UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS

Relatório de atuação da Ouvidoria-Geral da UFMG

Belo Horizonte

Março de 2019

**Introdução**

O presente relatório tem como objetivo apresentar o desenvolvimento e o quadro atual de atuação da Ouvidoria-Geral da UFMG. Para tal, busca contextualizar, temporalmente e em relação a outras instituições, indicadores oficiais fornecidos pelo Governo Federal.

Para este relatório, o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) é considerado como parte da Ouvidoria-Geral, em função da Instrução Normativa no 5, de 18 de junho de 2018, do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União/Ouvidoria-Geral da União, que, em seu Art. 4º., parágrafo VIII, estabelece que compete às unidades da Ouvidoria “exercer as atribuições do Serviço de Informação ao Cidadão (...), quando assim designadas”. Por causa dos dados que compõe o relatório e de tal normativa, se entende que Ouvidoria e SIC têm sido vistos conjuntamente pelo Governo Federal.

Assim, o documento se encontra dividido em três partes: a primeira diz respeito à atuação originalmente vista como da Ouvidoria; a segunda parte se refere ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC); a terceira aponta brevemente perspectivas para o trabalho relacionado à Ouvidoria e ao SIC.

Cabe destacar, desde já, que a Ouvidoria e o SIC não trabalham isoladamente, mas atuam como portas de entrada em uma rede que inclui os diversos setores, órgãos e unidades da UFMG. Assim, o impacto de mudanças nos cenários internos e externos à Universidade é diretamente sentido na atuação cotidiana tanto da Ouvidoria, quanto do SIC.

Vale registrar, ainda, que o aprimoramento do trabalho da Ouvidoria e do SIC, que pode ser percebido neste relatório, é fruto dos esforços de toda a equipe, implementados desde o começo do ano de 2018. A nova gestão da Diretoria de Governança Informacional, que engloba Ouvidoria e SIC, apenas deu continuidade ao trabalho já desenvolvido desde então.

**Ouvidoria**

Desde 2014, a confiança da comunidade nos canais da Ouvidoria-Geral da UFMG vem se solidificando ano a ano. O maior indicativo de tal afirmação é o permanente crescimento na quantidade de manifestações registradas, como mostra o GRAF.1. Comparando os números absolutos do GRAF.1, temos que, entre 2014 e 2015, a taxa de crescimento na quantidade de manifestações registradas foi de **34,7%**; de 2015 a 2016, **14,8%**; entre 2016 e 2017, **4,7%;** e, de 2017 para 2018, **15,3%**.

GRÁFICO 1: Quantidade de manifestações por ano entre 2014 e 2018



Fonte: dados da Diretoria de Governança Informacional da UFMG

Cabe ressaltar que a taxa de satisfação dos usuários com a Ouvidoria-Geral da UFMG subiu de **18,2%** em 2017[[1]](#footnote-1) para **64,5%** em 2018, levando-se em conta os que se consideram *muitos satisfeitos*, *satisfeitos* e os que consideram *regular* a resolução das manifestações enviadas. Aplicando a mesma fórmula nacionalmente[[2]](#footnote-2), a taxa de satisfação média dos usuários de todas as Ouvidorias federais é de **57,6%** - ou seja, a UFMG se encontra consideravelmente acima da média.

O mesmo vale para o índice de resolutividade percebido pelos usuários. Esse número cresceu de **27%** em 2017 para **80%** em 2018 na UFMG – a média nacional nesse ano foi de 62%. A nota média da Ouvidoria Geral da UFMG subiu de **34,5%** em 2017 para **62,5%** em 2018, enquanto o índice nacional foi de **57,1%**. Tais dados estão sistematizados na TAB. 1

TABELA 1: Comparação entre os índices da Ouvidoria-Geral da UFMG em 2017, 2018 e os índices do Sistema Nacional de Ouvidoria em 2018

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Taxa de satisfação[[3]](#footnote-3) | Índice de resolutividade | Nota média |
| UFMG 2017 | 18,2% | 27% | 34,5% |
| UFMG 2018 | 64,5% | 80% | 62,5% |
| Média das Ouvidorias federais em 2018 | 57,5% | 62% | 57,10% |

Fonte: dados obtidos no Painel Resolveu

Entendemos que esses índices guardam relação direta com o GRAF.1. Ao terem suas manifestações adequadamente respondidas, os usuários tendem a se sentir mais satisfeitos e, assim, a imagem pública da Ouvidoria é fortalecida, estimulando o aumento das demandas.

Outro dado bastante relevante e que também guarda relação direta com a confiança do público na Ouvidoria é o decréscimo no tempo de resposta às manifestações desde o começo de 2018, conforme mostra o GRAF. 2. O tempo médio de resposta às manifestações caiu de **48,64** dias em janeiro de 2018 para **24,15** dias em dezembro do mesmo ano – uma diminuição de mais de **50%** no ano.

GRÁFICO 2: Média de tempo de resposta das manifestações por mês

Fonte: dados do Painel Resolveu

Se tomarmos o tempo médio de resposta em 2018, temos que, no primeiro semestre, foi de **46,21** dias. Já no segundo semestre de 2018, foi de **22,73** dias – ainda assim, acima da média d as Ouvidorias federais, de **17,78** dias no segundo semestre de 2018.

 *Ouvidorias de outras universidades federais*

Outro dado que contribui para a contextualização do trabalho da Ouvidoria-Geral da UFMG é a comparação com as Ouvidorias das demais universidades federais. Para entendermos a situação da Ouvidoria-Geral da UFMG nesse contexto, foram coletadas informações sobre 61 instituições[[4]](#footnote-4) em 31 de outubro de 2018. Quando da coleta, a Ouvidoria da UFMG era:

* a sétima na quantidade total de manifestações desde a adoção do e-Ouv (1.158), atrás de UnB (2.177); UFC (1.973); UFMS (1.743); UTFPR (1.618); Ufscar (1.595) e UFT (1.253). Cabe ressaltar, entretanto, que esse número varia de acordo com a data de adoção do e-Ouv, disponível às universidades desde o começo de 2017 e apenas adotado pela UFMG em julho de 2017;
* a 22ª na relação entre o total de manifestações registradas e respondidas, com 93,1% de manifestações respondidas;
* a 44ª em manifestações respondidas no prazo, com 56% de respostas dentro do prazo. Entretanto, aqui cabe remeter ao GRAF. 2, que mostra que essa é uma realidade que sofreu profunda alteração nos últimos meses na Ouvidoria-Geral da UFMG;
* a 28ª em índice de resolutividade, com 65%. Novamente, se tomarmos apenas 2018, esse índice sobe para 80%;
* a 23ª em satisfação dos usuários, com nota média de 3,0 em 5,0.

Tais comparações levam em conta o histórico da Ouvidoria desde a adoção do e-Ouv, em julho de 2017, até outubro de 2018. Portanto, ainda que revelem um posicionamento comparativamente mediano, não contemplam plenamente o aprimoramento recente que os índices citados nas páginas anteriores deste documento refletem.

**Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)**

Estabelecido pela Lei de Acesso à Informação (LAI) como mecanismo para que qualquer pessoa possa ter acesso a informações públicas, o SIC foi implantado na UFMG em maio de 2012. Seu funcionamento se dá de forma relativamente distinta da Ouvidoria[[5]](#footnote-5), uma vez que prevê quatro instâncias recursais.

Assim, caso uma demanda seja negada ou seu prazo não seja cumprido, o próprio Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) disponibiliza, imediatamente, a possibilidade de se entrar com um recurso, que pode ser de 1ª instância, ao chefe hierárquico do setor que forneceria a informação demandada; de 2ª instância, à autoridade máxima do órgão federal; de 3ª instância, à CGU; e de 4ª instância, à Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI), um órgão colegiado composto por 10 ministérios. Portanto, os números de atuação do SIC precisam levar em conta não apenas os pedidos, mas também os recursos registrados.

Cabe ressaltar, ainda, que, como a UFMG utiliza o e-SIC desde a implantação do Serviço de Informação ao Cidadão, as análises que seguem contemplam todo o período temporal de existência do SIC na UFMG.

GRÁFICO 3: Quantidade de pedidos e de recursos ao SIC por ano, desde 2012

Fonte: relatórios disponíveis no https://esic.cgu.gov.br

O Gráfico 3 mostra que, assim como a Ouvidoria, o Serviço de Informação ao Cidadão vem crescendo desde sua implantação na UFMG. Em 2018, o SIC recebeu 344 pedidos de acesso à informação, contendo 1.384 perguntas. Houve uma pequena queda no total de pedidos em relação a 2017, quando foram 365. Entretanto, os pedidos se mostraram mais detalhados, uma vez que, em 2017, as demandas reuniram 740 perguntas.

O percentual de demandas com acesso concedido também subiu. Em 2017, foram 270 das 365, ou seja, **74%**; em 2018 esse índice cresceu para **81,7%** (ou 281 demandas com acesso integralmente concedido, de um total de 344). Apenas **15** pedidos tiveram acesso negado durante todo o ano de 2018.

Essa busca por transparência se reflete no percentual de recursos aos quais a Universidade precisa responder. Em 2017, foram no total 72, somando os recursos de 1ª, 2ª, 3ª e 4ª instâncias; em 2018, esse número caiu para 54. Tais números estão divididos por instância no GRAF.4.

GRÁFICO 4: Recursos de 1ª, 2ª , 3ª e 4ª instâncias recebidos desde 2012

Fonte: relatórios disponíveis no https://esic.cgu.gov.br

Como se pode perceber ao comparar os GRAF. 3 e GRAF. 4, o aumento do número de pedidos registrados nos últimos anos gera um esperável aumento no número absoluto de recursos. Entretanto, há uma queda percentual nessa relação. Em 2017, o número de recursos equivaleu a 19,7% do total de pedidos; em 2018, esse índice caiu para 15,7%.

GRÁFICO 5: Quantidade de pedidos e de recursos ao SIC por mês, de janeiro de 2018 a janeiro de 2019

Fonte: relatórios disponíveis no https://esic.cgu.gov.br

Se olharmos de perto para os últimos meses, podemos notar ainda mais distintamente a queda na quantidade absoluta de recursos que têm sido apresentados ao SIC. O GRAF. 5 mostra um crescimento na quantidade de recursos em abril de 2018, com pequena queda em julho daquele ano e ápice anual em agosto. A partir de então, os recursos apresentados ao SIC UFMG tiveram uma queda significativa em números absolutos, retomando os patamares do começo de 2018. Curiosamente, ao contrário de períodos anteriores, em junho de 2018, quando há um grande crescimento da quantidade de pedidos, os recursos têm queda em relação ao mês anterior, se mantendo assim em julho.

Ainda em relação aos recursos, o GRAF. 6 mostra que a UFMG tem se esforçado para resolver as situações que os envolvem de forma mais breve. De outubro de 2018 a janeiro de 2019, os recursos recebidos foram todos solucionados na 1ª. instância, o que indica uma disponibilidade da UFMG no sentido de fornecer as informações a seu alcance, de acordo com as determinações da Lei de Acesso à Informação (LAI).

GRÁFICO 6: Recursos de 1ª, 2ª e 3ª instâncias recebidos por mês desde janeiro de 2018

Fonte: relatórios disponíveis no https://esic.cgu.gov.br

A existência de recursos de 2ª e 3ª instâncias é esperada, como um direito do cidadão que vê negado o acesso a informações que demanda. Entretanto, a formação de redes de trabalho em torno dos pedidos da LAI, envolvendo a equipe do SIC e responsáveis pelos diversos setores, órgãos e unidades demandados na UFMG, tem se mostrado eficiente no sentido de resolver a maior parte das demandas possível ainda em seu prazo regular ou nos recursos de primeira instância - mesmo que se espere a presença de recursos de 2ª, 3ª e 4ª instâncias nos próximos meses, tendo em vista que nem sempre a UFMG tem a informação demandada ou os meios necessários para entregá-la no formato desejado pelos cidadãos demandantes.

Outro dado que mostra o aprimoramento dos trabalhos do SIC, em diálogo com outros setores da UFMG, é a situação dos pedidos de acesso à informação. No final de 2017, **6,85%** dos pedidos seguiam em tramitação fora do prazo. Em 2018, esse índice caiu para **1,74%**.

 *Perguntas e recursos não respondidos*

Ainda que haja uma queda no percentual de pedidos e recursos não resolvidos no mesmo ano em que foram registrados, a equipe do SIC detectou, no final de 2018, uma grande quantidade de pedidos e recursos pendentes no e-SIC desde 2012, para os quais não houve resposta, conforme o GRAF. 7.

GRÁFICO 7: Quantidade de pedidos e recursos ao SIC não respondidos por ano

Fonte: dados do Painel Resolveu em 02 de janeiro de 2019

Em 02 de janeiro de 2019, havia 44 pedidos de acesso a informação e 53 recursos pendentes no e-SIC, totalizando **97** demandas não respondidas entre 2012 e 2018. Como se pode ver no GRAF. 7, ainda que o ano de 2017 tenha uma maior quantidade de demandas não atendidas, desde que o SIC foi implantado na UFMG há pedidos e recursos sem resposta em **todos os anos** – o que significa que as demandas, mesmo encaminhadas aos setores responsáveis, não foram por eles respondidas.

No final de 2018, ao se detectar o problema, foi planejado um fluxo de trabalho visando a solução de tais questões, implantado em janeiro de 2019. A equipe do SIC passou a contatar as pessoas que registraram os pedidos, averiguando se a informação ainda é de seu interesse. Em caso de resposta positiva, o setor responsável na UFMG é demandado, cobrando a resposta, que é fornecida ao cidadão. Se não houver mais interesse pela informação, a demanda é encerrada no sistema, com um pedido formal de desculpas ao cidadão pela ausência de resposta.

É importante registrar que, em 22 de fevereiro de 2019, após a implantação de tal fluxo, a CGU enviou e-mail ao SIC e à Autoridade de Monitoramento da LAI na UFMG alertando que havia, naquela data, 84 pedidos de acesso em tramitação fora do prazo. O problema detectado pela equipe do SIC no final de 2018, portanto, foi também visto pela CGU como delicado – mas, como o fluxo de trabalho já estava em funcionamento, tinham sido encerradas 13 demandas quando a CGU enviou o e-mail.

De janeiro a março de 2019, foram encerrados 27 dos 44 pedidos pendentes e cinco dos 53 recursos. Ou seja, foram finalizados **32** demandas desde o começo de 2019, cerca de 1/3 do total não respondido entre 2012 e 2018. Mantido esse ritmo de trabalho, é possível projetar para o segundo semestre de 2019 o encerramento de todos os pedidos e recursos não respondidos desde 2012[[6]](#footnote-6).

Entretanto, há que se levar em conta que todos os 97 pedidos e recursos que estão em atraso foram adequadamente enviados aos setores, órgãos e unidades responsáveis na UFMG, com prazo estabelecido. E que estão registrados e-mails de cobrança em relação à resposta a tais demandas, sem que os responsáveis tenham fornecido a informação – ou uma justificativa de sua negativa.

O trabalho de busca por resposta aos pedidos e recursos em atraso depende também do empenho dos setores, órgãos e unidades envolvidos. Assim como o aprimoramento constante dos fluxos e mecanismos da Ouvidoria e do SIC.

**Perspectivas**

O constante empenho da equipe da Ouvidoria e do SIC no aprimoramento de seus fluxos e mecanismos de trabalho, como já foi dito, se dá em diálogo com outros setores, órgãos e unidades da UFMG. É por meio do diálogo com docentes, discentes e técnicos administrativos em educação que a Ouvidoria pode responder mais prontamente e com mais qualidade às demandas recebidas. Da mesma maneira, a resposta ágil e completa a demandas do SIC depende do diálogo com os responsáveis pelos setores, órgãos e unidades e da conscientização a respeito das determinações da Lei de Acesso à Informação.

É com base em tal percepção que a equipe propôs ações prioritárias para a Diretoria de Governança Informacional, composta pelo SIC e pela Ouvidoria, para 2019. Tais ações, listadas abaixo, são parte de um processo que começou antes de janeiro e deve seguir depois de dezembro do corrente ano.

* Divulgar para a comunidade interna o trabalho da Ouvidoria contribuindo para a ampliação de suas ações no âmbito da universidade;
* Estabelecer diálogo permanente com unidades e pró-reitorias no sentido de aprimorar os fluxos da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão;
* Fortalecer o diálogo junto à comunidade interna sobre a relevância do Serviço de Informação ao Cidadão;
* Debater junto aos setores interessados, elaborar e implementar uma Política de Segurança da Informação, abarcando a Classificação de Informações Sigilosas;
* Implementar o Plano de Dados Abertos e manter, junto aos setores envolvidos, um processo constante de avaliação e aprimoramento.
1. O sistema e-Ouv, do Governo Federal, que é fonte de tais dados, foi adotado pela UFMG em 13 de julho de 2017. Até então, as manifestações eram tratadas em um sistema da própria universidade. [↑](#footnote-ref-1)
2. Dados obtidos no Painel Resolveu: http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm [↑](#footnote-ref-2)
3. Soma dos se disseram *muitos satisfeitos*, *satisfeitos* e os que consideraram *regular* a resolução das manifestações enviadas. [↑](#footnote-ref-3)
4. Por meio do Painel Resolveu, foram coletados dados, além da UFMG, de UFABC, UFAC, UFAL, UFAM, UFBA, UFC, UFCA, UFCG, UFCSPA, UFERSA-RN, UFES, UFESBA, UFF, UFFS, UFG, UFGD, UFJF, UFLA, UFMA, UFMS, UFMT, UFOB, UFOP, UFOPA, UFPA, UFPB, UFPE, UFPel, UFPI, UFPR, UFRA, UFRB, UFRGS, UFRJ, UFRN, UFRPE, UFRR, UFRRJ, UFS, UFSC, UFSCar, UFSM, UFT, UFTM, UFU, UFV, UFVJM, UNB, UNIFAL-MG, UNIFAP, UNIFEI, UNIFESP, UNIFESSPA, UNILA, UNILAB, UNIPAMPA, UNIR, UNIRIO, UNIVASF, UTFPR. [↑](#footnote-ref-4)
5. O fluxo das Ouvidorias não prevê a apresentação de recursos. Caso o cidadão não se sinta contemplado pela resposta, deve abrir uma nova manifestação. [↑](#footnote-ref-5)
6. Os recursos pendentes são de solução mais difícil do que os pedidos, tendo em vista que demandam uma análise cuidadosa sobre o que já foi entregue ao cidadão e o que ainda precisa ser fornecido. Além disso, o próprio fato de a demanda estar em fase recursal indica uma maior dificuldade em fornecer o dado por parte da UFMG. [↑](#footnote-ref-6)