

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS

Relatório de atuação da Ouvidoria-Geral da UFMG  
e do Serviço de Informação ao Cidadão em 2023

Belo Horizonte

Abril de 2024

## **Introdução**

O presente relatório se destina ao cumprimento do estabelecido pelo Art. 7º, XIV da Portaria Normativa CGU 116/2024 e ao disposto no inciso II do art. 67 do Decreto nº 7.724/2012. Tem como objetivo apresentar o desenvolvimento do trabalho realizado pela Ouvidoria-Geral da UFMG e pelo Serviço de Informação ao Cidadão no ano de 2023.

Para tal, se baseia em dados publicados no Painel Resolveu (<https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/cidadao/painel-resolveu-1>), mantido pela CGU, e em informações do acervo da própria Ouvidoria no que tange ao período anterior a 2018. Nesse sentido, as análises apresentadas se dão a partir de um olhar retrospectivo, que se volta a entender como tem caminhado a percepção da atuação da Ouvidoria-Geral da UFMG e do SIC.

Cabe ainda destacar que o trabalho da Ouvidoria é desenvolvido por uma servidora e pela Ouvidora-Geral e que tal equipe se mantém quantitativamente inalterada desde a criação da Ouvidoria-Geral da UFMG, cabendo às duas todo o rol de 14 atividades descritas na Portaria Normativa CGU 116/2024. Em relação ao SIC, o trabalho é feito por uma servidora e pela Ouvidoria, nomeada também como Autoridade de Monitoramento da LAI na UFMG.

## **Ouvidoria-Geral da UFMG**

### **Quantidade de manifestações**

A Ouvidoria-Geral da UFMG recebeu 1.139 manifestações em 2023. Esse número representa um crescimento de 16% em relação a 2022, quando foram 979 (GRAF.1). Essa é a maior quantidade de manifestações recebidas em um mesmo ano pela Ouvidoria-Geral da UFMG, um crescimento de 5 pontos percentuais acima da média federal, que foi de 11%.



GRÁFICO 1: quantidade de manifestações de Ouvidoria por ano de 2014 a 2023

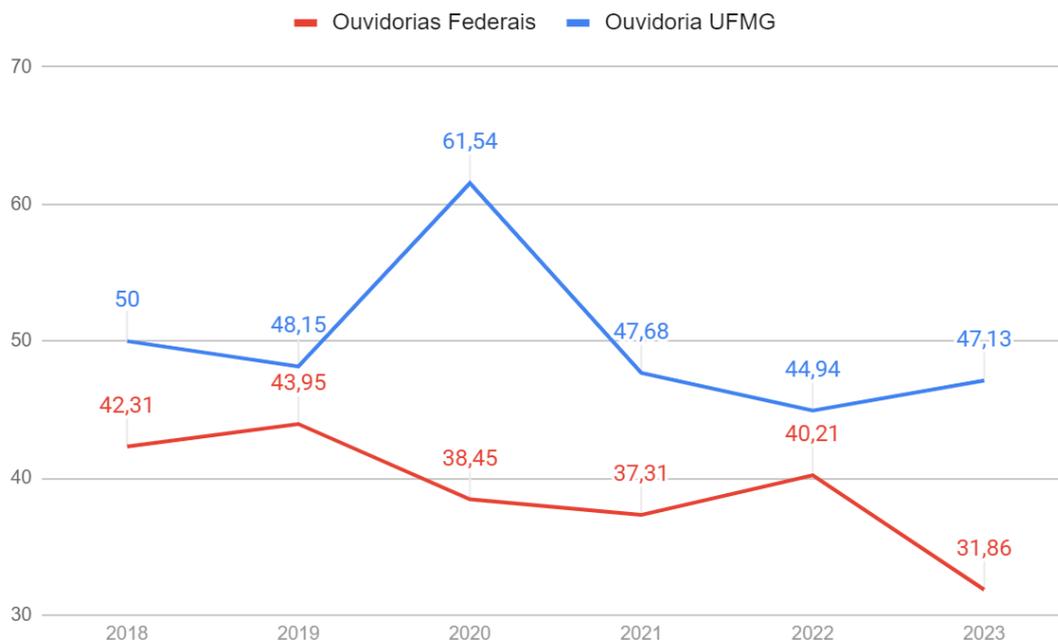
Fonte: painel Resolveu/CGU e dados internos da Ouvidora-Geral da UFMG

Tal número corresponde a uma quantidade de manifestações apenas recebida pela Ouvidoria no primeiro ano da Pandemia de Covid 2019, quando as atividades remotas recém-instituídas potencializaram o papel da Ouvidoria-Geral da UFMG como mediador na busca por soluções. Nos anos seguintes, houve uma queda na quantidade de manifestações causada por uma série de fatores.

O retorno às atividades presenciais foi acompanhado por novo crescimento na quantidade de manifestações registradas junto à Ouvidoria. O número recorde de 1.139 manifestações registradas em 2023 indica o fortalecimento da percepção, por parte da comunidade, da Ouvidoria-Geral da UFMG como um instrumento eficiente na busca por soluções de questões diversas que compõem o cotidiano da Universidade.

### Satisfação dos usuários

Outro número que voltou a crescer em 2023 foi a satisfação dos usuários com o atendimento recebido: 47% se dizem satisfeitos ou muito satisfeitos. Vale destacar que esse índice está muito acima da média das ouvidorias federais, que caiu de 40% em 2022 para 31% em 2023 (GRAF. 2)



**GRÁFICO 2:** percentual de usuários satisfeitos ou muito satisfeitos com o atendimento recebido na Ouvidoria da UFMG e no sistema de Ouvidorias Federais de 2018 a 2023  
 Fonte: painel Resolveu/CGU

### **Tempo médio de resposta**

O significativo crescimento na quantidade de demandas é um dos elementos envolvidos no aumento do tempo médio de resposta, que subiu de 14,62 dias em 2022 para 17,44 dias em 2023 (GRAF. 3). Uma vez que a quantidade de manifestações teve um incremento de 16%, mas a equipe responsável pelas respostas continua a mesma, era esperável que em algum momento o tempo médio de resposta, que caiu significativamente desde 2018, tivesse uma alta.

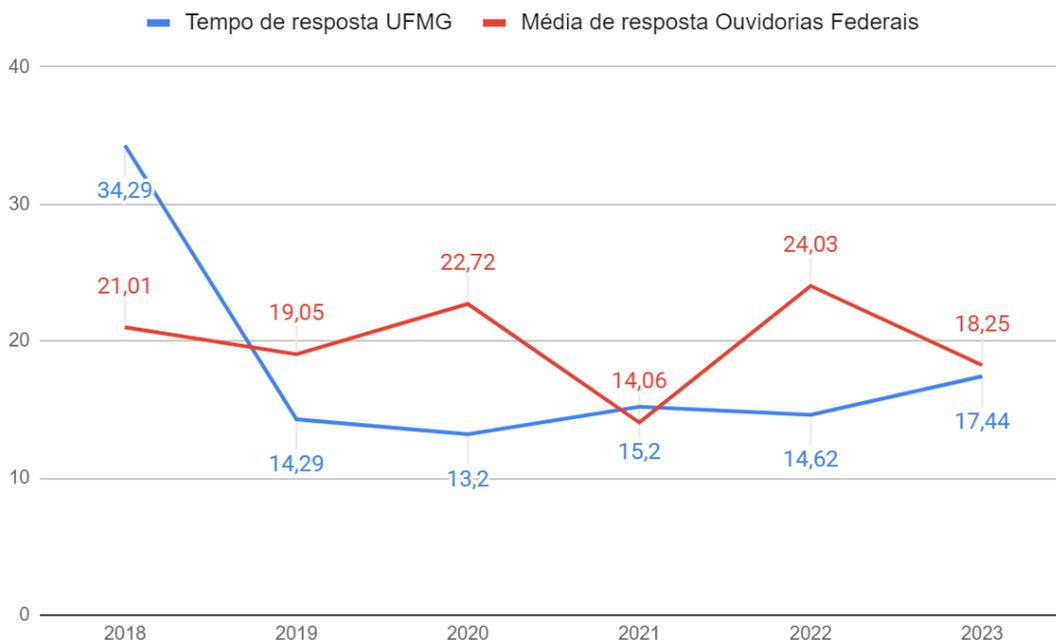


GRÁFICO 3: Tempo médio de resposta às manifestações de 2018 a 2023

Fonte: painel Resolveu/CGU

Vale registrar que, apesar da queda, o índice ainda se encontra abaixo da média das ouvidorias federais (GRAF.3), que, em 2023 foi de 18,25 dias. Ainda assim, a Ouvidoria-Geral da UFMG tem empenhado esforços para agilizar a obtenção de respostas e baixar novamente o tempo médio de resposta, especialmente levando em consideração que a quantidade de manifestações de Ouvidoria deve seguir crescendo nos próximos anos.

### Percepção de resolutividade

Um ponto em queda no sistema de ouvidorias federais como um todo é a percepção de resolutividade. A média do índice das ouvidorias federais caiu de 50%, em 2022, para 41%, em 2023, de usuários que consideram que sua demanda foi parcial ou totalmente resolvida (GRAF.4). Na UFMG, a queda foi menor, mas também aconteceu: o índice em 2023 foi de 53%, frente a 59% em 2022.

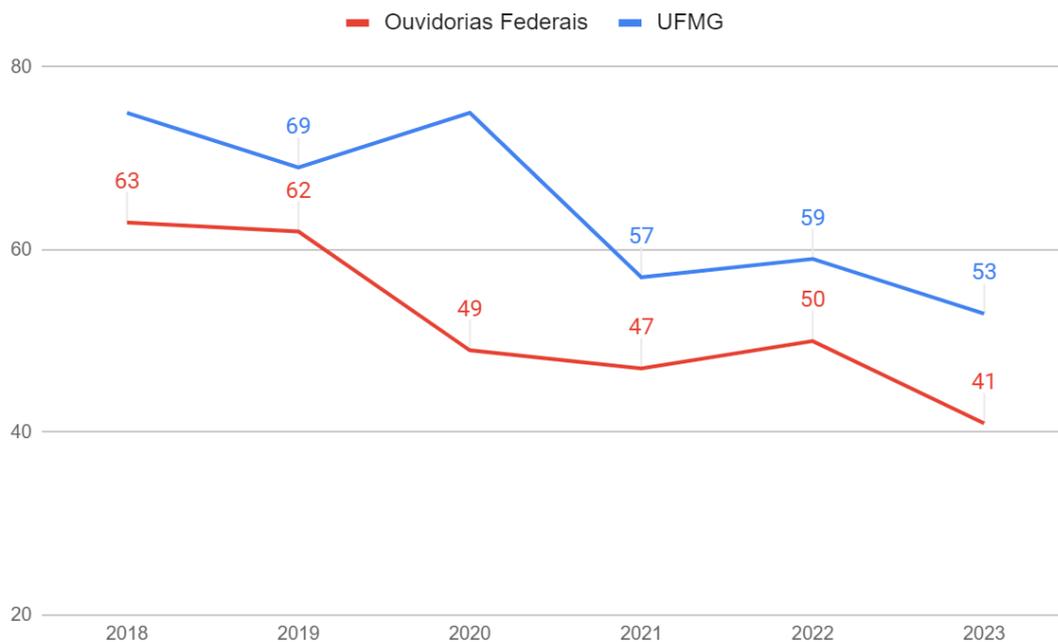


GRÁFICO 4: percentual de percepção de resolutividade entre usuários da Ouvidoria da UFMG e do sistema de Ouvidorias Federais de 2018 a 2023

Fonte: painel Resolveu/CGU

A queda na média federal da percepção de resolutividade e satisfação aponta para cidadãs e cidadãos mais conscientes de seus direitos e exigentes frente às instituições públicas, servindo como alerta para a relevância da valorização dos processos de mediação e busca por solução das demandas cotidianas.

## Serviço de Informação ao Cidadão

O SIC também teve um crescimento na quantidade de demandas em 2023, somando 347 pedidos de acesso à informação. Tal crescimento, que de 2022 para 2023 é de 70%, representa uma retomada do patamar pré-Pandemia, conforme se pode ver no GRAF. 2.

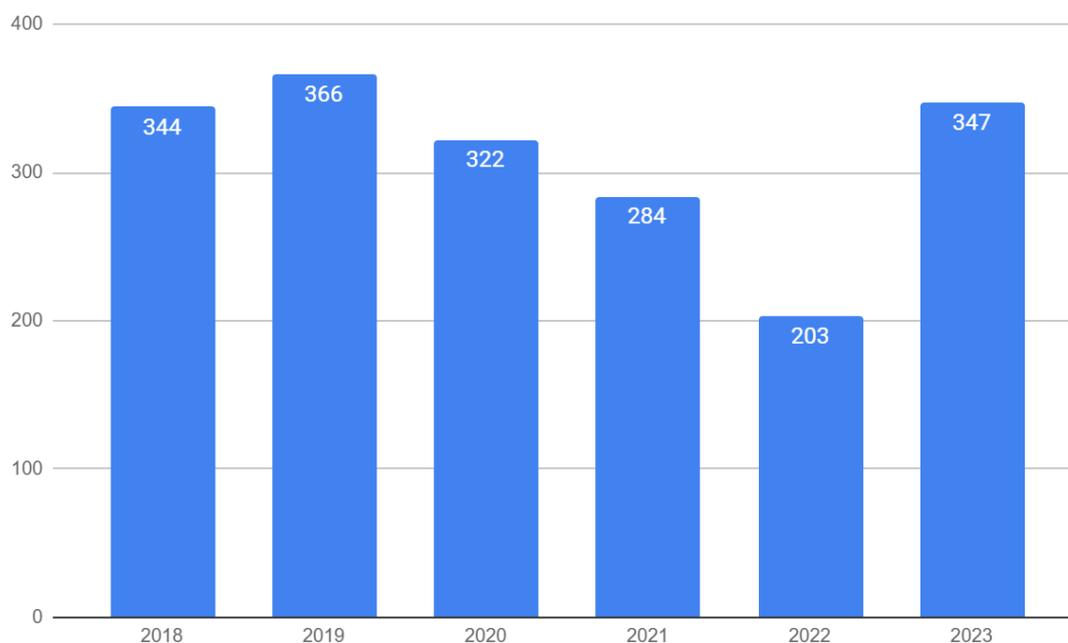


GRÁFICO 2: quantidade de pedidos de acesso à informação por ano entre 2018 e 2023

Fonte: painel Lei de Acesso à Informação/CGU

Além da retomada na quantidade de pedidos ao SIC, houve também uma queda no prazo de resposta. Em um esforço conjunto de diversos setores da UFMG, o tempo de resposta aos pedidos de informação havia diminuído significativamente de 2021 para 2022, passando de 24,31 dias para 18,88 dias. Em 2023, a média ficou em patamar semelhante ao ano anterior, mas ainda ligeiramente menor: 18,83 dias (GRAF.3).

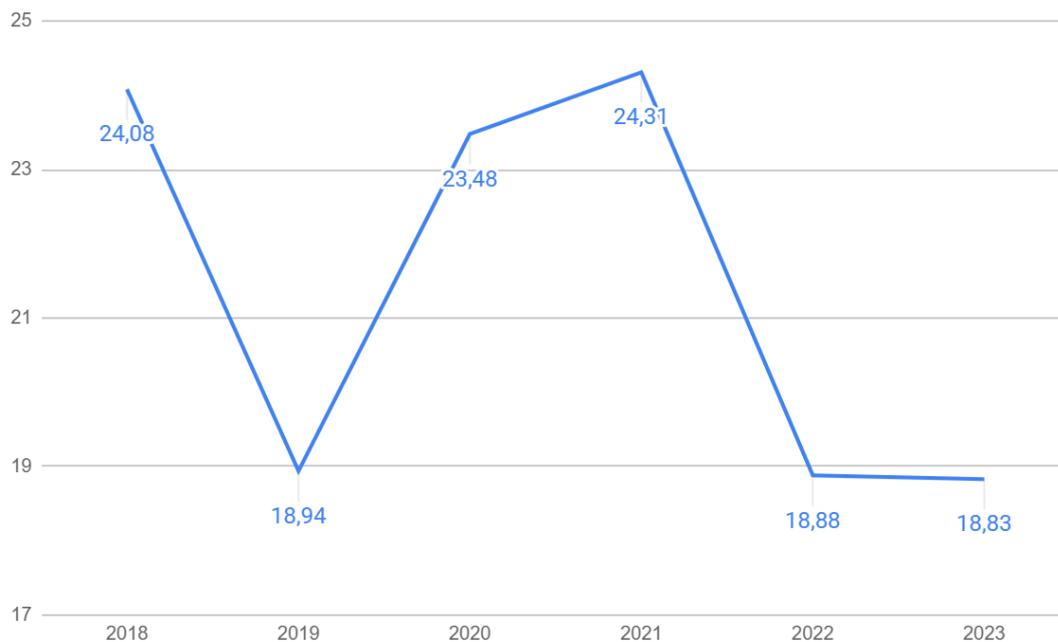


GRÁFICO 3: tempo médio de resposta a pedidos no Serviço de Informação ao Cidadão da UFMG entre 2018 e 2023

Fonte: painel Lei de Acesso à Informação/CGU

O percentual de pedidos de informação negados pela UFMG é bem menor do que a média federal. Enquanto, em 2023, a UFMG negou 3,75% dos pedidos de informação, a média de negativas do governo federal é de 7,72%.

Outro dado muito importante diz respeito às omissões, que a UFMG manteve zeradas em 2023, tendo fechado o ano com todos os pedidos de informação respondidos. O processo de zerar as omissões se iniciou em 2019, quando o SIC constatou uma grande quantidade de pedidos e recursos pendentes de períodos anteriores e houve um esforço conjunto para o atendimento de todas as demandas. Nesse contexto, 2022 foi o primeiro ano que a UFMG encerrou sem omissões, fato que se repetiu em 2023.

Tanto a ausência de omissões, quanto o baixo percentual de pedidos negados têm relação com o trabalho da Universidade por uma política eficiente de transparência. Tal empenho tem continuidade na abertura ativa de dados, de que trataremos a seguir.

## **Dados Abertos**

Em 2023, a UFMG publicou seu segundo Plano de Dados Abertos (PDA), com validade até 2025. Tendo disponibilizado seu primeiro PDA em 2021 (<https://ufmg.br/aceso-a-informacao/dados-abertos-ai>), a UFMG segue entre os 45% da administração pública que cumprem tal determinação (GRAF. 4). Além disso, a UFMG abriu 100% das bases prometidas em seu PDA, contra uma média de 65% do Governo Federal.

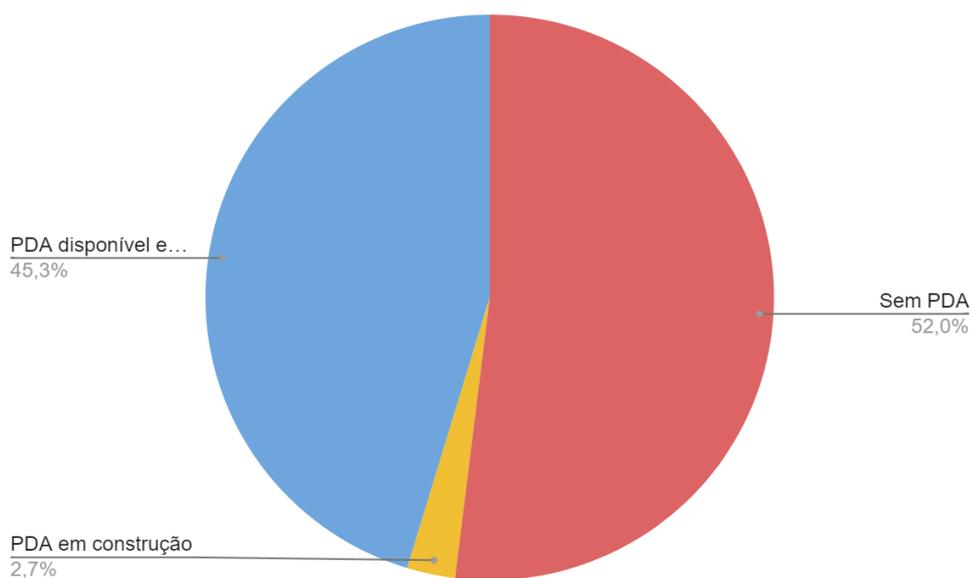


GRÁFICO 4: percentual de órgãos do Governo Federal em relação ao status do Plano de Dados Abertos em 2022

Fonte: painel Monitoramento de Dados Abertos/CGU

## **Conclusão**

Com base nos dados expostos, é possível afirmar que:

- a Ouvidoria-Geral da UFMG tem fortalecido sua atuação nos últimos anos e o aumento na quantidade de manifestações reflete isso;
- ainda que seja um ponto positivo, tal aumento traz novos desafios ao trabalho da Ouvidoria, aqui representados sobretudo no aumento do tempo médio de respostas;
- outro ponto positivo que coloca novos desafios à atuação da Ouvidoria é o crescimento do nível de exigência de cidadãos e cidadãs, inferido aqui a partir da queda de percepção média de resolutividade nas Ouvidorias de toda a administração federal;
- ainda assim, a satisfação dos usuários com as respostas recebidas pela Ouvidoria-Geral da UFMG voltou a crescer, depois de uma queda em 2022. Entendemos que esse é um dado de grande relevância e que aponta para aspectos qualitativos do trabalho;
- tal crescimento reflete o direcionamento de esforços desta Ouvidoria no sentido de ampliar a qualidade das respostas. Em anos anteriores, nos voltamos mais fortemente para índices que refletem questões quantitativas (como o tempo médio de resposta). Desde 2021, está colocada entre nossas prioridades um aprimoramento qualitativo do trabalho, esforço refletido no aumento dos usuários satisfeitos com as respostas recebidas;
- em relação ao SIC, o trabalho de conscientização junto aos setores tem gerado bons resultados, o que se reflete na diminuição do tempo de resposta e no percentual de pedidos negados, bem abaixo da média federal;
- outro fator que tem contribuído para a diminuição no tempo de resposta são os esforços de transparência ativa, que ficam nítidos no aumento das bases do novo PDA da Universidade;
- a parceria com os diversos setores da Universidade e o apoio quando há dúvidas e questionamentos, relação construída nos últimos anos, é um ponto a se destacar e que também contribui tanto para a diminuição nos prazos, quanto para a queda no percentual de pedidos negados.