
Relatório Serviço de Informação ao Cidadão

Ano: 2025



01/2026



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

CONSUN – Conselho Universitário

Fala.BR – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação do Governo Federal

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

GTA – Guia de Transparência Ativa

LAI – Lei de Acesso à Informação

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 2025	7
2.1 Quantitativo de Pedidos de Acesso à Informação	7
2.2 Tempo Médio de Respostas	10
2.3 Satisfação do Usuário	12
2.4 Pedidos e Recursos	13
2.5 Distribuição de Pedidos por Setores e Assuntos mais demandados	15
2.6 Características dos Solicitantes	16
3.0 Transparência Ativa	17
4.0 Considerações Finais	18

1.0 Apresentação

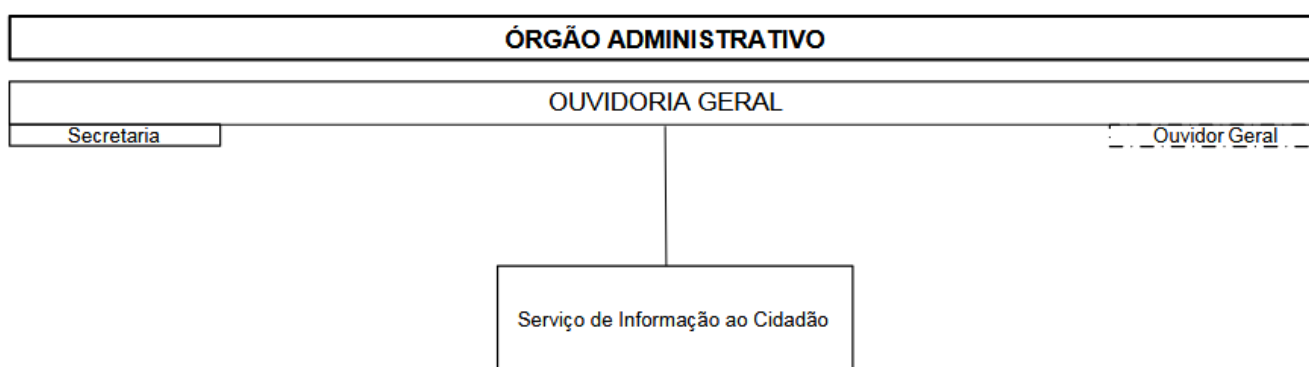
O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC/UFU) é a unidade responsável pelo atendimento de pedidos de Acesso à Informação feitos à Universidade Federal de Uberlândia, com base na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI).

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.

No âmbito da Universidade Federal de Uberlândia (UFU), o Serviço de Informação ao Cidadão foi instituído por meio da Resolução nº 09/2012 do Conselho Universitário (CONSUN), que criou o referido serviço no âmbito da instituição, conforme disponível em: <http://www.reitoria.ufu.br/Resolucoes/resolucaoCONSUN-2012-9.pdf>

Posteriormente, por meio da [Portaria REITO nº 121 de 10 de fevereiro de 2021](#) o Serviço de Informação ao Cidadão da Universidade Federal de Uberlândia foi transferido para a Ouvidoria-Geral da UFU conforme consta na [Portaria REITO nº 445, de 22 de novembro de 2024](#):

Figura 1: Organograma SIC/UFU



Fonte: Portaria REITO nº 445, de 22/11/2024 (Página 21)

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.

Nome	Portaria	Período
Núbia dos Santos Saad	Pessoal UFU nº 1281 de 05/03/24	Desde 05/03/24
Thiago Callado Kobayashi	Pessoal UFU nº 493 de 10/02/21	De 10/02/2021 a 04/03/24
Marcelo Lapuente Mahl	Portaria nº 155 de 09/01/2017	De 09/01/2017 a 10/02/21

Fonte: [Publicações Eletrônicas UFU](#)

O SIC/UFU encontra-se fisicamente instalado junto à Ouvidoria-Geral da UFU, no Bloco 1A, Sala 133, do Campus Santa Mônica, em Uberlândia/MG. O atendimento é realizado pela mesma Equipe da Ouvidoria-Geral, abrangendo tanto o atendimento presencial quanto aquele prestado por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação do Governo Federal ([Fala.BR](#)), além de e-mail, telefone e WhatsApp para informações.

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](#) atualizado em Janeiro/2026.

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 LAI, apresenta-se, por este documento, informações sobre os pedidos de acesso à informação recebidos pelo SIC/UFU no ano de **2025 (01/01/2025 a 31/12/2025)**.

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 UFU, o tipo de resposta apresentada ao cidadão demandante, dentre outros dados que possibilitam uma análise das atividades desempenhadas pelo SIC/UFU.

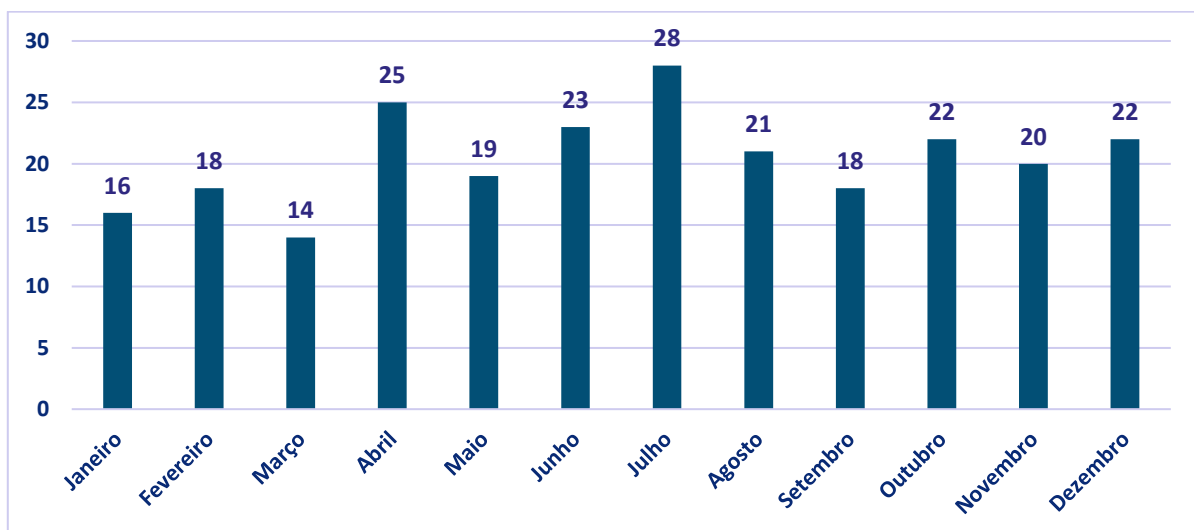
Também são abordadas, neste documento, as ações de Transparência Ativa, que corresponde à divulgação de informações importantes da UFU, de forma antecipada, sem a necessidade de solicitação por parte dos cidadãos.

2.0 Indicadores do Painel da LAI no ano de 2025

2.1 Quantitativo de Pedidos de Acesso à Informação

No ano de 2025, foram recebidos 246 pedidos de acesso à informação. A Figura 2 apresenta a distribuição mensal dos pedidos registrados ao longo do referido ano.

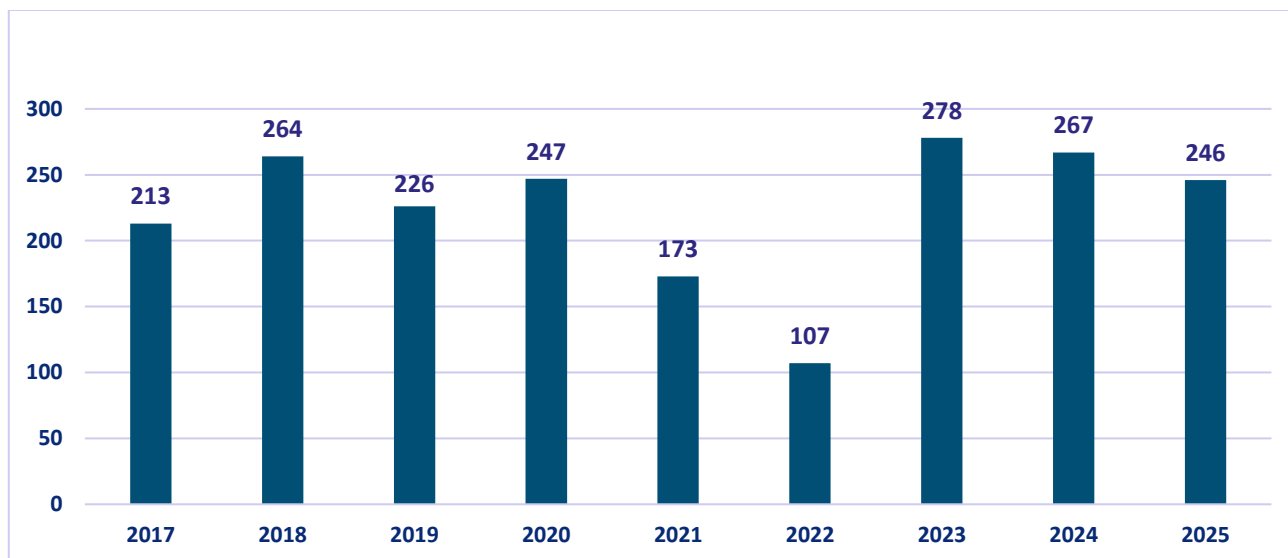
Figura 2: Quantidade de pedidos de Acesso à Informação por mês em 2025.



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

A Figura 3 apresenta o histórico da evolução quantitativa dos pedidos de acesso à informação no período de 2017 a 2025, evidenciando o comportamento da demanda ao longo dos anos.

Figura 3: Quantidade de pedidos de Acesso à Informação 2017 à 2025.

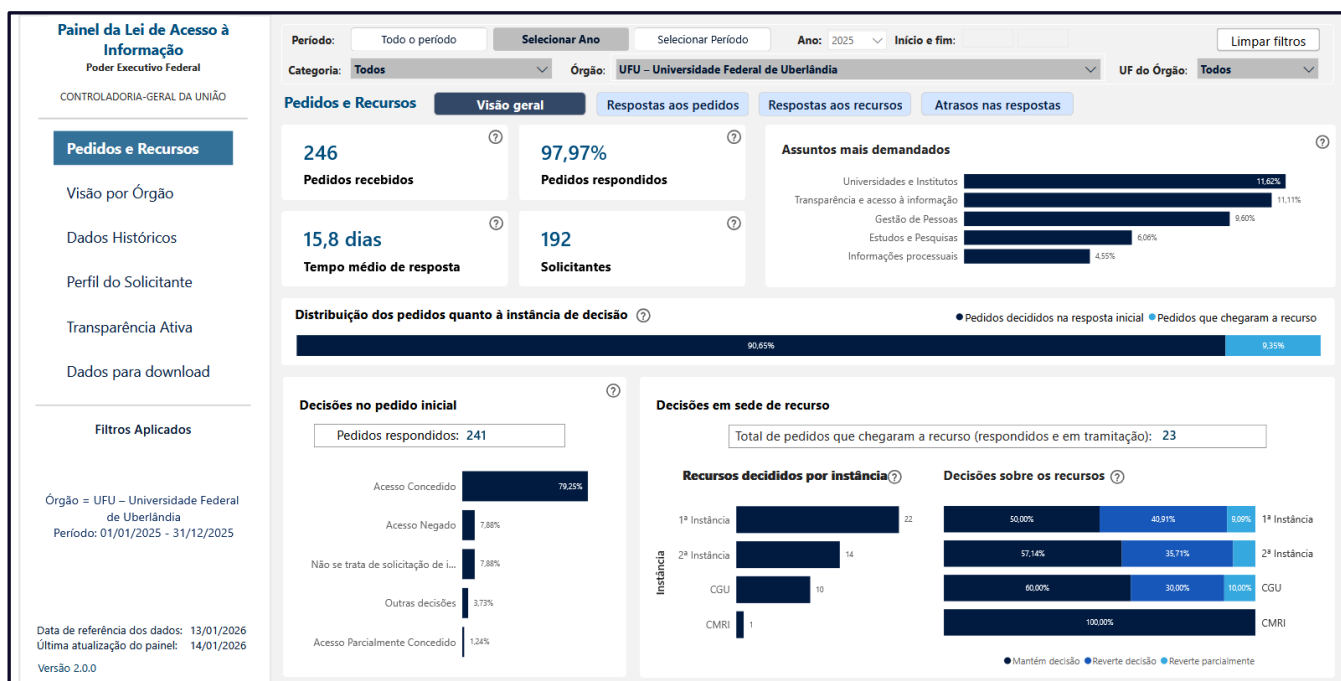


Fonte: Plataforma Integrada – Fala.BR – Elaboração Própria.

Observa-se um número significativo de estudantes de pós-graduação que solicitaram dados e informações com a finalidade de subsidiar a elaboração de dissertações e teses, evidenciando o interesse por estudos diretamente relacionados às universidades públicas.

Destaca-se que o Relatório (conforme Figura 4) foi emitido em 14/01/2026. Desse modo, cinco demandas relativas ao período analisado ainda não haviam sido concluídas, uma vez que se encontravam pendentes de resposta pelos setores competentes.

Figura 4: Panorama Geral 2025.



Fonte: Imagem extraída do Painel “Lei de Acesso à Informação” (Aba: Pedidos e Recursos/Visão Geral) em 14/01/26.

Realizando uma análise comparativa da Universidade Federal de Uberlândia (UFU) em relação aos indicadores das 11 (onze) Universidades Federais do Estado de Minas Gerais, verifica-se que a Instituição ocupa a segunda colocação quanto ao quantitativo de demandas de acesso à informação recebidas. No que se refere à Pesquisa de Satisfação do Usuário — instrumento preenchido pelo solicitante após o recebimento da resposta ao pedido, em escala de 1 (um) a 5 (cinco) — a UFU posiciona-se na quinta colocação. Quanto ao tempo médio de resposta, a Universidade ocupa a sexta colocação, com média de 15,8 dias.

Esses resultados evidenciam o compromisso institucional da Universidade Federal de Uberlândia com o atendimento às demandas decorrentes do SIC/UFU (vide Figura 5 e Tabela 2).

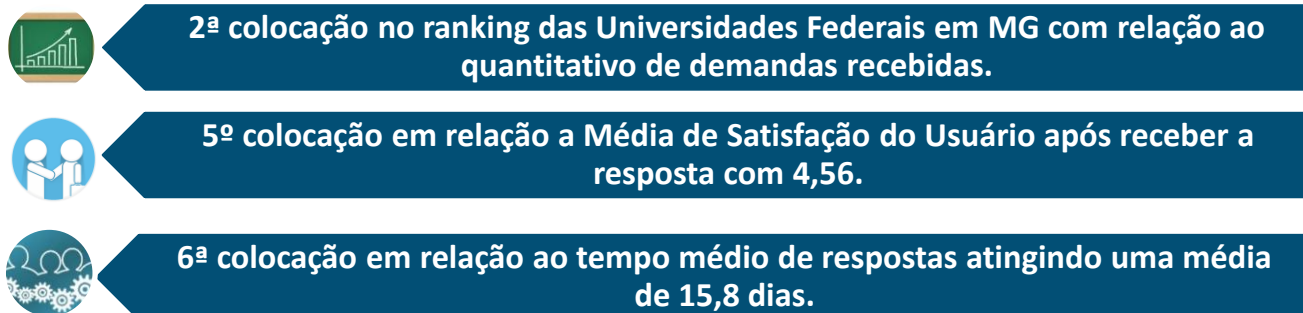


Figura 5: Ilustração do ranking da UFU em âmbito estadual das Universidades Federais.

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

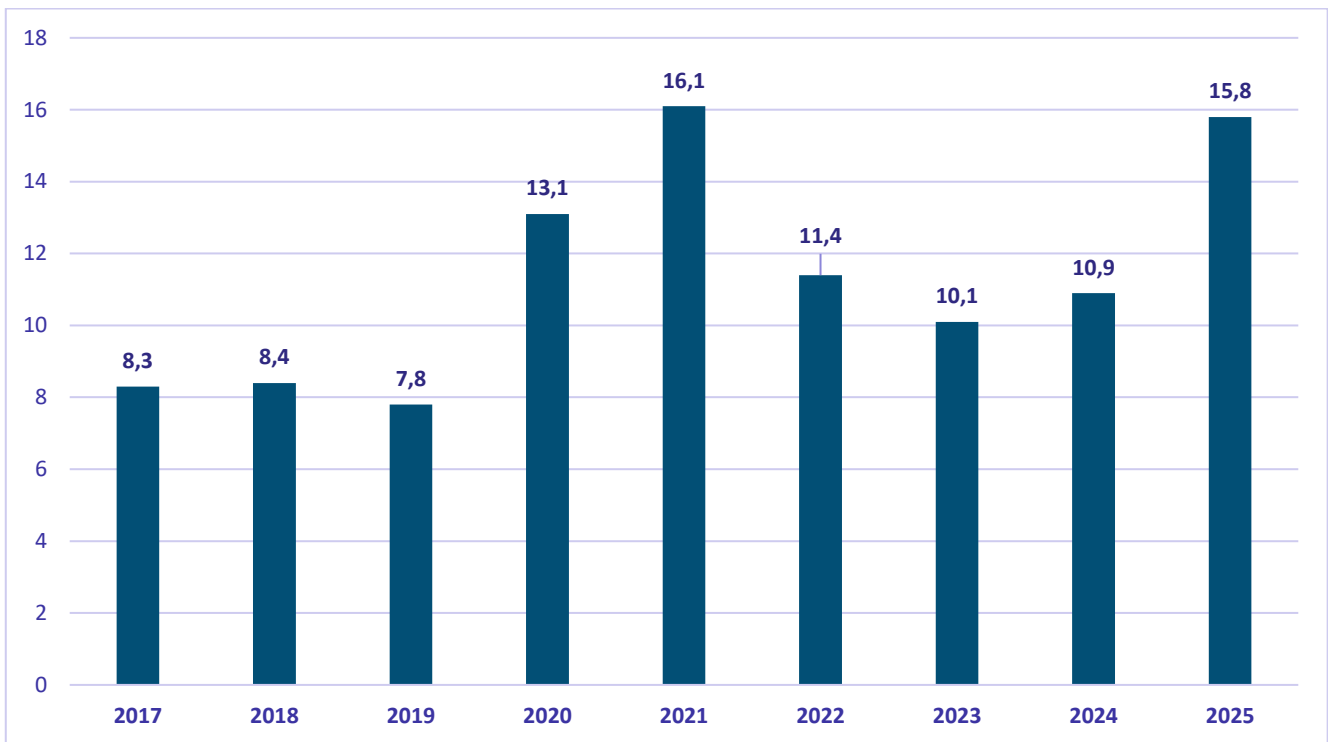
Dados das onze Universidades Federais de MG – Ano 2025				
Universidades Federais	Ranking MG - Quantitativo de demandas	Quantitativo de Demandas	Tempo Médio de Resposta (Em dias)	Média Satisfação (Máx. 5,00)
UFMG	1°	319	16,8	4,26
UFU	2°	246	15,8	4,56
UFJF	3°	217	16,5	4,46
UFV	4°	200	12,6	4,63
UFVJM	5°	188	9,9	4,47
UFOP	6°	170	19,4	4,65
UFLA	7°	157	11,4	4,42
UFTM	8°	139	10,9	4,5
UNIFAL	9°	135	19,3	4,59
FUNRei	10°	128	14,3	4,52
UNIFEI	11°	116	23	4,71

Fonte: Dados do Painel “Lei de Acesso à Informação” de 13/01/26 – Elaboração Própria.

2.2 Tempo Médio de Respostas

A Figura 6 apresenta o tempo médio de resposta no período compreendido entre os anos de 2017 e 2025. Observa-se que, em 2025, o tempo de retorno ao cidadão foi superior ao registrado em 2024. Ressalta-se que o aumento decorre da crescente complexidade das demandas, as quais, em muitos casos, abrangem períodos extensos para levantamento e análise das informações, exigindo maior tempo de trabalho por parte dos servidores; pedidos que demandam a análise por diversos setores para assim emitir a resposta ao cidadão; grande quantidade de recursos, entre outros.

Figura 6: Tempo médio de respostas.



Fonte: Dados do Painel “Lei de Acesso à Informação” de 14/01/26 – 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 7).

Figura 7: Descumprimento dos prazos dos Pedidos.



Fonte: Imagem extraída do Painel “Lei de Acesso à Informação” (Aba: Pedidos e Recursos/ Atrasos nas respostas) em 14/01/26.

2.3 Satisfação do Usuário

Registra-se que, no ano de 2025, a Universidade Federal de Uberlândia (UFU) contabilizou 27 (vinte e sete) respostas à pesquisa de “Satisfação do Usuário”. Dentre essas, 24 referem-se a solicitações cuja decisão foi “Acesso Concedido”, duas a pedidos com decisão de “Acesso Negado” e uma a demanda classificada como “Não se trata de Solicitação de Informação”, conforme demonstra Figura 8.

Observa-se que, nos três quesitos avaliados, foi registrada média elevada quanto à percepção dos usuários em relação à clareza e à facilidade de compreensão das respostas fornecidas. Considerando que a escala máxima de avaliação corresponde a 5 pontos, os resultados obtidos nas pesquisas de satisfação evidenciam elevado nível de compreensão, por parte dos cidadãos, acerca das respostas disponibilizadas pela instituição, indicando que, de modo geral, as informações prestadas apresentam clareza e acessibilidade, refletindo a efetividade da comunicação institucional. Conforme esperado, os solicitantes que tiveram seus pedidos indeferidos com base em justificativas legais atribuíram avaliação negativa, com média de 1,0.

Figura 8: Satisfação do usuário em quantitativos por decisão – SIC/UFU.



Fonte: Imagem extraída do Painel “Lei de Acesso à Informação” (Aba: Pedidos e Recursos/ Respostas aos pedidos) em 14/01/26.

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

“Devolutiva rápida e o mais completa que conseguiram fornecer, informando como prosseguir com o restante das informações faltantes.” Outubro/2025

“Agradeço pelas informações prestadas e a atenção.” Outubro/2025

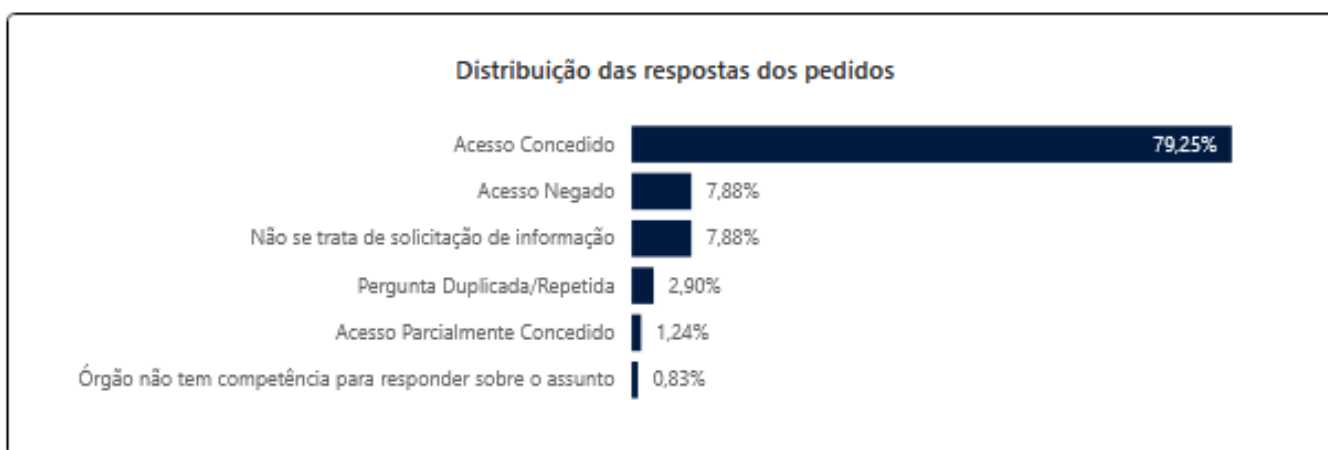
“Agradeço pela atenção e breve retorno com o detalhamento das informações.” Setembro/2025

“Agradeço pela atenção e pelo retorno. As informações serão de grande valia para a pesquisa.” Novembro/2025

2.4 Pedidos e Recursos

A Figura 9 demonstra os tipos de respostas fornecidos nas 246 demandas recebidas:

Figura 9: Tipos de respostas.



Fonte: Imagem extraída do Painel “Lei de Acesso à Informação” (Aba: Visão por Órgão/ Visualizar relatório do período) em 14/01/26.

A Figura 9 demonstra que 79,25% dos pedidos de acesso à informação foram integralmente concedidos pelo SIC. Registraram-se, ainda, 7,88% pedidos com acesso negado. Nos termos dos arts. 15 a 20 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (LAI), é assegurado ao(a) cidadão(ã) o direito de interpor recurso à autoridade hierarquicamente

superior aquela que proferiu a resposta inicial. Esgotadas duas instâncias, o solicitante poderá recorrer à Controladoria-Geral da União (CGU) e, em última instância, à Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI), instituída pela referida Lei.

Observa-se que os pedidos negados aconteceram por um dos motivos apresentados na Figura 10:

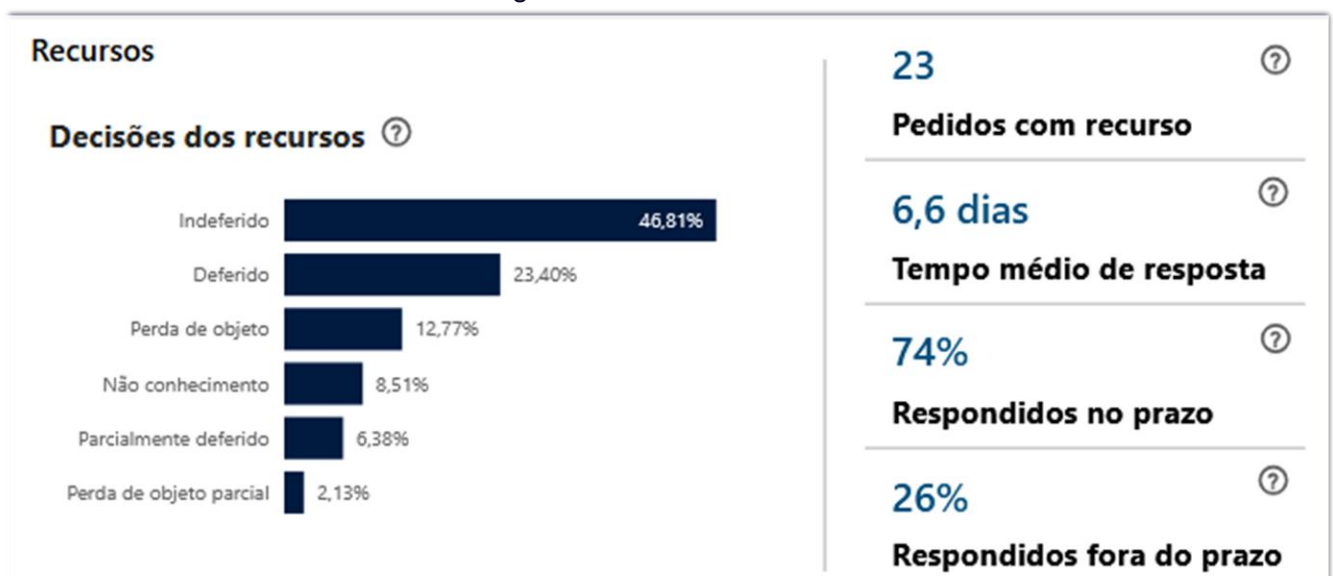
Figura 10: Motivação dos acessos negados.



Fonte: Imagem extraída do Painel “Lei de Acesso à Informação” (Aba: Visão por Órgão/ Visualizar relatório do período) em 14/01/26.

A Figura 11 apresenta o panorama referente ao recebimento e ao tratamento dos recursos, tendo sido registrados 23 (vinte e três) recursos.

Figura 11: Panorama dos Recursos



Fonte: Imagem extraída do Painel “Lei de Acesso à Informação” (Aba: Visão por Órgão/ Visão Geral) em 14/01/26.

2.5 Distribuição: Pedidos por Setores e Assuntos mais demandados

A Tabela 3 apresenta os seis setores institucionais com maior número de solicitações. Observa-se que, no exercício em análise, a distribuição das demandas ocorreu de forma relativamente equilibrada entre os diversos setores da Instituição, evidenciando abrangência na prestação de informações e envolvimento das diferentes áreas na resposta aos pedidos de acesso à informação.

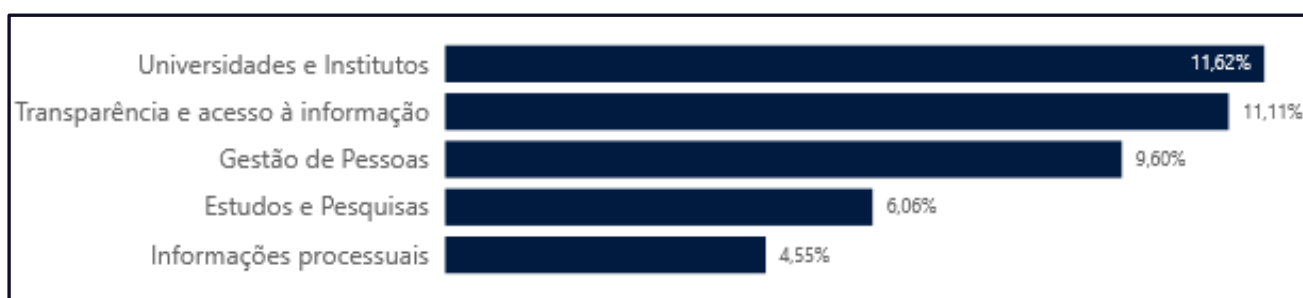
Tabela 3: Setores mais demandados.

Setor	Quantidade
Ouvidoria-Geral da UFU	62
Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas - PROGEP	14
Divisão de Provimento e Acompanhamento de Técnicos Administrativos (DIPAP)	12
Prefeitura Universitária - PREFE	11
Pró-Reitoria de Assistência Estudantil - PROAE	10
Divisão de Provimento e Acompanhamento da Carreira Docente - DIPAD	8

Fonte: Dados do “Fala.BR” de 14/01/26 – Elaboração Própria.

Neste ano, a CGU promoveu uma reorganização e atualização dos “Assuntos” com intuito de padronizar as classificações, melhorar a qualidade dos dados. No período analisado, o tema “Universidades e Institutos” foi o mais demandado, correspondendo a 11,62% das solicitações. Em seguida, registraram-se 11,11% sobre “Transparência e Acesso à Informação” e 9,6% referentes a “Gestão de Pessoas” (vide Figura 12).

Figura 12: Imagem extraída do Painel “Lei de Acesso à Informação” em 14/01/2026.

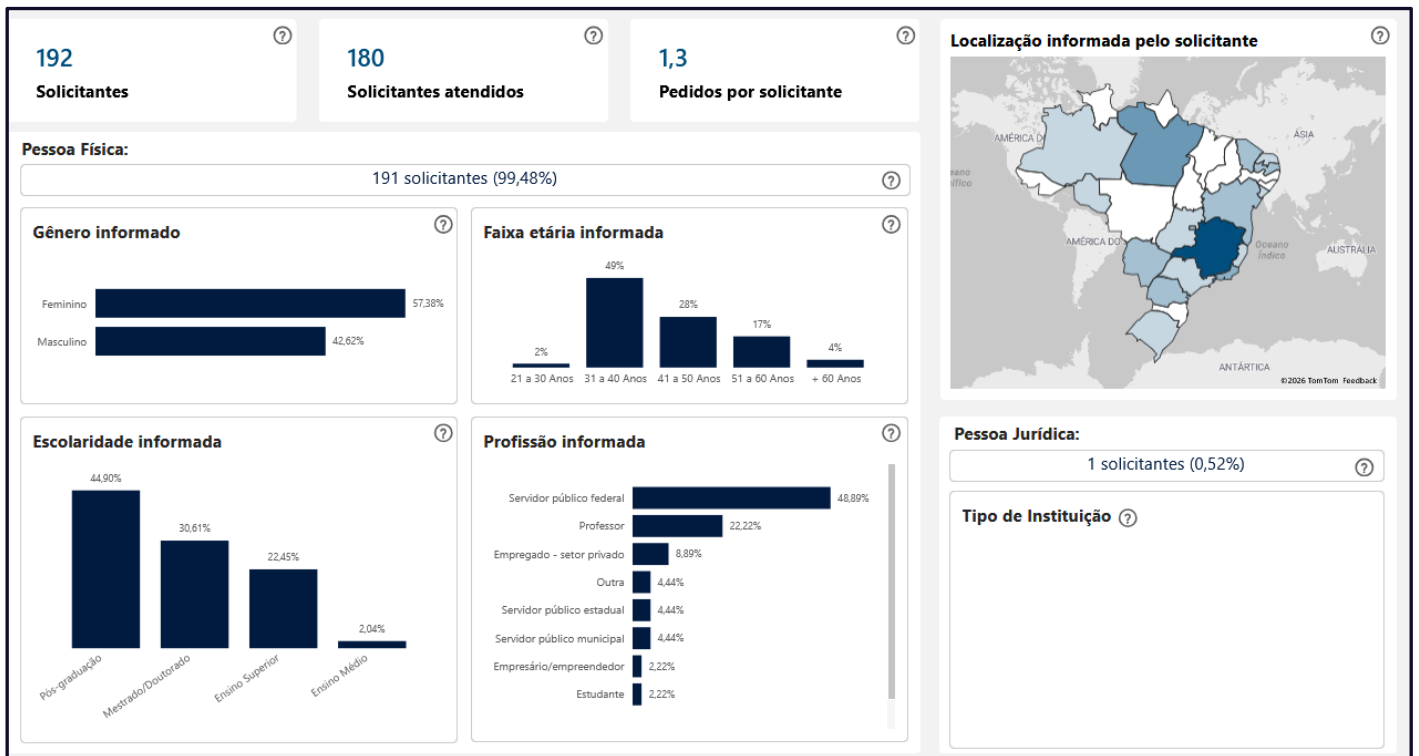


Fonte: Imagem extraída do Painel “Lei de Acesso à Informação” (Aba: Pedidos e Recursos/ Visão Geral) em 14/01/26.

2.6 Características dos Solicitantes

No período analisado, foram registrados 192 solicitantes, com uma média de 1,3 pedidos por demandante. Observa-se que 49% dos solicitantes possuem idade entre 31 e 40 anos (vide Figura 13).

Figura 13: Perfil dos solicitantes.



Fonte: Imagem extraída do Painel “Lei de Acesso à Informação” (Aba: Perfil do Solicitante/Visão geral) em 14/01/26.

Quanto à escolaridade, verifica-se que a soma dos solicitantes com formação superior, pós-graduação e mestrado/doutorado corresponde a 97,96% do total, evidenciando que a grande maioria dos usuários possui elevado nível educacional.

3.0 Transparência Ativa

A solicitação de informações pelos usuários do órgão, conforme mapeado nos itens anteriores, constitui direito do cidadão e obrigação institucional, nos termos da Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011 (LAI). Esse procedimento caracteriza a Transparência Passiva, pois consiste em disponibilizar informações da UFU mediante solicitação.

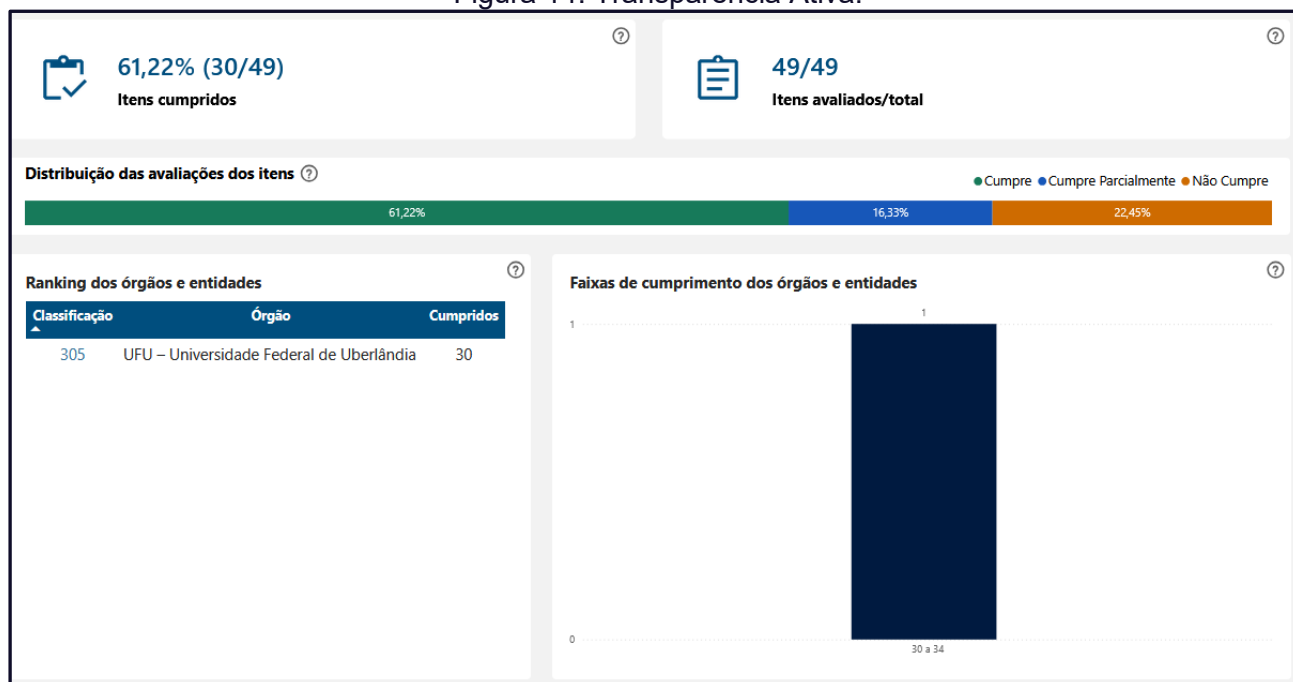
Por outro lado, a Transparência Ativa quando a UFU disponibiliza informações de forma deliberada, sem que haja provocação do usuário, garantindo acesso público, fácil e direto. Essas informações podem abranger diferentes aspectos da gestão institucional, sendo que os requisitos mínimos para órgãos públicos estão estabelecidos no documento *Guia de Transparência Ativa (GTA) para órgãos e entidades do Poder Executivo Federal*, publicado pela CGU (disponível em: [gta-7-guia-de-transparencia-ativa-final.pdf](#)).

O referido guia apresenta os itens mínimos que devem ser contemplados por todos os órgãos públicos, assegurando padrão de acesso, clareza e integridade das informações disponibilizadas.

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
14. Ferramentas e aspectos tecnológicos

A análise dos itens de Transparência Ativa indica que 61,22% dos requisitos estão totalmente cumpridos, 16,33% são cumpridos parcialmente e 22,45% não são atendidos. Com base nesses resultados, a instituição ocupa a 305ª posição no ranking de cumprimento dos itens de Transparência Ativa.

Figura 14: Transparência Ativa.



Fonte: Imagem extraída do Painel “Lei de Acesso à Informação” (Aba: Transparência Ativa/ Visão Geral) em 15/01/26.

4.0 Considerações Finais

Em 2025 foram atendidos, pelo SIC/UFU, 246 pedidos de Acesso à Informação em um prazo médio de 15,8 dias, ficando a Universidade Federal de Uberlândia em segundo lugar, no ranking das Universidades Federais de Minas Gerais com maior quantitativo de demandas recebidas e a sexta 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 2025, os resultados das pesquisas de satisfação indicam que a instituição mantém elevado nível de clareza e compreensão nas informações fornecidas aos cidadãos refletindo a

efetividade da comunicação institucional e o comprometimento da UFU com o atendimento aos direitos de Acesso à Informação.

Com o objetivo de aperfeiçoar a gestão documental e assegurar maior celeridade, rastreabilidade, padronização dos fluxos e transparência no tratamento dos pedidos de acesso à informação, em consonância com as diretrizes da Administração Pública Federal, a partir de janeiro de 2026 as demandas passaram a ser tramitadas internamente por meio do Sistema Eletrônico de Informações (SEI). A implementação do procedimento foi formalizada e comunicada por meio do Ofício Circular nº 1/2026/SIC/OUVID/REITO-UFU em 07/01/2026 - Processo SEI nº 23117.000349/2026-87.

No início de 2026 também foi realizado a divulgação de orientações do SIC/UFU para atendimento às demandas da LAI através do Ofício Circular nº 3/2026/SIC/OUVID/REITO-UFU em 02/02/2026 processo SEI nº 23117.000349/2026-87.

Registra-se a necessidade de a instituição envidar esforços adicionais para o aprimoramento do índice de cumprimento dos itens obrigatórios de Transparência Ativa, por meio de planejamento específico para sua execução, com a previsão de aumento do percentual de itens atendidos ainda no primeiro semestre de 2026. Ressalta-se que as ações necessárias já se encontram em andamento no processo SEI 23117.042496/2024-62, com expectativa de melhoria do referido índice nesse mesmo período.