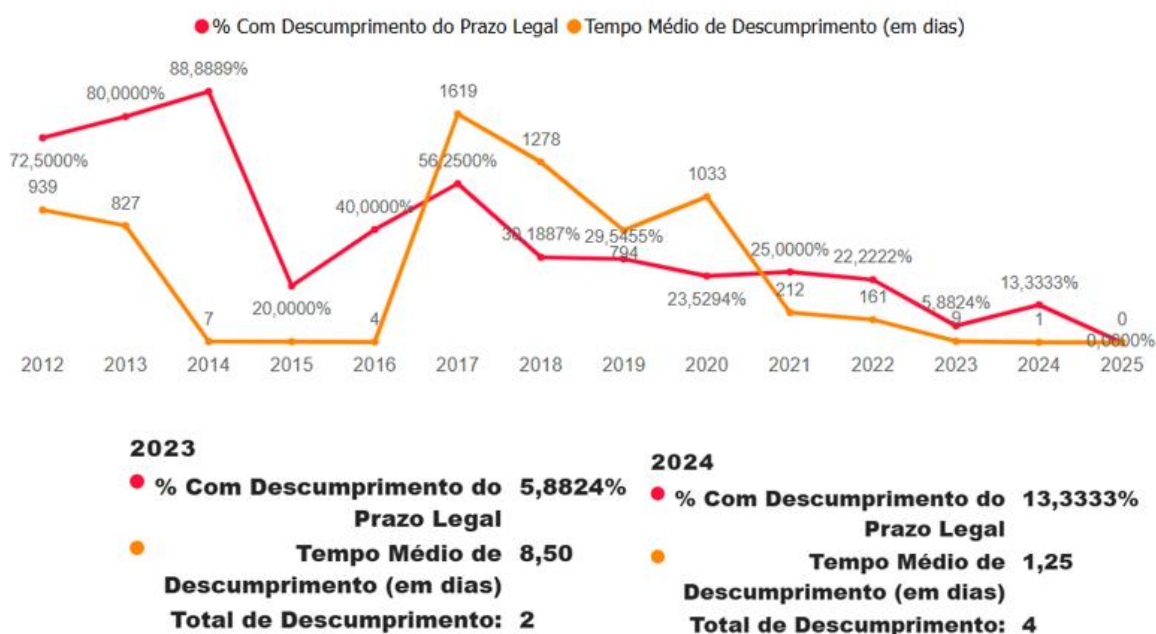


UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
OUVIDORIA GERAL
Seção de Atendimento ao Cidadão

Relatório do Serviço de Informação ao Cidadão 2024

A figura 10 mostra o histórico da UFPE em relação ao descumprimento dos prazos de resposta dos recursos (1ª e 2ª instâncias).

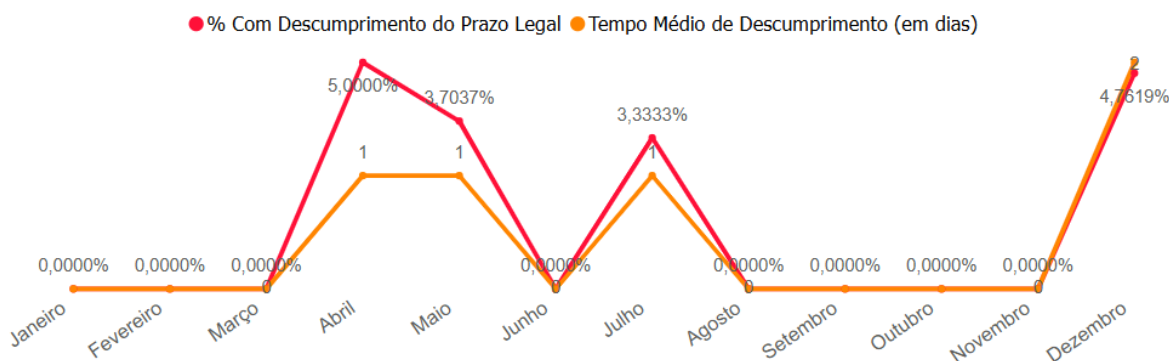
Figura 10 – Descumprimento dos prazos dos recursos



Fonte: Painel LAI

As figuras 11 e 12 mostram o comportamento da instituição, em relação ao descumprimento do prazo legal da transparência passiva, ao longo do ano de 2024.

Figura 11 – Pedidos com descumprimento do prazo legal em 2024



Fonte: Painel LAI

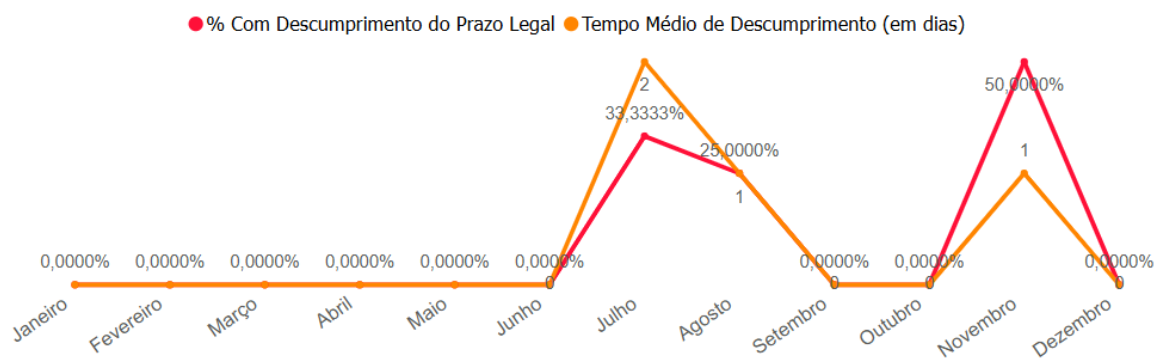


UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
OUVIDORIA GERAL

Seção de Atendimento ao Cidadão

Relatório do Serviço de Informação ao Cidadão 2024

Figura 12 – Recursos com descumprimento do prazo legal em 2024



Fonte: Painel LAI

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 13, 14 e 15.



UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
OUVIDORIA GERAL
Seção de Atendimento ao Cidadão

Relatório do Serviço de Informação ao Cidadão 2024

Figura 13 – Satisfação dos usuários: Acesso concedido,; Acesso negado; Acesso parcialmente concedido.





UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
OUVIDORIA GERAL
Seção de Atendimento ao Cidadão

Relatório do Serviço de Informação ao Cidadão 2024

Figura 14 – Satisfação dos usuários: Informação inexistente; Não se trata de solicitação de informação.



Fonte: Painel LAI



UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
OUVIDORIA GERAL

Seção de Atendimento ao Cidadão

Relatório do Serviço de Informação ao Cidadão 2024

Figura 15 – Satisfação dos usuários: Não compete ao órgão; Pergunta duplicada.



Fonte: Painel LAI



UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
OUVIDORIA GERAL
Seção de Atendimento ao Cidadão

Relatório do Serviço de Informação ao Cidadão 2024

Diante do esforço da equipe do SIC/UFPE em sensibilizar e estimular os cidadãos-requerentes a responder as pesquisas de satisfação, percebe-se uma adesão superior a 2023. 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.