

Relatório do Serviço de Informação ao Cidadão da UFMG 2020

No desafiador ano de 2020, enfrentando uma pandemia mundial, isolamento social e o trabalho remoto, percebemos alguns entraves, mas também alguns avanços no trabalho desenvolvido pelo Serviço de Informação ao Cidadão da UFMG. Trabalho este que envolve e depende não somente do SIC, mas de todos os setores da Universidade que são diariamente demandados pelos cidadãos.

Como veremos no quadro abaixo, o número de manifestações em 2020 foi menor que em 2019, caindo de 366 para 321 em 2020 (queda de 12%), com média de 26 pedidos por mês em 2020 frente aos 30 pedidos por mês em 2019.

Entre os órgãos e autarquias do Governo Federal, a UFMG ocupou o 73º lugar em 300 no ranking de recebimento de pedidos em 2020. Sua colocação com alta demanda, porém, não refletiu em rapidez na resposta, ficando em 272º lugar em 300, com tempo médio de resposta de 22 dias neste ano, ao passo que em 2019 ocupava o lugar 66º de 300 em demandas, com média de resposta de 16 dias e 218º lugar em 300 em tempo de resposta.

Nos quadros a seguir, detalharemos mais a fundo o ano de 2020 para o SIC e o compararemos com anos anteriores.

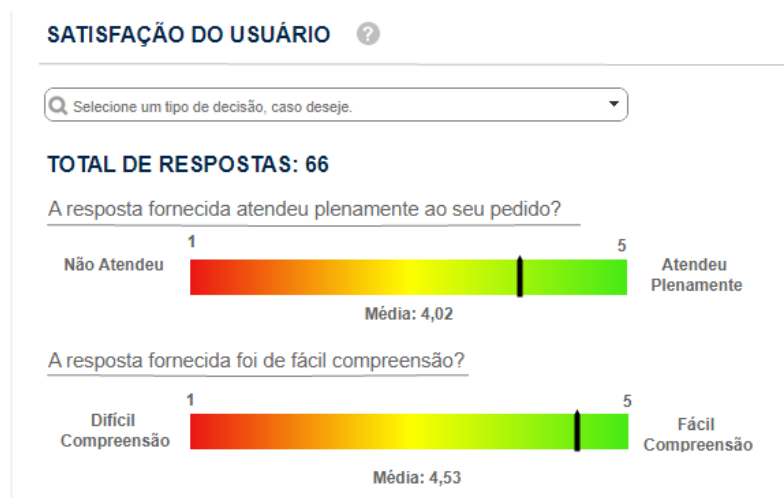
Ranking SIC 2020



Ranking SIC 2019



Satisfação do usuário 2020



Um dos indicadores mais importantes do SIC é relacionado ao cumprimento e efetividade no atendimento dos pedidos de informação. A CGU os avalia por meio da pesquisa de satisfação do usuário ao final do recebimento da resposta enviada pelo órgão ou autarquia.

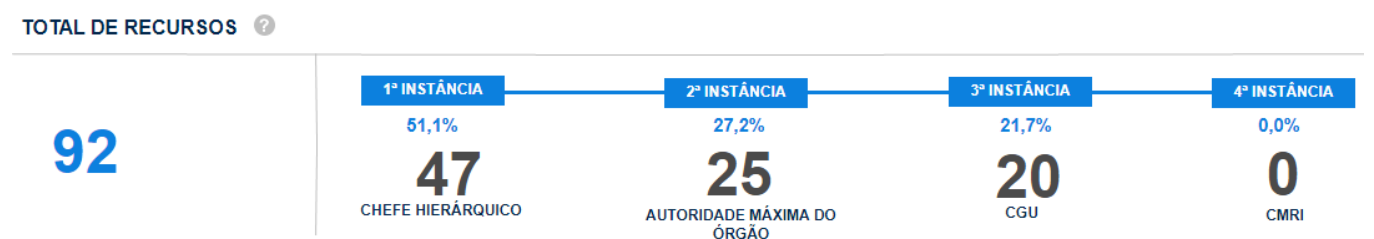
Em 2020, a satisfação com a resposta recebida pela UFMG entre os cidadãos que responderam a pesquisa aumentou em relação ao ano anterior. A média de “fácil compreensão” era de 3,99 em 5 e “atendeu plenamente ao pedido” 3,53 em 5 em 2019. As duas subiram em

2020 mais de 0,5 pontos. A média de “fácil compreensão” da resposta ficou em 4,53 e “atendeu plenamente” o pedido 4,02. Podemos inferir que, apesar dos setores estarem levando mais tempo para responder os pedidos, as respostas estão sendo enviadas em linguagem cidadã (como recomenda a Controladoria Geral da União) e estão atendendo a maior parte do que foi pedido pelo requerente.

Recursos 2020



Recursos 2019



Outro resultado positivo no ano de 2020 foi o número de recursos. Somente 30 neste ano, com queda de 68% em relação a 2019, que apresentou um total de 92 recursos.

A subida de instâncias também diminuiu com 80% de recursos permanecendo em 1ª instância em 2020, face aos 51,1% em 2019; somente 10% de recursos em 2ª instância em 2020 (27,2% em 2019) e 10% em 3ª instância em 2020 (21,7% em 2019). O número de recursos na 4ª instância se manteve em 0% nos dois anos.

O panorama apresentado nos mostra que os cidadãos se mantêm satisfeitos mais rapidamente com as respostas enviadas pela UFMG e não sentem necessidade de avançar para instâncias superiores para suprir a sua demanda. Os números apontam que em 2019 quase 50% dos recursos subiam além da 1ª instância, enquanto que em 2020 somente 20% foram além daquela instância.

Ranking de omissões

UFMG – Universidade Federal de Minas Gerais

Última atualização » 29/01/2021 0
Atualização »

CATEGORIA DO ÓRGÃO: AUTARQUIA

OMISSÕES

TOTAL DE OMISSÕES ?

4

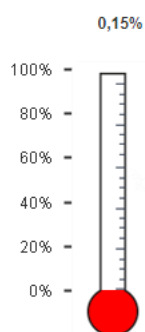
RANKING ?

23º/300

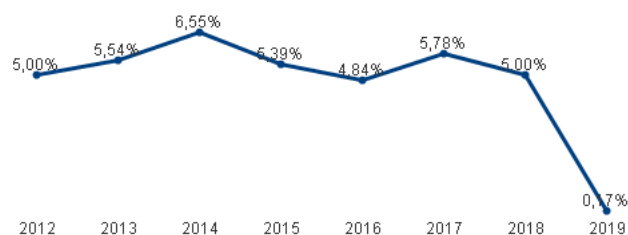
HÁ QUANTOS DIAS O ÓRGÃO ESTÁ
CUMPRINDO TOTALMENTE OS PRAZOS

0

NÍVEL DE OMISSÕES ?



EVOLUÇÃO DE OMISSÕES ?

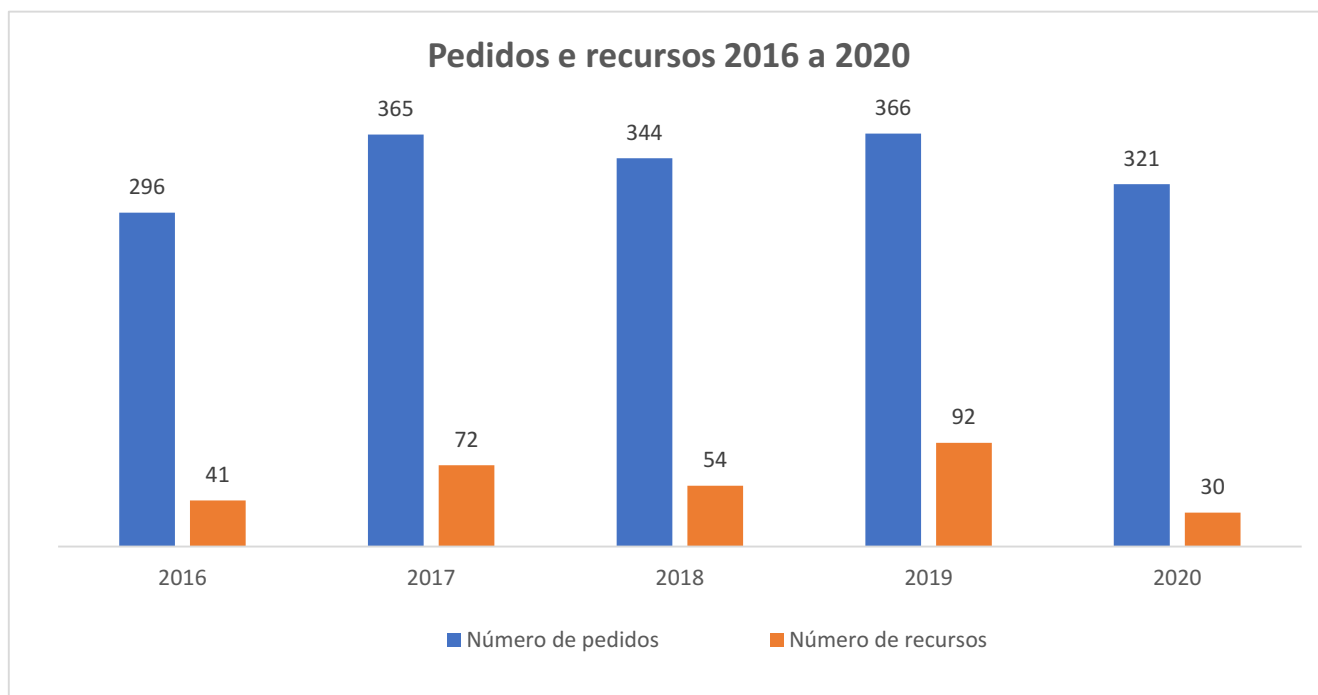


Ao longo do tempo, desde a publicação da LAI em 2011 e implantação do SIC UFMG em 2012, podemos observar uma grande queda no número de omissões. Após vários esforços da CGU, que criou uma Central de Monitoramento de Omissões com equipe própria e reforçou a importância do cumprimento de prazos e respostas, a Diretoria de Governança Informacional em conjunto com todos os setores da UFMG tem buscado atender todos os pedidos recebidos, diminuindo o percentual de omissões de 5% para 0,17% em 2019 e 0,15% em 2020 em relação ao total de pedidos recebidos desde 2012.

Com uma omissão no ano de 2019 (0,27% em relação aos pedidos dentro do mesmo ano) e três omissões em 2020 (0,93% em relação aos pedidos do mesmo ano) apresentadas na visão geral em gráficos anteriores (págs.1 e 2), o percentual de omissões permanece abaixo de 1% em relação ao total geral de pedidos recebidos desde a criação do SIC UFMG em 2012.

Por outro lado, apesar da diminuição do percentual, a UFMG ocupa um lugar ainda não muito privilegiado, estando em 23º lugar em 300 no Ranking de omissões da CGU. O ligeiro aumento em 2020, de 1 para 3 omissões, totalizando 4 pedidos que permanecem em aberto, é um sinal de que a Universidade encontra ainda certa dificuldade para cumprir prazos e atender a LAI efetivamente.

Comparativo SIC UFMG 2016-2020



Ao analisarmos os dados dos últimos 5 anos, podemos perceber alguns ganhos e desafios. No ano de 2020 o número de pedidos foi ligeiramente menor que nos 4 anos anteriores, permanecendo somente acima do número de pedidos de 2016, provavelmente em virtude das barreiras impostas pela pandemia.

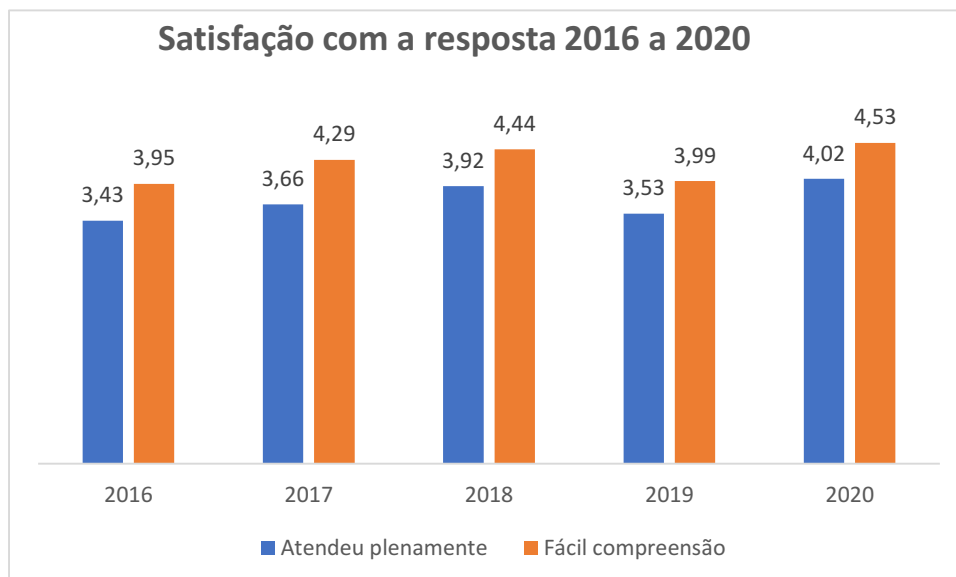
Por outro lado, o número de recursos caiu substancialmente, permanecendo em seu menor patamar dos últimos 5 anos. Em 2016 a UFMG recebeu 41 recursos relacionados à respostas enviadas naquele ano (13,85% do total), em 2017 foram 72 recursos (19,7% do total), em 2018 foram 54 recursos (15,69% do total), em 2019 foram 92 recursos (25% do total) e em 2020 foram 30 recursos (9,3% do total de pedidos), o menor patamar até então.

O tempo de resposta, como podemos observar no gráfico abaixo, é outra variável que está diminuindo consideravelmente ao longo dos anos, saindo de uma média de 67 dias em 2016 para 16 dias em 2019 e ligeira alta de 22 dias em 2020, em virtude da pandemia. Isto significa que a UFMG está trabalhando mais rapidamente para atender as demandas dos cidadãos apresentadas no sistema da CGU.



A satisfação do cidadão com a resposta recebida pela UFMG em 2020 está no maior patamar dos últimos 5 anos, com as médias mais altas (numa escala de 0 a 5 pontos) recebidas no período.

Em 2016 as notas dadas pelos usuários para os quesitos “atendeu plenamente” e “fácil compreensão” eram 3,43 e 3,95 respectivamente. Em 2020, as notas subiram para 4,02 e 4,53, respectivamente, mais de 0,6 pontos em cada quesito.



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

Ao analisarmos a tabela acima, podemos perceber que o número de pedidos recebidos pela UFMG em relação aos demais órgãos e autarquias do Poder Executivo federal está diminuindo. Em 2016, a Universidade ocupava o 62º lugar entre as 300 posições das instituições mais demandadas e em 2020 caiu 11 posições, ocupando o 73º lugar entre os atuais 300 órgãos e autarquias mais requisitados do painel publicado diariamente pela CGU.

Essa diminuição no número de pedidos não pode somente ser vista somente pelo aspecto negativo, pois pode significar maior transparência ativa da UFMG em locais de fácil acesso para o cidadão, o que diminuiria a necessidade de acionar as ferramentas de solicitação de acesso à determinada informação (transparência passiva).

Por outro viés, esses dados também podem representar um sinal de alerta em relação à Comunicação, requerendo análise aprofundada se o serviço está sendo divulgado de forma efetiva. Um dos grandes desafios do SIC é fazer com que grande parte da comunidade interna e externa conheça a LAI, o serviço oferecido pelo SIC e a possibilidade de acioná-lo para obter dados de interesse público.

Ano	Ranking tempo de resposta
2016	265º/300
2017	278º/300
2018	252º/300
2019	218º/300
2020	272º/300

O ranking do tempo de resposta também apresentou um grande entrave para a UFMG em 2020, perdendo 54 posições em relação ao ano anterior. Após expressiva

melhora ao sair do 265º lugar de 2016 para 218º em 2019, caiu para a 272ª posição em 2020, o que nos mostra que enfrentou grande dificuldade ao se adaptar ao trabalho remoto. Com pouco acesso a documentos físicos, pastas com arquivos em redes internas, ferramentas limitadas de e-mail e comunicação mais restrita, o desafio permanecerá em 2021.

Considerações finais

Após apresentação e leitura dos gráficos do painel CGU referentes ao cumprimento da LAI em 2020 e anos anteriores, podemos destacar a diminuição do percentual de omissões ao longo dos anos e o aumento crescente da satisfação do cidadão com a resposta apresentada pela UFMG. Isto se evidencia não só pela pesquisa de satisfação com as notas mais altas dos últimos 5 anos, mas também pelas diminuições do percentual de recursos e apelações para instâncias superiores.

Em 2021, o principal desafio do SIC e de todos os setores da UFMG será continuar a atender os pedidos dos solicitantes ainda de forma remota e tempestiva. O prazo de resposta precisará ser mais célere, pois seu tempo em 2020 foi maior (média de 22 dias) que o ano anterior (média de 16 dias) e seu lugar no Ranking CGU caiu 54 posições, provavelmente em virtude dos obstáculos impostos pelo trabalho remoto.

Não podemos esquecer que em 2021 um dos principais objetivos do Serviço de Informação ao Cidadão e da Diretoria de Governança Informacional, mesmo após ganhos crescentes, continuará a ser a sensibilização interna de todos os setores acadêmicos e administrativos que compõem a UFMG. Em uma Universidade tão extensa, complexa e plural, é mister que todos entendamos a importância da cultura da transparência e do cumprimento da LAI não só como um dever, mas também como um direito do cidadão. Este último, seja docente, técnico-administrativo, terceirizado, discente ou membro da comunidade, também deverá permanecer como alvo dos esforços de divulgação e elucidação de dúvidas sobre a LAI a fim de que exerça ativamente seu direito ao recebimento de informações de interesse público, colaborando efetivamente para a publicidade, comunicação e controle social.