
Relatório Serviço de Informação ao Cidadão

Ano: 2024



01/2025



UFU

Universidade
Federal de
Uberlândia

UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA

Reitor

Prof. Dr. Carlos Henrique de Carvalho

Vice-Reitor

Profa. Dra. Catarina Machado Azeredo

Chefe de Gabinete do Reitor

Profa. Dra. Christiane Pitanga Serafim da Silva

Prefeita Universitária

Profa. Dra. Juliana Cardoso Braga

Pró-Reitor de Extensão e Cultura

Prof. Dr. Florisvaldo Paulo Ribeiro Júnior

Pró-Reitor de Gestão de Pessoas

Dr. Sebastião Elias da Silveira

Pró-Reitor de Pesquisa e Pós-Graduação

Prof. Dr. Thiago Gonçalves Paluma Rocha

Pró-Reitor de Planejamento e Administração

Prof. Dr. Vinícius Vieira Fávaro

Pró-Reitora de Assistência Estudantil

Profa. Dra. Luciana Saraiva da Silva

Pró-Reitor de Graduação

Prof. Dr. Waldenor Barros Moraes Filho

Ouvidora-Geral da UFU

Profa. Dra. Núbia dos Santos Saad

Equipe da Ouvidoria-Geral da UFU

Cláudia Helena Vieira Freitas

Juliana Rodrigues Lira

Geovanna Gabriela de Souza Pedra

Lista de Abreviaturas e Siglas

CGU – Controladoria-Geral da União

CMRI – Comissão Mista de Reavaliação de Informações

COPSIA – Coordenação de Sindicância e Inquérito Administrativo

DIRAC – Diretora de Administração e Controle Acadêmico

DIRAP – Diretoria de Administração de Pessoal

DIRSU – Diretoria de Sustentabilidade

ESEBA – Escola de Educação Básica da Universidade Federal de Uberlândia

Funrei – Fundação de Ensino Superior de São João del-Rei

GTA – Guia de Transparência Ativa

LAI – Lei de Acesso à Informação

LGPD – Geral de Proteção de Dados Pessoais

PNAES – Política Nacional de Assistência Estudantil

PROAE - Pró-Reitoria de Assistência Estudantil

SIC – Serviço de Informação ao Cidadão

UFJF – Universidade Federal de Juiz de Fora

UFLA – Universidade Federal de Lavras

UFMG – Universidade Federal de Minas Gerais

UFOP – Universidade Federal de Ouro Preto

UFTM – Universidade Federal do Triângulo Mineiro

UFU – Universidade Federal de Uberlândia

UFV – Universidade Federal de Viçosa

UFVJM – Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri

UNIFAL – Universidade Federal de Alfenas

UNIFEI – Universidade Federal de Itajubá

Sumário

1.0 Apresentação	5
2.0 Indicadores do Painel da LAI no ano de 2024	6
2.1 Quantitativo de Pedidos de Acesso à Informação	6
2.2 Tempo Médio de Respostas	9
2.3 Satisfação do Usuário	10
2.4 Pedidos por Tipo de Respostas	12
2.5 Distribuição de Pedidos por Setores	14
2.6 Assuntos mais Demandados	15
2.7 Características dos Solicitantes	16
3.0 Transparência Ativa	17
4.0 Considerações Finais	18

1.0 Apresentação

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC/UFU) é a unidade responsável pelo atendimento de pedidos de Acesso à Informação feitos à Universidade Federal de Uberlândia, com base na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI).

A Lei de Acesso à Informação entrou em vigor em 2012, quando também foi promulgado o Decreto nº 7.724/2012, que a regulamentou no âmbito do Poder Executivo Federal. Desde então, cidadãos e entidades têm feito diversos pedidos de acesso a informações públicas produzidas ou custodiadas por órgãos e entidades da Administração Pública Federal direta e indireta.

Por meio da [Portaria REITO nº 121 de 10 de fevereiro de 2021](#) o Serviço de Informação ao Cidadão da Universidade Federal de Uberlândia (SIC/UFU) foi transferido para a Ouvidoria-Geral da Universidade Federal de Uberlândia. E para assegurar o cumprimento da legislação que norteia a temática, o Reitor da UFU, no uso de suas atribuições legais, realizou as designações constantes na Tabela 1.

Tabela 1: Autoridades de Monitoramento da LAI – desde o ano de 2021.

Autoridade de Monitoramento da LAI na UFU				
Nome	Portaria	Período	Telefone	E-mail
Núbia dos Santos Saad	Pessoal UFU nº 1281 de 05/03/24	Desde 05/03/24	34 3239-4074	sic@ufu.br
Thiago Callado Kobayashi	Pessoal UFU nº 493 de 10/02/21	De 10/02/21 a 04/03/24	34 3239-4074	sic@ufu.br

Fonte: [Publicações Eletrônicas UFU](#)

O SIC/UFU está localizado, fisicamente, juntamente com a Ouvidoria-Geral da UFU, no Bloco 1A, Sala 133, do **campus** Santa Mônica, em Uberlândia-MG, onde as servidoras, juntamente com a estudante-estagiária, realizam o atendimento de forma presencial, além do atendimento via Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação do Governo Federal ([Fala.BR](#)), e-mail e telefone.

O SIC/UFU é responsável por receber os pedidos de acesso à informação; orientar os cidadãos sobre pedidos de informação; e devolver as respostas à pessoa solicitante, conforme consta no [Fluxograma de Atendimento – Acesso à Informação SIC/UFU](#).

No SIC/UFU, todas as solicitações são registradas na Plataforma [Fala.BR](#), cumprindo-se a obrigatoriedade legal. Nesse sistema, é possível atender a pedidos de acesso à informação de qualquer usuário, seja físico ou jurídico, sem a necessidade de motivação.

Destaca-se que a LAI estabelece a publicidade como regra, e o sigilo como exceção, fornecendo aos cidadãos um instrumento poderoso para conhecer mais profundamente as atividades desenvolvidas pela Administração Pública. Entretanto, existem informações que não podem ser divulgadas, em virtude de situações específicas, previstas legalmente.

Por fim, em atendimento à Lei de Acesso à Informação (LAI), apresenta-se, por este documento, que contém informações sobre os pedidos de acesso à informação recebidos pelo SIC/UFU no ano de **2024 (01/01/2024 a 31/12/2024)**.

O presente relatório contempla o quantitativo de pedidos recebidos, bem como o atendimento prestado, e demonstra, por meio de gráficos, a distribuição entre as unidades administrativas da Universidade Federal de Uberlândia, o tipo de resposta apresentada ao cidadão demandante, dentre outros dados que possibilitam uma análise das atividades desempenhadas pelo SIC/UFU.

Também são abordadas, neste documento, as ações de Transparência Ativa, que corresponde à divulgação de informações importantes da Universidade Federal de Uberlândia, de forma antecipada, sem a necessidade de solicitação por parte dos cidadãos.

2.0 Indicadores do Painel da LAI no ano de 2024

2.1 Quantitativo de Pedidos de Acesso à Informação

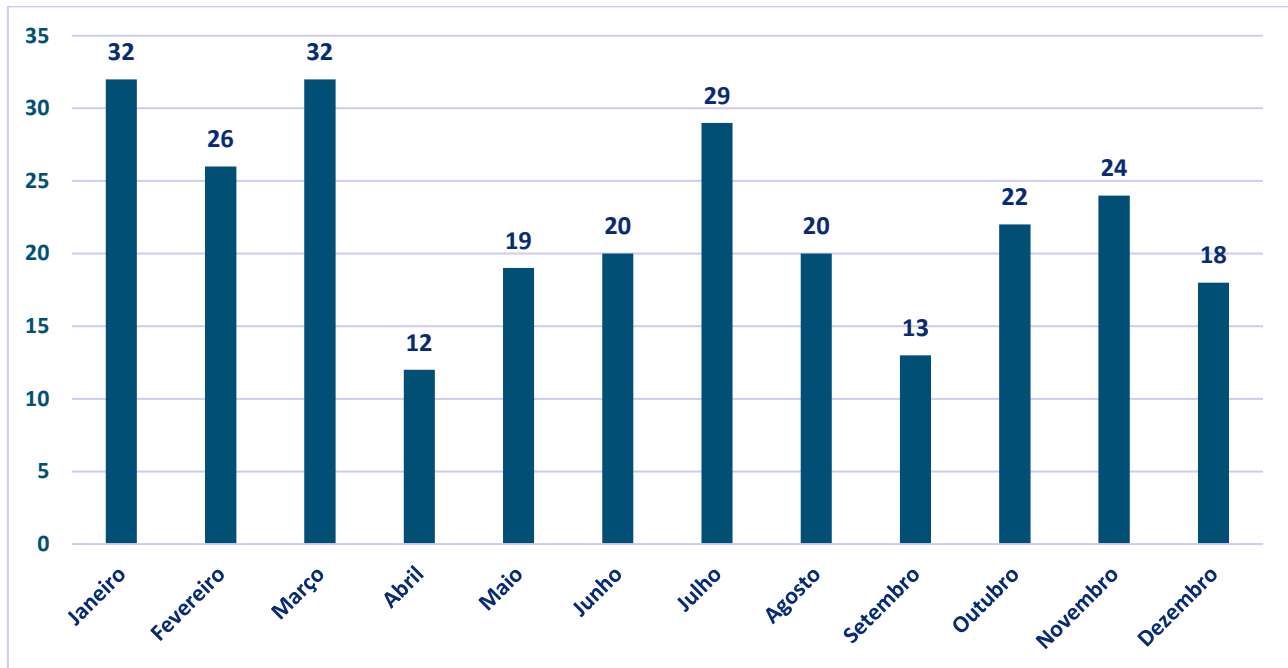
No ano de 2024, foram recebidos 267 pedidos de acesso à informação, sendo apresentada na Figura 1, a quantidade de pedidos registrados por mês no ano de 2024.

Na Figura 2, é apresentado o histórico da evolução dos pedidos, quantitativamente, ocorridos desde 2017 até 2024.

Contata-se que houve uma quantidade menor de pedidos, em comparação ao ano de 2023, mas destaca-se que, em 2024, as demandas relacionadas às solicitações de Histórico Escolar cujo cidadão tinha nível no “Gov” de “Ouro” ou “Prata” foram alteradas para o “Tipo” de “Solicitação” de Ouvidoria para que se procedesse o devido encaminhamento do processo, prezando pela agilidade no atendimento do(a) cidadão(ã).

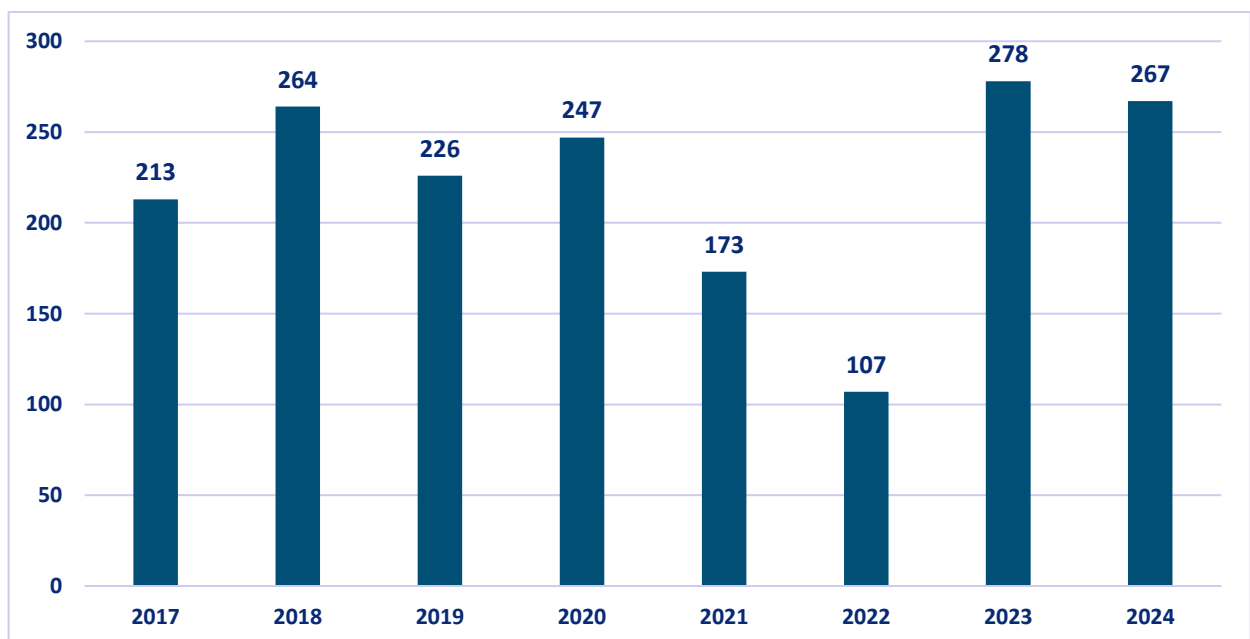
Observa-se uma grande quantidade de estudantes de pós-graduação que solicitaram dados e informações para elaboração de dissertações e teses, demonstrando interesse nos estudos relacionados diretamente a Universidades Públicas.

Figura 1: Quantidade de pedidos de Acesso à Informação por mês em 2024.



Fonte: Plataforma Integrada – Fala.BR – Elaboração Própria.

Figura 2: Quantidade de pedidos de Acesso à Informação 2017 à 2024.



Fonte: Plataforma Integrada – Fala.BR – Elaboração Própria.

Destaca-se que o Relatório (vide Figura 3) foi emitido por volta do dia 13/01/2025 e, por isso, três demandas referentes ao período analisado ainda não haviam sido concluídas pelo fato de se estar aguardando as respostas dos setores competentes.

- Pedidos respondidos: 98,876%
- Em tramitação: 1,124%
- Omissões: 0,00%

Figura 3: Panorama Geral 2024.



Fonte: Imagem extraída do Painel “Lei de Acesso à Informação” (Aba: Visão Geral) em 13/01/25.

Ao ser realizada uma análise comparativa da UFU, em relação aos índices das 11 (onze) Universidades Federais do Estado de Minas Gerais, foram constatadas posições semelhantes às do ano de 2023, o que vem demonstrando um compromisso de toda a Universidade Federal de Uberlândia com o cumprimento das demandas decorrentes do Acesso à Informação (vide Figura 4 e Tabela 2).

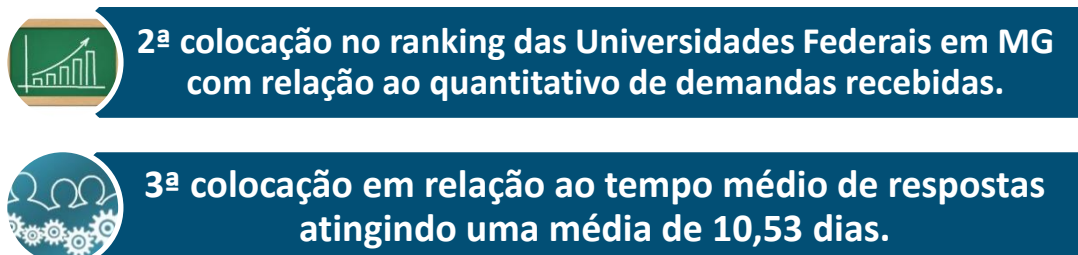


Figura 4: Ilustração do ranking da UFU em âmbito estadual.

Tabela 2: Indicadores das Universidades Federais no âmbito de Minas Gerais.

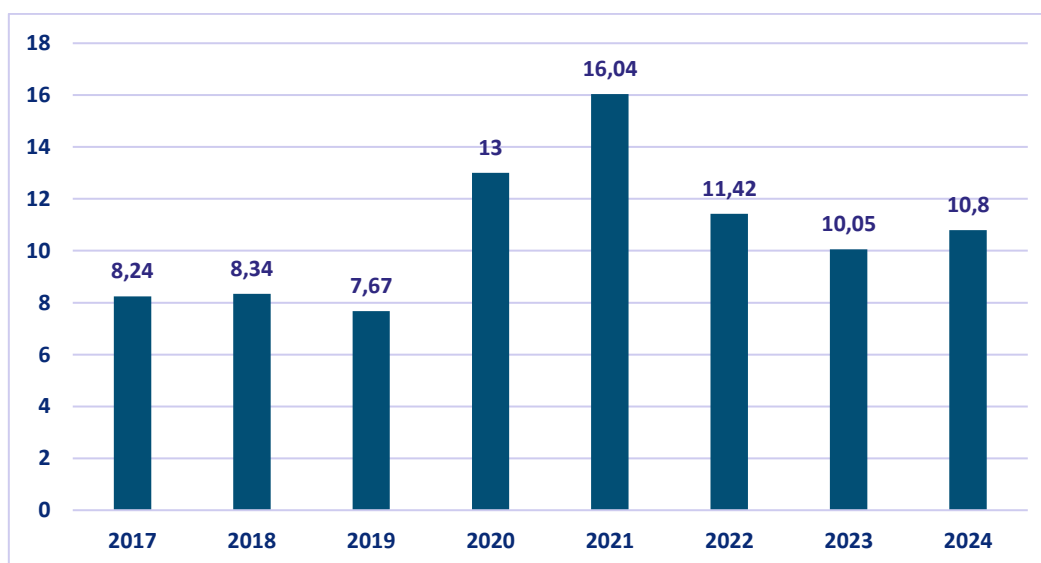
Dados das onze Universidades Federais de MG – Ano 2024				
Universidades Federais	Ranking MG - Quantitativo de demandas	Quantitativo de Demandas	Tempo Médio de Resposta (Em dias)	Média Satisfação (Máx. 5,00)
UFMG	1°	336	19,06	4,23
UFU	2°	267	10,53	4,48
UFJF	3°	217	20,48	4,29
UFTM	4°	211	9,97	4,68
UFVJM	5°	195	6,92	4,46
UFLA	6°	191	11,65	4,67
UFV	7°	182	12,66	4,8
UNIFAL	8°	170	13,44	4,74
UFOP	9°	166	19,78	4,51
FUNRei	10°	159	13,66	4,52
UNIFEI	11°	144	14,41	4,8

Fonte: Dados do Painel “Lei de Acesso à Informação” de 13/01/25 – Elaboração Própria.

2.2 Tempo Médio de Respostas

A Figura 5 contempla o tempo médio de respostas referente ao período desde o ano de 2017 até 2024. Em 2024, o tempo de retorno ao cidadão foi maior que em 2023, entretanto, cabe destacar que no decorrer de 2024, houve a greve dos servidores públicos federais, fato que causou impacto nos retornos aos cidadãos.

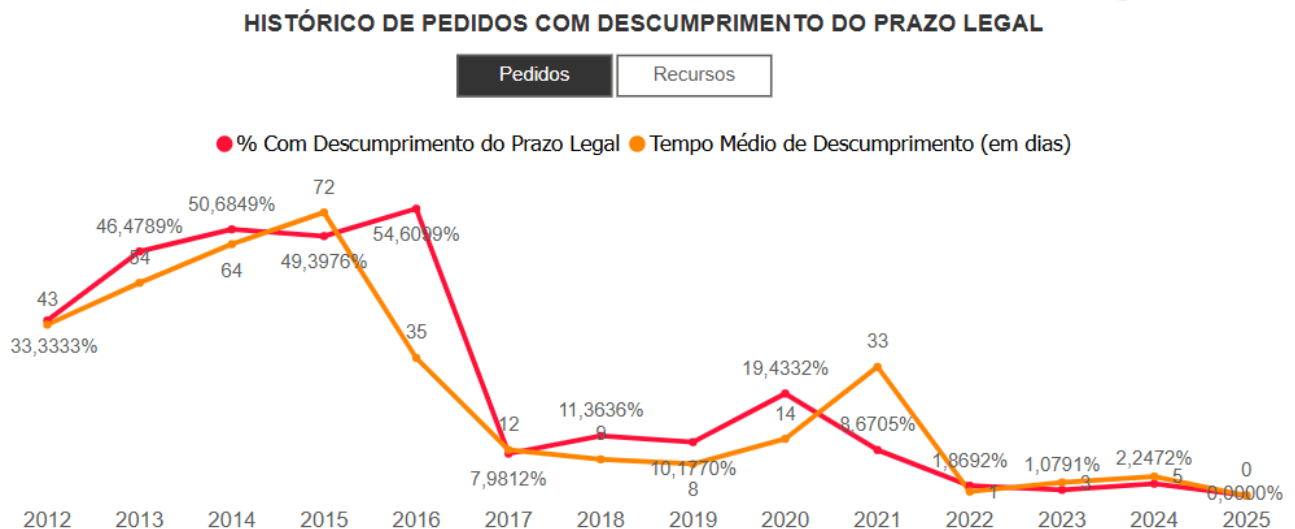
Figura 5: Tempo médio de respostas.



Fonte: Dados do Painel “Lei de Acesso à Informação” de 16/01/25 – Elaboração Própria.

Em relação aos descumprimentos dos prazos, pode-se visualizar ao longo dos anos, que a UFU diminuiu drasticamente os índices de descumprimento o que revela, principalmente, a conscientização dos servidores sobre a importância do fornecimento das informações dentro do prazo regido pela LAI (vide Figura 6). Reitera-se o que já foi mencionado neste documento, de que a greve dos servidores públicos federais ocorrida em 2024 ocasionou alguns atrasos.

Figura 6: Descumprimento dos prazos.



Fonte: Imagem extraída do Painel “Lei de Acesso à Informação” (Aba: Omissões) em 16/01/25.

2.3 Satisfação do Usuário

Consigna-se que, em 2024, a UFU totalizou 44 (quarenta e quatro) respostas na pesquisa de “Satisfação do Usuário”, tendo ocorrido um aumento em relação ao ano de 2023, em que se somaram 38 (trinta e oito). Anotam-se os seguintes índices (vide Figura 7 e Tabela 3):

- **“A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?”**: a UFU teve um acréscimo em 2024, alcançando 4,39 enquanto o de 2023 foi de 4,21.
- **“A resposta fornecida foi de fácil compreensão?”**: também foi constatada uma melhora em relação ao ano anterior, de 4,42 para 4,57.

Figura 7: Satisfação do usuário em quantitativos – SIC/UFU.



Fonte: Imagem extraída do Painel “Lei de Acesso à Informação” (Aba: Visão Geral) em 16/01/25.

Tabela 3: Índices de satisfação do usuário – SIC/UFU.

Anos	Total de Respostas	A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?	A resposta fornecida foi de fácil compreensão?
2024	44	4,39	4,57
2023	38	4,21	4,42
2022	25	4,76	4,64
2021	41	4,44	4,51
2020	69	4,22	4,57
2019	57	4,00	4,39
2018	88	4,34	4,68
2017	82	4,22	4,40

Fonte: Dados do Painel “Lei de Acesso à Informação” de 16/01/25 – Elaboração Própria.

A agilidade nos fornecimentos de respostas demonstra um trabalho e conscientização em conjunto, de toda a Instituição. Destaca-se, também, que as servidoras atendedoras do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC/UFU vêm realizando constantes capacitações oferecidas pela CGU:

- Live: Acesso a informações pessoais nos termos da LAI – 2 horas – 19/11/2024;
- II Seminário Nacional de Ouvidoria de 2024, painel “Ouvidorias, LAI, LGPD” – 3 horas – 29/10/2024;

-
- Live “LAI: Qualidade no Atendimento ao Pedido de Acesso à Informação” oferecida pela CGU – 2 horas – 28/06/2024.

E também uma palestra oferecida pelo Ministério das Cidades:

- Palestra “Boas Práticas nas respostas aos Usuários dos Serviços Públicos” – 1 hora – 26/03/2024.

Destacam-se alguns comentários que foram recebidos no decorrer deste ano, via Plataforma Integrada Fala.BR:

“Até o momento, esta Universidade (UFU) é, dentre todas as universidades federais do sudeste brasileiro, que estão no cronograma de levantamento de informações, e que já responderam os e-SIC, a que ofereceu uma resposta mais clara, completa e objetiva, estabelecendo links analíticos e explicativos entre a resposta NUP e os documentos enviados/apontados.” Outubro/2024

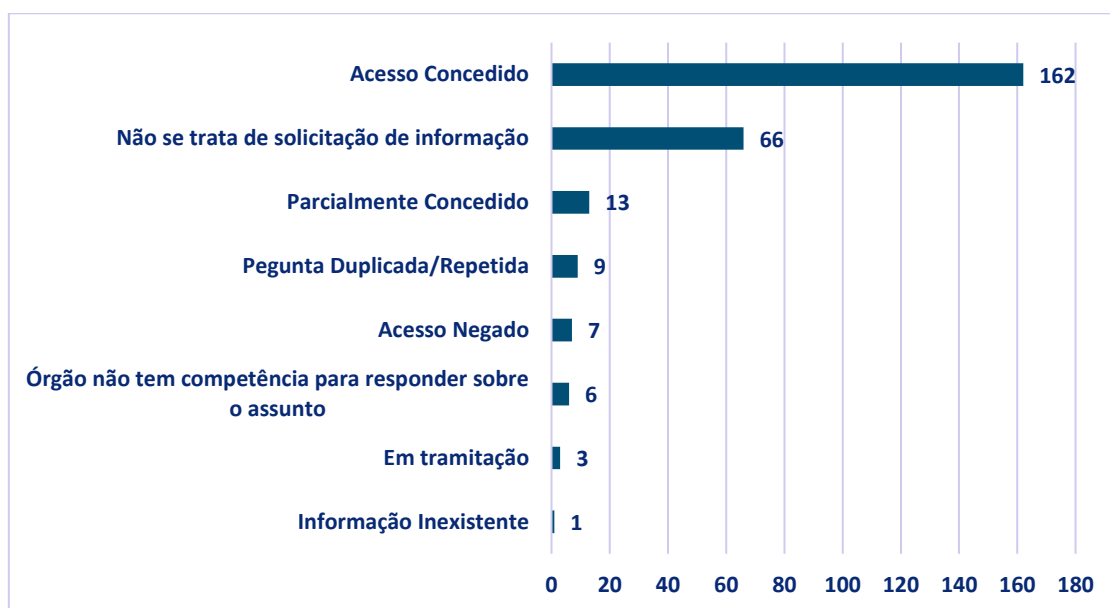
“O atendimento a minha demanda acadêmica foi realizado com celeridade e eficiência.” Março/2024

2.4 Pedidos por Tipo de Respostas

A Figura 8 demonstra os tipos de respostas fornecidos nas 267 demandas recebidas:

- Acesso Concedido: 60,67%
- Não se trata de Solicitação de Informação: 24,72%
- Acesso Parcialmente Concedido: 4,87%
- Pergunta Duplicada/Repetida: 3,37%
- Acesso Negado: 2,62%
- Órgão não tem Competência para responder sobre o Assunto: 2,25%
- Demanda em Tratamento: 1,12%
- Informação Inexistente: 0,37%

Figura 8: Tipos de respostas.



Fonte: Dados do Painel “Lei de Acesso à Informação” de 13/01/25 – Elaboração Própria.

A Figura 8 revela que a maioria dos pedidos de acesso à informação foram concedidos completamente pelo SIC. Os acessos negados, conforme previsto nos artigos 15 a 20 da LAI, são passíveis de interpor recurso à autoridade hierarquicamente superior à que disponibilizou a resposta ao pedido de informação. Caso o(a) cidadão(ã) ainda fique insatisfeito, caberá recurso à autoridade máxima do órgão. Depois dessas duas tentativas, o solicitante poderá acionar, direta e facilmente, a própria CGU e caso ainda não fique satisfeito com a resposta, poderá acionar, em última instância, a Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI) para avaliação, instituída pela Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, a Lei de Acesso à Informação.

Observa-se que os sete pedidos negados aconteceram por um dos motivos abaixo:

- Dados pessoais: Listagem de estudantes matriculados na ESEBA contendo nome, CPF, entre outras informações; posição de candidato (a) que não foi classificado em concurso; cópias de processos de reenquadramento de servidores;
- Pedidos incompreensíveis;
- Pedidos genéricos;
- Pedido que exige tratamento adicional de dados.

2.5 Distribuição de Pedidos por Setores

Na Tabela 4 são apresentados os setores institucionais mais demandados:

1. **Ouvidoria-Geral da UFU:** teve 115 pedidos, correspondentes a 43,07% das demandas do ano de 2024, referentes aos temas: Dados sobre Assédio Moral e Sexual; Boas práticas de Gestão em Ouvidorias Públicas; Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD; Serviço de Informação ao Cidadão; Orientações acerca da obtenção das respostas realizando o acesso direto no site da instituição; Demandas que não se tratavam de solicitação de informação de acordo com Lei de Acesso à Informação (LAI); Solicitações genéricas e incompreensíveis.
2. **Diretoria de Administração de Pessoal – DIRAP:** houve 17 pedidos, correspondentes a 6,37%, tendo demandas diversificadas relacionadas a servidores: Mulheres na gestão; Níveis de qualificação dos servidores; Secretários(as) de curso; Endividamento dos servidores com consignados; Afastamentos; Informações referentes ao decreto nº 11.443/23; Abono permanência; Recebimentos de auxílio pré-escolar; Plano de Desenvolvimento de Pessoas; Bibliotecários com deficiência; Regimes de trabalho dos servidores técnico-administrativos em educação.
3. **Pró-Reitoria de Assistência Estudantil – PROAE:** com 09 pedidos, correspondentes a 3,37%, acerca de bolsa atleta; Auxílios para as Mães Estudantes; Assistência Estudantil para EAD; Quantidade de alunos de graduação da UFU que trancaram matrícula, abandonaram o curso, jubilaram e tiveram matrícula cancelada depois que deixaram de ser assistidos pelos auxílios da assistência estudantil; Quantidade de alunos com concessão e com negativa de solicitação de assistência estudantil; Orçamento PNAES - 2010 a 2024; Equipamento Institucional de Enfrentamento às Violências contra as Mulheres na universidade; Políticas Estudantis.
4. **Diretoria de Administração e Controle Acadêmico:** com 09 pedidos, correspondentes a 3,37%, abordando solicitações referentes à quantidade de estudantes ingressantes e evadidos/desistentes (compreendendo as várias categorias, como abandono, transferência, cancelamento, desistência etc.) dos cursos de Ciências Biológicas, Química e Matemática, no período compreendido entre 2009-2019; quantitativo de

cotistas ingressantes na Universidade Federal de Uberlândia, nos últimos três anos (2021, 2022 e 2023); Confirmação de emissão de diploma; aproveitamento de estudos de discentes nas Universidades Federais do Brasil; Impressão da RVDD do Diploma Digital; Informações sobre Editais de Ingresso e Políticas de Inclusão; Estudantes matriculados no período de 2019 a 2024; Informações sobre o processo seletivo para imigrantes e refugiados; Informações sobre vagas ociosas no curso de Medicina.

Tabela 4: Setores mais demandados.

Setor	Quantidade
Ouvidoria-Geral da UFU	115
Diretoria de Administração de Pessoal - DIRAP	17
Pró-Reitoria de Assistência Estudantil - PROAE	9
Diretoria Administração e Controle Acadêmico - DIRAC	9
Coordenação de Sindicância e Inquérito Administrativo - COPSIA	7
Diretoria de Sustentabilidade - DIRSU	6
Gabinete da Reitoria da UFU	6

Fonte: Dados do “Fala.BR” de 16/01/25 – Elaboração Própria.

2.6 Assuntos mais Demandados

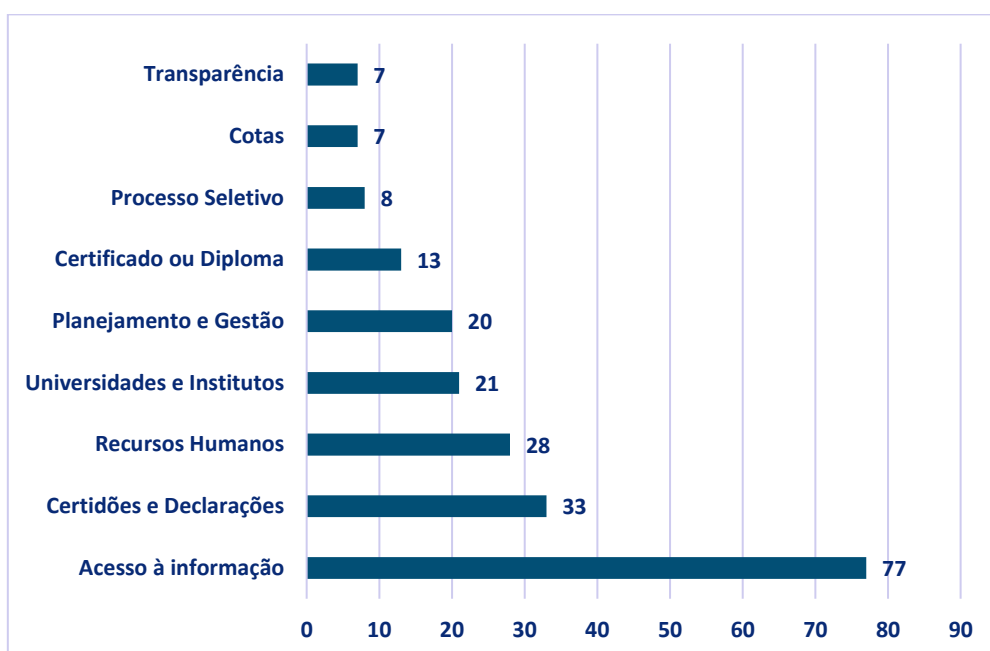
Dos 51 (cinquenta e um) assuntos existentes na Plataforma Integrada Fala.BR, o “Acesso à informação” foi o mais procurado totalizando 28,84% das solicitações. Em seguida, houve 33 (trinta e três) demandas sobre “Certidões e Declarações” e 28 (vinte e oito) solicitações referentes a “Recursos Humanos” (vide Figuras 9 e 10)

Figura 9: Imagem extraída do Painel “Lei de Acesso à Informação” em 16/01/2025.



Fonte: Imagem extraída do Painel “Lei de Acesso à Informação” (Aba: Pedido) em 16/01/25.

Figura 10: Temas mais demandados.



Fonte: Dados do Painel “Lei de Acesso à Informação” de 16/01/25 – Elaboração Própria.

2.7 Características dos Solicitantes

No período analisado houve um total de 223 solicitantes, com uma média de 1,3 pedidos por cidadão(ã), sendo 17,04% do sexo feminino, 20,63% do sexo masculino e 61,88% optaram por não se declarar (vide Figura 11).

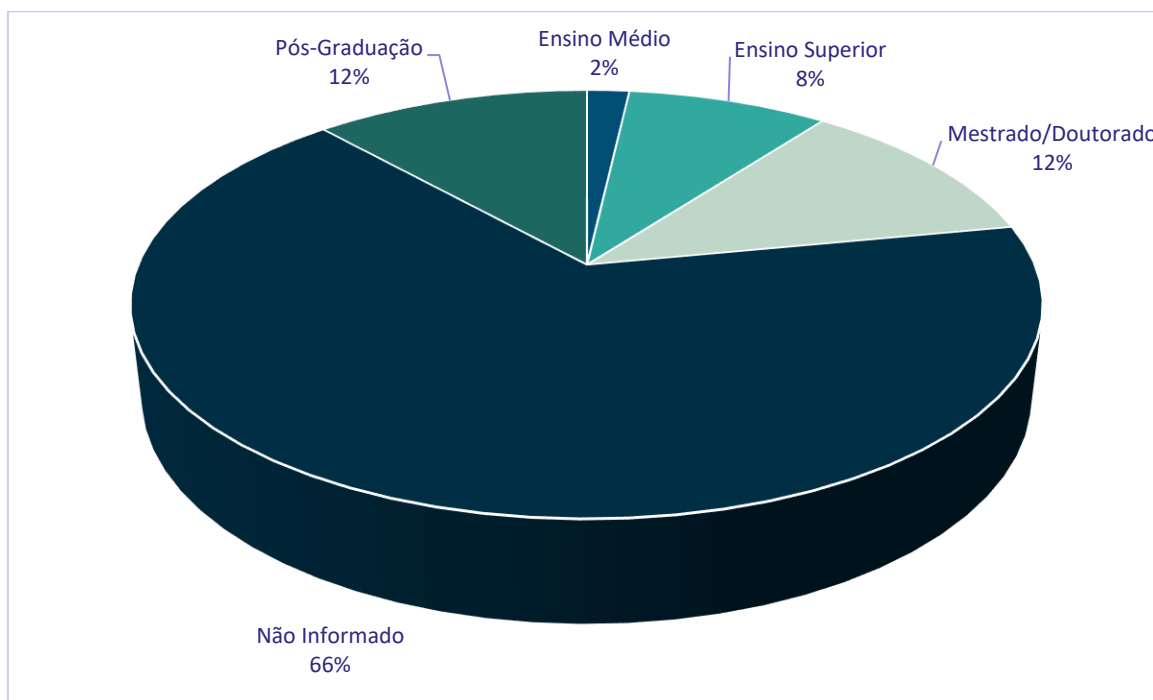
Figura 11: Perfil dos solicitantes.



Fonte: Imagem extraída do Painel “Lei de Acesso à Informação” (Aba: Solicitantes) em 16/01/25.

Em relação à escolaridade, verifica-se que a soma das pessoas com educação superior, pós-graduação e mestrado/doutorado correspondem a 32% dos solicitantes e 66% preferiram não declarar a escolaridade (Figura 12).

Figura 12: Escolaridade dos solicitantes.



Fonte: Dados do Painel “Lei de Acesso à Informação” de 16/01/25 – Elaboração Própria.

3.0 Transparência Ativa

A solicitação de informações pelos usuários do órgão, conforme mapeado nos itens precedentes, é direito do cidadão e obrigação institucional regulada pela Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011 (LAI). Isso configura-se como Transparência Passiva, pois é uma forma de franquear informações da UFU quando solicitado. Por outro lado, a Transparência Ativa é quando a UFU, de forma deliberada, e sem provocação por parte do usuário, disponibiliza, de forma pública e de fácil acesso, suas informações. Essas informações podem ser as mais variadas, e a exigência mínima para os órgãos públicos é apresentada no documento “Guia de Transparência Ativa (GTA) para os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal” da Controladoria Geral da União (CGU) – Disponível: <https://www.gov.br/acessoainformacao/pt-br/central-de-conteudo/publicacoes>. Nele são apresentados os seguintes itens mínimos que devem ser contemplados por todos os órgãos públicos: 1- Institucional, 2- Ações e Programas, 3- Participação Social, 4- Auditorias, 5- Convênios e Transferências, 6- Receitas e Despesas, 7- Licitações e Contratos, 8- Servidores (ou Empregados Públicos), 9- Informações

Classificadas, 10- Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, 11- Perguntas Frequentes, 12- Dados Abertos, 13 – Sanções Administrativas e 14 – Ferramentas e aspectos tecnológicos.

Analisando-se os itens de transparência ativa tem-se 61,224% itens cumpridos, 16,327% que cumpre parcialmente e 22,449% que não cumpre ocupando desta forma a posição de 292º no ranking de cumprimento.

Figura 13: Transparência ativa.



Fonte: Imagem extraída do Painel “Lei de Acesso à Informação” (Aba: Transparência Ativa) em 16/01/25.

Registra-se que a instituição implantou, recentemente, o novo Portal UFU em 18/12/2024 (Conforme comunicado: <https://comunica.ufu.br/comunicados/2024/12/bloqueio-de-acesso-de-usuarios-para-publicacaoedicao-de-conteudo-no-portal-ufu>) e o mesmo segue com “ajustes”. Assim que esta etapa estiver finalizada serão providenciadas as correspondentes atualizações conforme consta nas observações da CGU acerca dos itens não cumpridos ou parcialmente cumpridos.

4.0 Considerações Finais

Em 2024 foram atendidos, pelo SIC/UFU, 267 pedidos de Acesso à Informação em um prazo médio de 10,53 dias, ficando a Universidade Federal de Uberlândia em segundo lugar, no ranking das Universidades Federais de Minas Gerais com maior quantitativo de demandas e a terceira com menor prazo de resposta.

Em relação ao descumprimento dos prazos a UFU vem diminuindo drasticamente o índice durante os anos, demonstrando conscientização dos servidores perante o cumprimento

dos prazos vigentes na legislação. No tocante à satisfação do usuário, ressalta-se que, durante o ano de 2024, foram obtidos melhores índices, em comparação com o ano de 2023.

Registra-se que a Universidade Federal de Uberlândia implantou, recentemente, o novo Portal UFU em 18/12/2024 o que poderá ter impactado no índice referente ao cumprimento da Instituição, de publicização dos itens obrigatórios na Transparência Ativa, que foi menor em relação ao ano de 2023.