



Relatório Anual 2023

Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

*Lavras - MG
Janeiro 2024*

UNIVERSIDADE FEDERAL DE LAVRAS

Reitoria

João Chrysostomo de Resende Júnior

Vice-Reitoria

João Cândido de Souza

Chefia de Gabinete

Cinthia Divino Bustamante Murad

Superintendência de Governança

Adriano Higino Freire

Unidade Setorial de Correição

Débora Cristina de Carvalho

Ouvidoria-Geral

Janaina Vilas Boas Teixeira Alvarenga

Autoridade de Monitoramento da LAI

Flávia Reis de Souza

Serviço de Informação ao Cidadão

Janaina Vilas Boas Teixeira Alvarenga

SUMÁRIO

1. Apresentação	4
2. Serviço de Informação ao Cidadão – SIC-UFLA	4
3. Funcionamento.....	6
4. Dados estatísticos dos pedidos de acesso à informação.....	6
5. Pedidos de Acesso à Informação	9
5.1. Número de pedidos de acesso à informação	9
5.2. Situação e características dos pedidos de acesso à informação	9
5.3. Respostas aos pedidos de acesso à informação	10
6. Considerações Finais.....	13

RELATÓRIO ANUAL 2024

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)

1. Apresentação

O presente relatório tem por objetivo apresentar as atividades desenvolvidas pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da Universidade Federal de Lavras (UFLA), no transcurso do ano de 2023, com base em dados estatísticos obtidos junto à [Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR](#) e ao [Painel da Lei de Acesso à Informação](#), disponibilizados pela Controladoria Geral da União (CGU).

O SIC é o órgão responsável por receber, processar e gerenciar os pedidos de informações feitos com base na Lei nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI). Ele assegura às pessoas, naturais e jurídicas, o direito de acesso à informação, de forma transparente e em linguagem de fácil compreensão, observados os princípios da administração pública e as diretrizes da LAI.

2. Serviço de Informação ao Cidadão – SIC-UFLA

A UFLA tem se empenhado para a maximização da transparência ativa, apesar de ainda existirem informações que não foram publicadas, tendo em vista que não despertaram o interesse coletivo ou têm uso muito restrito. Porém, essas informações também são públicas e, como tal, pertencem à sociedade, podendo ser solicitadas por meio da transparência passiva.

Na UFLA, o(a) cidadão(ã) pode solicitar informações desse tipo utilizando a opção Acesso à Informação, na [Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR](#), do Governo Federal, conforme ilustrado pela Figura 1.

Figura 1 – Tela da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR.



Fonte: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>. Acesso em: 10 jan. 2024.

Considerando esse contexto, são competências do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), conforme art. 5º de seu [Regimento Interno](#), disposto na Resolução Normativa Cuni nº 020, de 19 de maio de 2022:

- I- indicar local e instruções que permitam ao interessado comunicar-se, por via eletrônica ou telefônica, com o órgão ou entidade;
- II- atender e orientar o usuário quanto à consecução de acesso à informação;
- III- receber pedidos de acesso à informação por meio do sistema eletrônico vigente;
- IV- encaminhar o pedido recebido à unidade responsável pelo fornecimento da informação;
- V- assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso a informação de forma eficiente e adequada aos objetivos da legislação;
- VI- monitorar a execução do disposto na legislação e apresentar relatórios periódicos sobre o seu cumprimento;
- VII- recomendar, quando necessário, a adoção de medidas para o aperfeiçoamento das normas e procedimentos relativos ao cumprimento da legislação; e
- VIII- orientar as unidades administrativas no que se refere ao cumprimento da legislação e regulamentos atinentes ao acesso à informação.

3. Funcionamento

O SIC está instalado no Prédio da Administração Central, no primeiro andar, em sala de fácil acesso, a qual é compartilhada com a Ouvidoria-Geral. O horário de atendimento é de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 14h às 18h.

Os atendimentos são efetuados da seguinte forma:

a) Para informações e orientações aos(as) usuários(as):

- Página eletrônica do SIC:

<https://ufla.br/acessoainformacao/servico-de-informacao-ao-cidadao-sic>

- E-mail: sic@ufla.br

- Telefones: (35) 2142-2176 e (35) 3829-1085

b) Para registro de pedidos de acesso à informação:

- [Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR](#)

- O(a) usuário(a) preenche os dados de cadastro e registra seu pedido de informação, utilizando a opção *Acesso à Informação - LAI*.

4. Dados estatísticos dos pedidos de acesso à informação

As informações apresentadas foram reunidas a partir da base de dados da CGU e do [Painel Lei de Acesso à Informação da CGU](#), cuja tela encontra-se na Figura 2. O painel apresenta, de forma consolidada, os pedidos de acesso à informação encaminhados à UFLA no ano de 2023.

Figura 2 – Tela de acesso ao Painel Lei de Acesso à Informação.

• PAINEL LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

O Painel Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) apresenta um panorama da implementação da norma no Poder Executivo federal. Há informações sobre números de pedidos e recursos, cumprimentos de prazos, perfil dos solicitantes, transparência ativa, entre outros aspectos.

Os dados são extraídos da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR). No painel, é possível comparar dados de órgãos com a média do Governo Federal e da categoria da entidade pesquisada.

Desenvolvida pela Controladoria-Geral da União, a ferramenta permite, ainda, pesquisar e examinar indicadores, de forma fácil e interativa. Acesse!

INICIAR

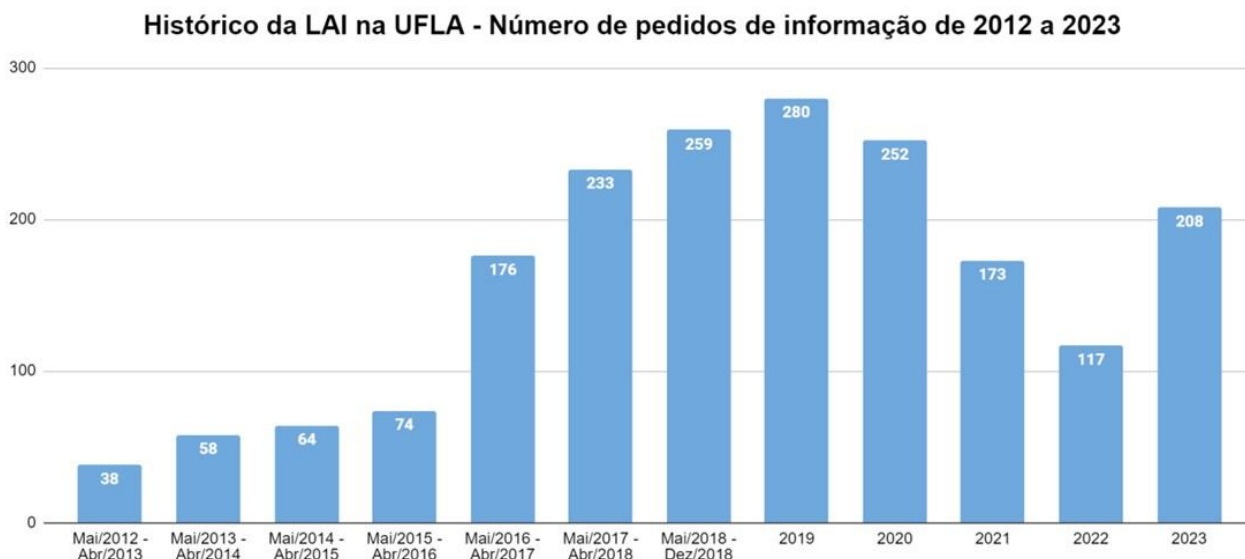
SAIBA MAIS



Fonte: <https://centralpainéis.cgu.gov.br/visualizar/lai>. Acesso em: 10 jan. 2024.

Inicialmente, cabe destacar a evolução do número de pedidos de informação, conforme Gráfico 1, que apresenta o histórico de pedidos de acesso à informação na UFLA, a partir do ano de 2012, primeiro ano de vigência da LAI. Por meio da análise do referido gráfico, percebe-se que houve um crescimento gradativo dos pedidos de informação, desde 2011, com o início de vigência da LAI, até o ano de 2019. A partir de 2020, de acordo com os dados descritos na Tabela 1, observa-se que a quantidade de pedidos começou a diminuir, o que pode ser atribuído ao fato de a UFLA ter ampliado suas formas de disponibilizar dados por meio da transparência ativa.

Gráfico 1 – Número de pedidos de acesso à informação recebidos por meio do e-SIC e da Plataforma Fala.BR, no período entre maio de 2012 e dezembro de 2023.



Fonte: Serviço de Informação ao Cidadão – SIC-UFLA. Acesso em: 10 jan. 2024.

Nesse sentido, em relação aos anos anteriores, observou-se uma queda na quantidade de manifestações até 2022 e, também, no tempo médio de resposta, conforme demonstrado na Tabela 1. Destaca-se que, no ano de 2023, houve um aumento na quantidade de manifestações. No entanto, o tempo médio de resposta, em dias, foi o menor dos últimos cinco anos, conforme Tabela 1, a seguir:

Tabela 1 – Tempo médio de resposta em dias.

Ano	Quantidade de manifestações	Tempo médio de resposta em dias
2023	208	5,76
2022	117	9,44
2021	173	17,76
2020	252	15,75
2019	280	7,38

Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação – CGU. Acesso em: 10 jan. 2024.

Observou-se, ainda, que o aumento de manifestações no ano de 2023, pode ser atribuído à quantidade de pedidos provenientes de pesquisadores(as). Do total de 208 pedidos registrados, 140 foram registrados por pesquisadores(as), ou seja, 67,31% do total de pedidos recebidos pelo SIC. Desses, 53 pedidos foram respondidos pelo próprio SIC, com as instruções de como obter as informações em transparência ativa, nas páginas eletrônicas da UFLA.

5. Pedidos de Acesso à Informação

A seguir, é apresentado o detalhamento dos pedidos de acesso à informação do ano de 2023 (no período entre 1º/1/2023 e 31/12/2023), conforme dados fornecidos pela [Plataforma Fala.BR](#) e pelo [Painel Lei de Acesso à Informação](#).

5.1. Número de pedidos de acesso à informação

O SIC-UFLA recebeu 208 pedidos de informação, por meio da Plataforma Fala.BR, no ano de 2023, ou seja, uma média mensal de 17,33 pedidos.

Tabela 2 – Média de pedidos em 2023.

Descrição	Quantidade
Pedidos recebidos	208
Média mensal de pedidos	17,33

Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação – CGU. Acesso em: 10 jan. 2024.

5.2. Situação e características dos pedidos de acesso à informação

Em 2023, o SIC-UFLA respondeu a todos os 208 pedidos de informação dentro do prazo legal, de até 20 dias corridos, sem solicitações de extensão de prazo. Esses pedidos foram registrados por 162 solicitantes, dos quais 159 eram pessoas físicas e 3 eram pessoas jurídicas.

Tabela 3 – Situação dos pedidos em 2023.

Descrição	Quantidade
Total de solicitantes	162
Respondidos	208
Em tramitação	0
Omissões	0

Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação – CGU. Acesso em: 10 jan. 2024.

5.3. Respostas aos pedidos de acesso à informação

Neste tópico, são apresentados os dados referentes às respostas fornecidas aos pedidos de informações. Cerca de 82% dos pedidos tiveram o acesso concedido.

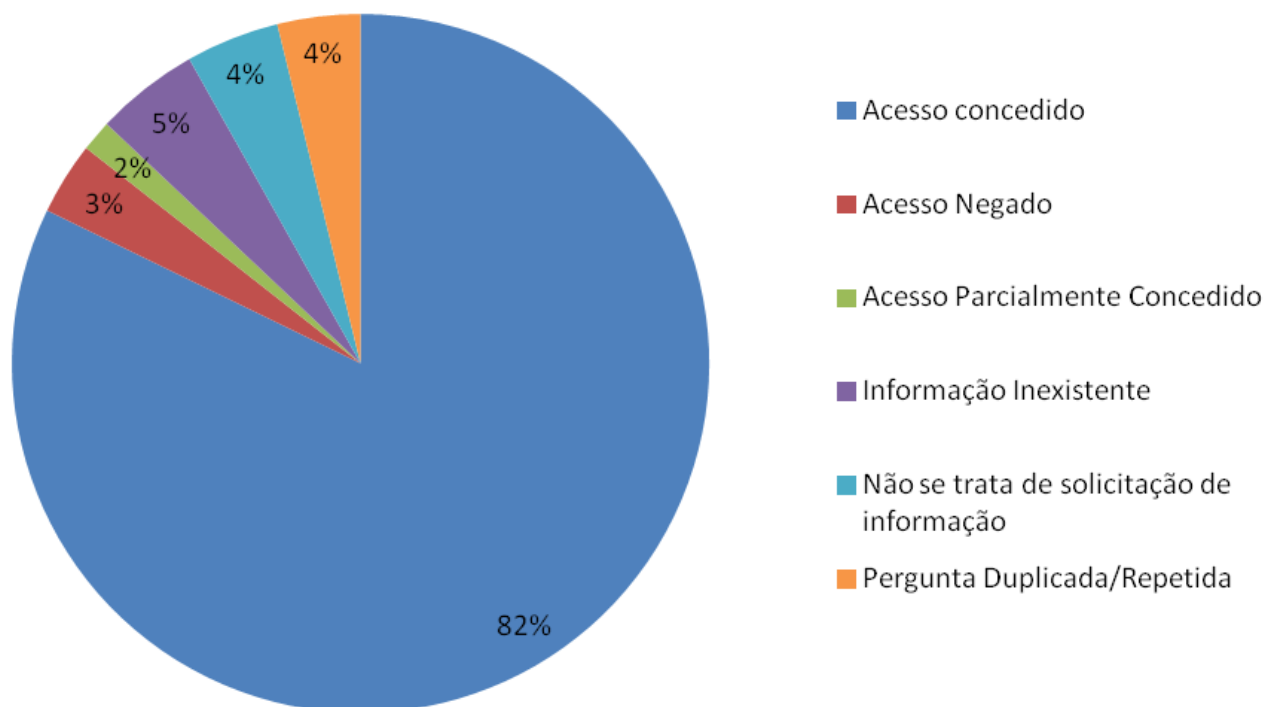
A Tabela 4 apresenta os tipos de respostas, a quantidade de pedidos e o percentual de pedidos para cada tipo de resposta fornecida no ano de 2023. Essas informações também podem ser visualizadas no Gráfico 2.

Tabela 4 – Tipos de respostas fornecidas aos pedidos.

Descrição	Quantidade	Percentual de pedidos
Acesso concedido	171	82,21%
Acesso Negado	7	3,37%
Acesso Parcialmente Concedido	3	1,44%
Informação Inexistente	10	4,80%
Não se trata de solicitação de informação	9	4,33%
Pergunta Duplicada/Repetida	8	3,85%
Total	208	100%

Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação – CGU. Acesso em: 10 jan. 2024.

Gráfico 2 – Número de solicitações, por tipo de resposta.



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação – CGU. Acesso em: 10 jan. 2024.

Com base na LAI, 10 pedidos de acesso à informação foram negados ou parcialmente negados, pelos motivos descritos na Tabela 5.

Tabela 5 – Razões para as negativas de acesso.

Descrição	Quantidade	Percentual de pedidos
Parte das informações contém dados pessoais	4	1,92%
Dados pessoais	1	0,48%
Informação sigilosa de acordo com legislação específica	1	0,48%
Parte da informação contém dados pessoais	1	0,48%
Parte da informação é sigilosa de acordo com legislação específica	1	0,48%
Parte da informação inexistente	1	0,48%
Pedido incompreensível	1	0,48%

Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação – CGU. Acesso em: 10 jan. 2024.

A Tabela 6 apresenta a quantidade de respostas fornecidas por unidades acadêmicas e administrativas da Universidade. Destacaram-se os assuntos referentes à Pró-reitoria de Gestão de Pessoas, com 32 respostas; à Pró-reitoria de Graduação; com 23 respostas; e à Pró-reitoria de Planejamento e Gestão; com 17 respostas.

No que se refere ao SIC, visando à agilidade no fornecimento de informações, essa unidade respondeu a 66 pedidos, sobre assuntos variados e com base em informações disponíveis em transparência ativa, conforme demonstrado, também, no Gráfico 3.

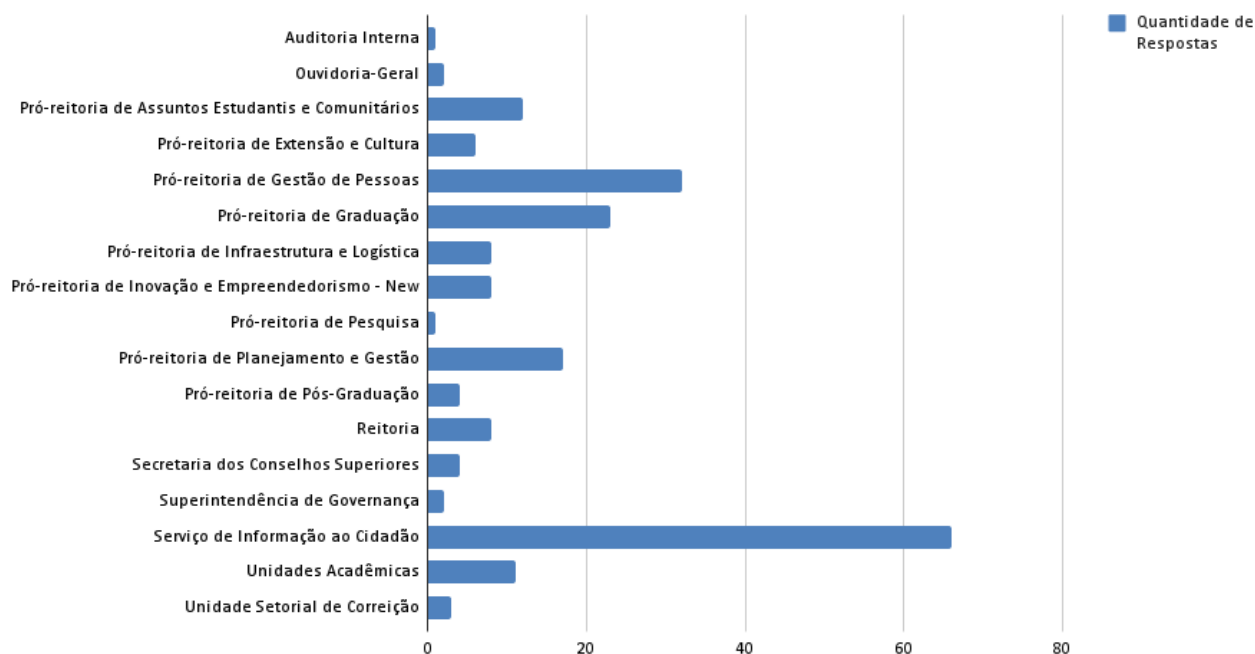
Tabela 6 – Atendimento aos pedidos de acesso à informação, por unidades da UFLA.

Unidades Respondentes – 2023	Quantidade de Respostas
Auditoria Interna	1
Ouvidoria-Geral	2
Pró-reitoria de Assuntos Estudantis e Comunitários	12
Pró-reitoria de Extensão e Cultura	6
Pró-reitoria de Gestão de Pessoas	32
Pró-reitoria de Graduação	23
Pró-reitoria de Infraestrutura e Logística	8
Pró-reitoria de Inovação e Empreendedorismo - New	8
Pró-reitoria de Pesquisa	1
Pró-reitoria de Planejamento e Gestão	17
Pró-reitoria de Pós-Graduação	4
Reitoria	8
Secretaria dos Conselhos Superiores	4
Superintendência de Governança	2
Serviço de Informação ao Cidadão	66
Unidades Acadêmicas	11
Unidade Setorial de Correição	3
Total	208

Fonte: Relatório Plataforma Fala.BR. Acesso em: 10 jan. 2024.

Gráfico 3 – Atendimento aos pedidos de acesso à informação, por unidades da UFLA.

Unidades Respondentes - 2023



Fonte: Relatório Plataforma Fala.BR. Acesso em: 10 jan. 2024.

6. Considerações Finais

Com o desenvolvimento da transparência e da integridade, em um contexto em que a sociedade está cada vez mais participativa e atenta às ações da administração pública, a UFLA tem atuado para garantir a ampliação da publicidade de suas informações, em transparência ativa, bem como para atender às demandas de transparência passiva, por meio das respostas aos pedidos de acesso à informação. O conjunto dessas ações beneficia e amplia a participação e o controle sociais.

Desde a implantação da LAI na UFLA, em 2012, os dados demonstraram um aumento na quantidade de pedidos de acesso à informação, até o ano de 2019. Essa evolução indicou uma maior participação e conscientização dos(as) cidadãos(ãs) no exercício da democracia. A partir de 2020, observou-se a gradativa diminuição na quantidade de pedidos de acesso, de tal modo que,

em 2022, houve uma considerável redução, quando se compara os dados aos de 2021, 2020 e 2019. Essa diminuição pode ser um reflexo da evolução da transparência ativa da Instituição.

Quanto ao ano de 2023, verificou-se um aumento na busca de informações por parte de pesquisadores(as). No entanto, foi possível identificar, com base nos dados, que, desse total, 53 pedidos foram respondidos pelo próprio SIC, utilizando dados disponíveis em transparência ativa. Considerando esse contexto e buscando agilizar o acesso às informações, o SIC disponibilizou, em sua [página eletrônica \(https://ufla.br/acessoainformacao/servico-de-informacao-ao-cidadao-sic/como-solicitar-acesso-a-informacao\)](https://ufla.br/acessoainformacao/servico-de-informacao-ao-cidadao-sic/como-solicitar-acesso-a-informacao), instruções sobre a importância de o(a) cidadão(ã) verificar os dados disponíveis em transparência ativa, antes de realizar o registro de seu pedido de Acesso à Informação.

O serviço de informação ao cidadão oferecido pela UFLA, embasado pelos preceitos da Lei de Acesso à Informação (LAI), viabiliza a participação dos(as) cidadãos(ãs) e uma consequente melhoria na gestão pública. A UFLA cumpre o seu dever de oferecer serviços públicos à sociedade, visando abranger e proporcionar o maior grau possível de prosperidade pública. Não obstante, a sociedade vem buscando cumprir o seu papel, controlando e participando das ações governamentais.

Lavras, 16 de janeiro de 2024.

Janaina Vilas Boas Teixeira Alvarenga

Coordenadora do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)