

Relatório do Serviço de Informação ao Cidadão 2021

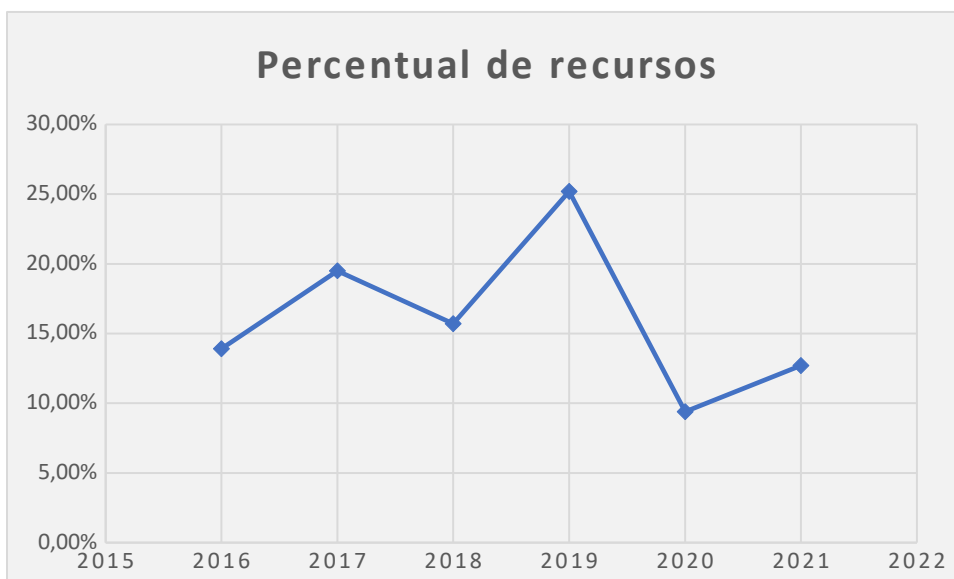
Implantado na UFMG em março de 2012, o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) é o órgão responsável por receber, encaminhar e acompanhar pedidos, recursos e respostas referentes à Lei de Acesso à Informação (LAI). Em 2021, o SIC teve uma ligeira queda de 10,8% no número de pedidos em relação ao ano anterior, ainda refletindo o quadro de distanciamento social imposto pela pandemia. O número de recursos, no entanto, foi 20% maior que o ano anterior, totalizando 36 manifestações.



Embora tenha havido um ligeiro aumento da relação entre pedidos e recursos em 2021 (12,7%) comparado ao ano de 2020 (9,4%), o percentual de recursos em relação às respostas enviadas permanece abaixo de anos anteriores, a saber: 2016 (13,9%); 2017 (19,5%); 2018 (15,7%); 2019 (25,2%). Os dados demonstram que o trabalho de conscientização da Diretoria de Governança Informacional (gestora do SIC) junto aos demais setores da UFMG quanto à importância do atendimento das demandas da LAI tem sido efetivo. Com o maior foco na qualidade do atendimento ao pedido do cidadão, há a diminuição de recursos em relação às respostas enviadas pelos setores.

A diminuição no número de pedidos do SIC pode estar diretamente relacionada com a implantação de dados em transparência ativa efetuada em larga escala em 2021 pela

UFMG. Estando em locais de fácil acesso para o cidadão, diminui-se a necessidade de acionar as ferramentas de acesso de transparência passiva.



1 (0,13%), com diminuição crescente desde a criação do SIC UFMG em 2012. Naquele ano, o percentual de omissões era de 5% e apresentou o maior patamar em 2014, 6,55%. Em 2021, houve um esforço conjunto para o atendimento de todas as demandas pendentes de anos anteriores.

OMISSÕES

TOTAL DE OMISSÕES ?

4

RANKING ?

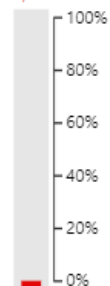
7° / 306

HÁ QUANTOS DIAS O ÓRGÃO ESTÁ CUMPRINDO TOTALMENTE OS PRAZOS

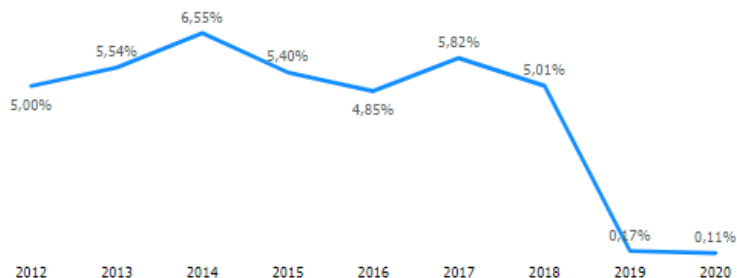
0

NÍVEL DE OMISSÕES ?

0,13%



EVOLUÇÃO DE OMISSÕES ?



Tempo médio de resposta

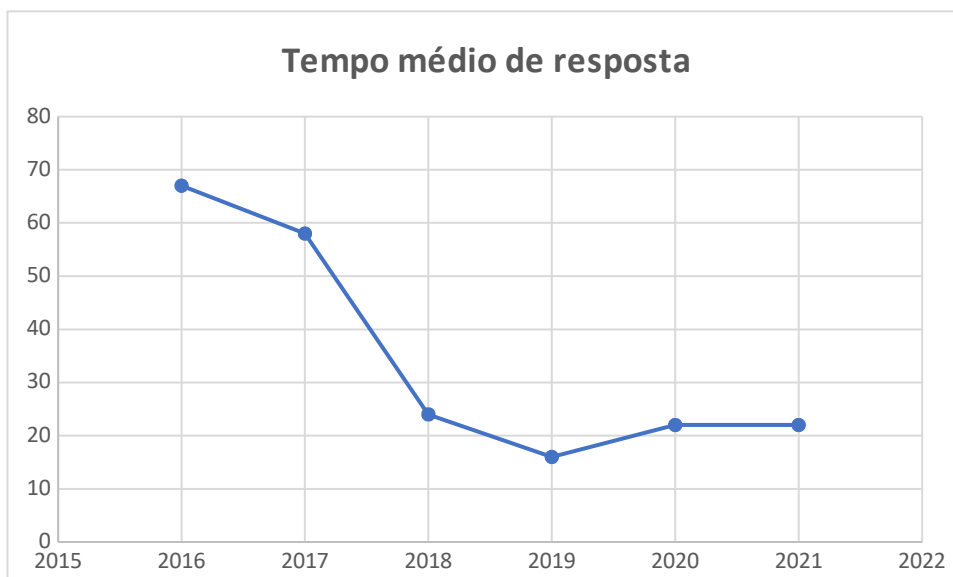
Ranking SIC 2020



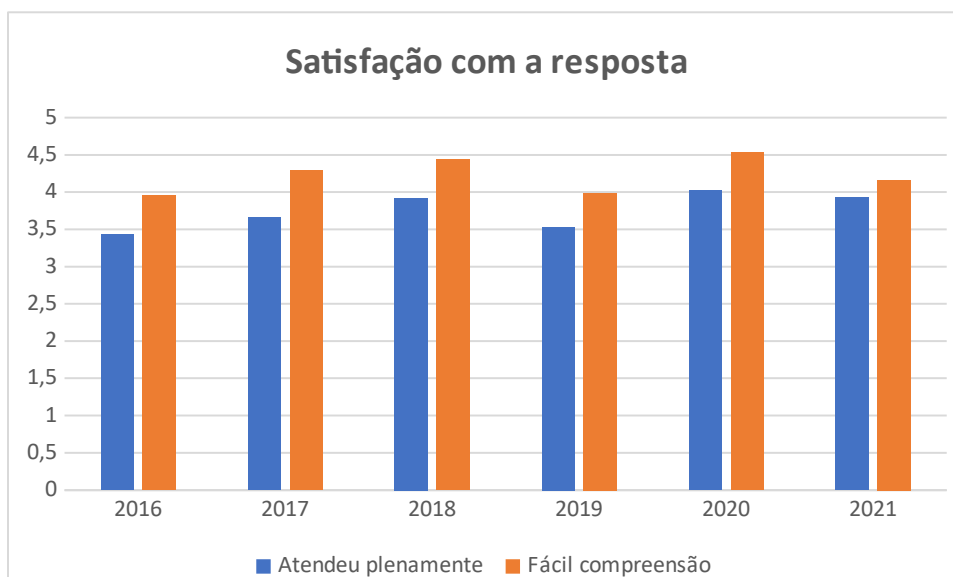
Ranking SIC 2021



No ano de 2021 percebemos que, apesar de ter subido posições no ranking de pedidos em relação à 2020 (do 73º para o 70º lugar), o tempo médio de resposta praticamente se manteve (de 22,06 dias em 2020 para 22,07 dias em 2021). A manutenção no mesmo patamar demonstra o compromisso e o trabalho feito pela Diretoria de Governança Informacional junto às Unidades reforçando a importância do atendimento em tempo hábil ao estipulado pela LAI. Cabe ressaltar que, em anos anteriores, esse prazo chegou a ser de até 68 dias, portanto 38 dias acima do prazo previsto pela Lei.



A satisfação com a resposta recebida pelos usuários se manteve alta em relação aos anos anteriores. Com um ligeiro recuo de 4,02 em 2020 para 3,93 no quesito “atendeu plenamente” em 2021, a pontuação da UFMG permaneceu acima da média apresentada entre 2016 e 2019.



Ranking CGU: órgãos e autarquias do Poder Executivo Federal

Ano	Ranking de pedidos
2016	62º/300
2017	65º/300
2018	63º/300
2019	66º/300
2020	73º/300
2021	70º/306

Em 2021, a UFMG subiu posições no ranking de pedidos de informação em relação aos órgãos e autarquias do Poder Executivo Federal. Apesar do número de solicitações ter diminuído em 2021 em relação ao ano anterior, nota-se que se tratou de um quadro mais amplo estendido também às outras instituições. Ao analisarmos a posição ocupada pela UFMG em 2021, percebemos que foi mais demandada que em 2020, subindo da 73ª para a 70ª posição entre os 306 órgãos e autarquias mais requisitados do painel CGU.