

Dados para Relatório de Gestão - Diretoria de Governança Informacional

Ouvidoria

Desde 2009, a Ouvidoria-Geral da UFMG recebe manifestações relativas aos diversos públicos da Universidade. Por se tratar de uma instância mediadora, a Ouvidoria acolhe denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e pedidos de simplificação de fluxo; encaminha tais manifestações às pessoas responsáveis; acompanha as respostas; e, sempre que se faz necessário, institui processos de diálogo mais aprofundados entre as partes envolvidas.

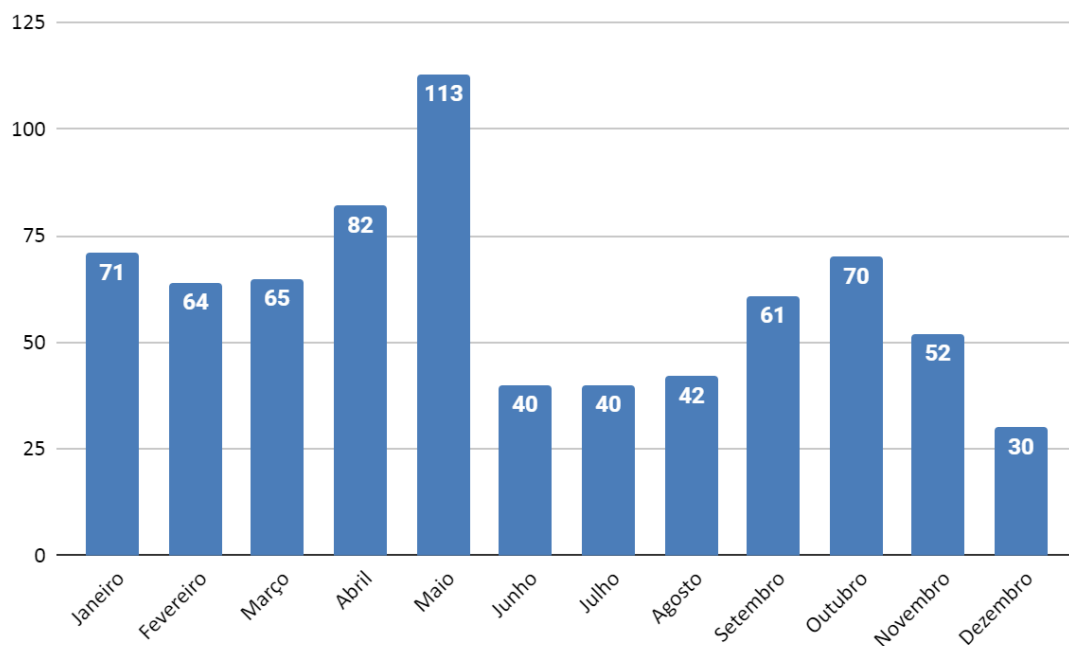


GRÁFICO 1: quantidade de manifestações por mês, de janeiro a dezembro de 2021

Fonte: painel Resolveu/CGU

Tal papel mediador se revela nitidamente ao olhar para o GRAF.1: sob os novos desafios advindos do funcionamento durante a Pandemia do Novo Coronavírus, o fim do 2o semestre de 2020 e começo do 1o semestre de 2021 provocaram um crescimento significativo nas manifestações recebidas pela Ouvidoria entre abril e maio de 2021. Se

compararmos os meses de março e maio, veremos que houve um crescimento de mais de 70% no número de manifestações registradas pela Ouvidoria.

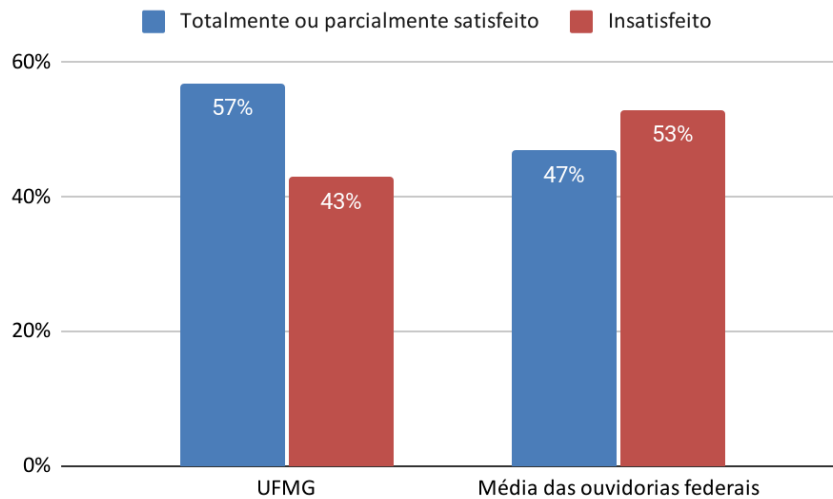


Gráfico 2: Índice de resolução das demandas registradas em 2021, na UFMG e na média da esfera Federal

Fonte: painel Resolveu/CGU

Em 2021, houve uma queda em todos os indicadores de avaliação nas Ouvidorias públicas federais. Dentro desse contexto, a UFMG seguiu atenta às demandas dos usuários, fato que resultou em uma avaliação acima da média federal. Em relação à percepção de resolutividade, temos que 57% dos que avaliaram a Ouvidoria entenderam que seus pleitos foram plena ou parcialmente satisfeitos, frente a uma média federal de 47%.

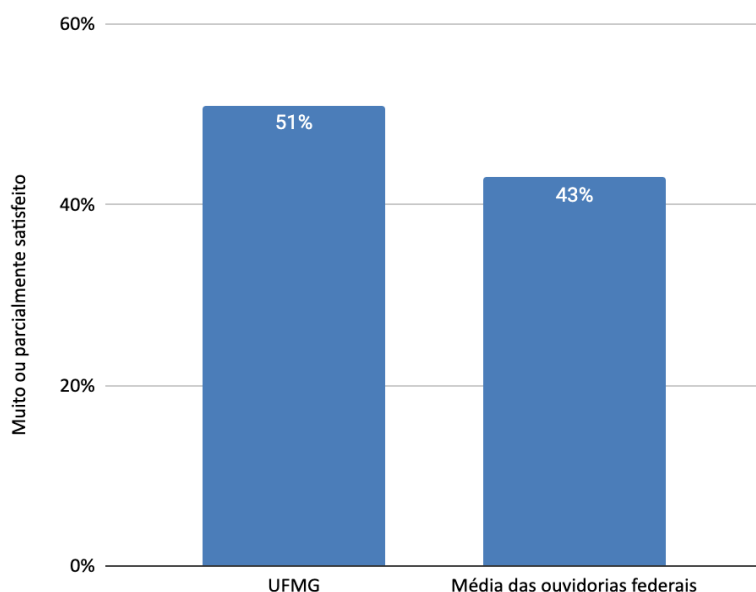


GRÁFICO 3: satisfação dos usuários com a resposta obtida em 2021, na UFMG e na média da esfera federal

Fonte: painel Resolveu/CGU

A satisfação dos usuários com o atendimento recebido pela Ouvidoria-Geral da UFMG também foi superior à média da esfera federal. 51% das pessoas que responderam se dizem muito ou parcialmente satisfeitas com o atendimento prestado pela Ouvidoria da UFMG, enquanto a média federal é de 43%.

Para tudo isso, a Ouvidoria-Geral da UFMG precisou apenas de um dia a mais do que a média das Ouvidorias federais. Nosso tempo médio de resposta em 2021 foi de 15,7 dias, enquanto a média federal é de 14,5 dias. Vale dizer que o período utilizado pela UFMG é de pouco mais da metade do estabelecido pela legislação, que é de 30 dias, prorrogável por mais 30. O cumprimento dos prazos é resultado dos esforços empenhados pelas diversas unidades da Universidade para manter a qualidade das atividades remotas durante a Pandemia.

Serviço de Informação ao Cidadão

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 pequena queda em sua demanda em relação aos anos anteriores, refletindo o quadro de distanciamento social imposto pela Pandemia do Novo Coronavírus. O setor recebeu 284 pedidos de acesso à informação e 36 recursos referentes às respostas enviadas. Apesar da queda quantitativa, a percepção de qualidade em relação às respostas se manteve, sendo inclusive mais alta do que a média federal, como se pode ver no GRAF.4.

Os usuários do SIC conferem nota 3,93 (em um máximo de 5) quando questionados se a resposta fornecida pela UFMG atendeu plenamente ao pedido - a nota média federal é 3,86. Quando questionados se a resposta recebida é de fácil compreensão, usuários deram nota de 4,16 à UFMG, ligeiramente acima da nota média na esfera pública federal.

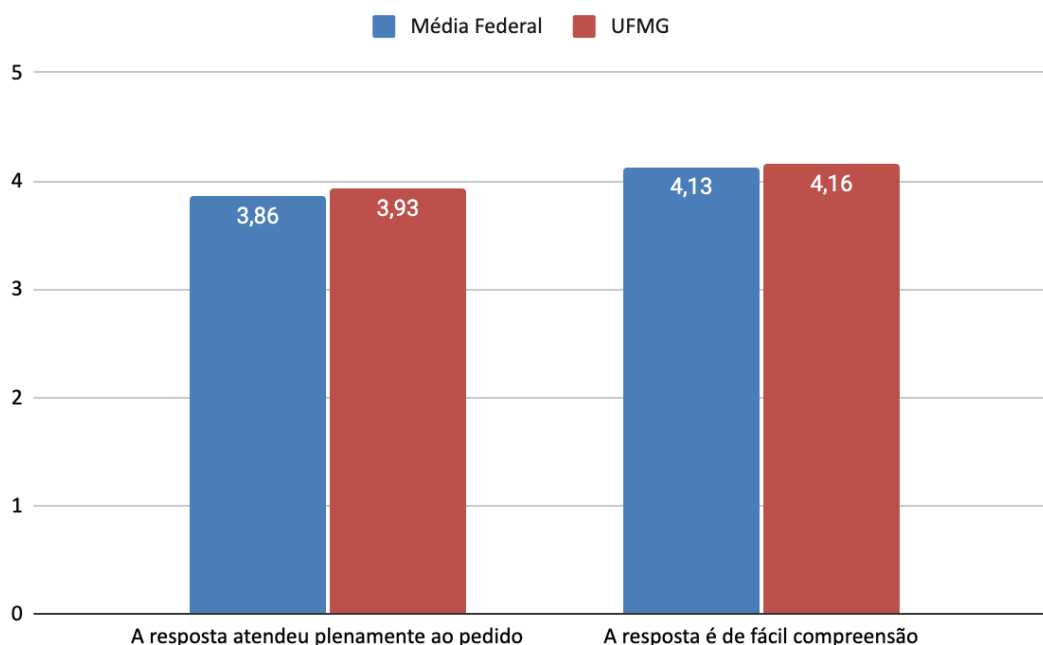


GRÁFICO 4: percepção dos usuários do SIC quanto às respostas resposta obtidas em 2021, na UFMG e na média da esfera federal

Fonte: painel da LAI/CGU

Outro item fundamental para o Serviço de Informação ao Cidadão, o percentual de omissões também se manteve baixo em 2021 (0,13%), com diminuição crescente desde 2019. Naquele ano, 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. Como resultado, **o índice foi zerado em julho 2021**.

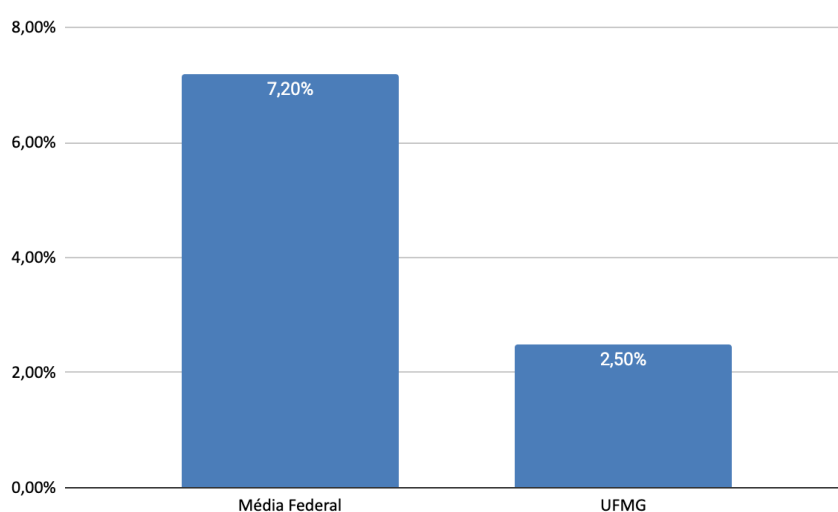


GRÁFICO 5: percentual de pedidos negados em 2021, na UFMG e na média da esfera federal

Fonte: painel da LAI/CGU

Nessa mesma linha, cabe destacar ainda os esforços da UFMG para conceder acesso ao maior número de pedidos possível. Em 2021, o percentual de pedidos negados pela UFMG foi de apenas 2,5%, quase $\frac{1}{3}$ da média federal, de 7,21%, conforme o GRAF 5.

Dados Abertos

Os esforços da UFMG pela transparência também podem ser percebidos no empenho em publicar dados abertos. Tendo seu Plano de Dados Abertos (PDA) disponível desde

2020 (<https://ufmg.br/aceso-a-informacao/dados-abertos-ai>), a UFMG já publica cerca de 94% dos itens de transparência ativa acompanhados pela CGU, enquanto a média federal é de 65,5%.

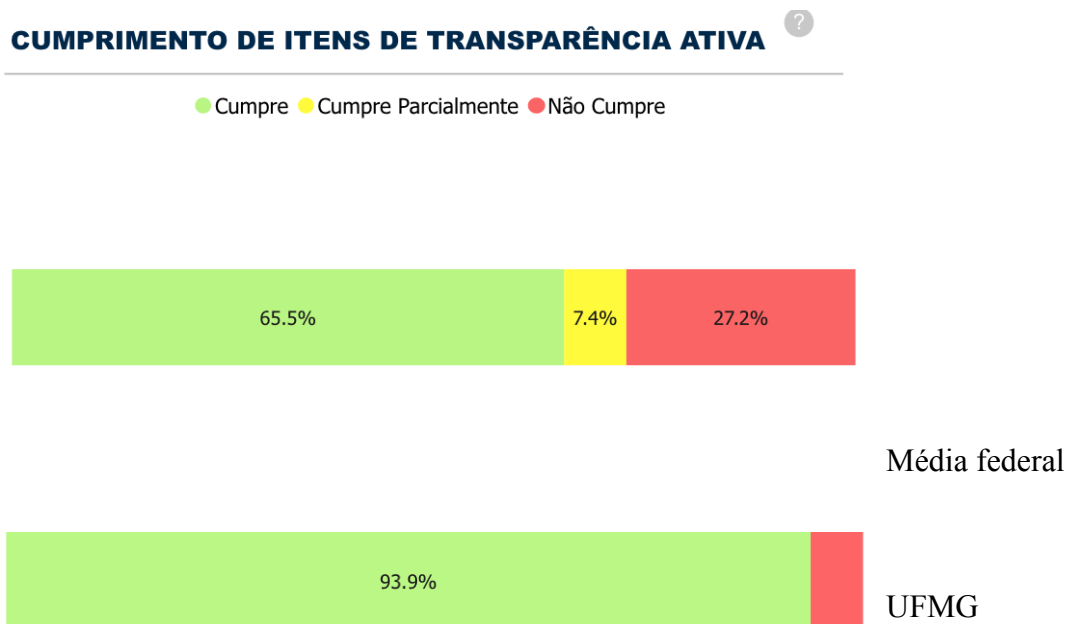


FIG. 1: disponibilização em transparência ativa de itens acompanhados pela CGU, na média da esfera federal e na UFMG

Fonte: painel de transparência ativa da CGU

Em 2021, a UFMG também criou a sua página de Dados Abertos (<https://dados.ufmg.br/>), disponibilizando todos os dados previstos em seu cronograma de abertura. Foram publicados 14 conjuntos de dados, entre eles, dados de graduação, acervo bibliográfico, pesquisa e assistência estudantil. Os dados também foram catalogados no Portal Brasileiro de Dados Abertos (<https://dados.gov.br/>).

Tabelas com os dados utilizados nos gráficos:

Ouvidoria

Quantidade de manifestações por mês em 2021	
Janeiro	71
Fevereiro	64
Março	65
Abril	82
Maio	113
Junho	40
Julho	40
Agosto	42
Setembro	61
Outubro	70
Novembro	52
Dezembro	30
Total	1079

Índice de resolução das demandas registradas na Ouvidoria		
	Sim ou parcialmente	Não
UFMG	57%	43%
Média das ouvidorias federais	47%	53%
Índice de satisfação com o atendimento		
	Muito ou parcialmente satisfeito	
UFMG	51%	
Média das ouvidorias federais	43%	
Prazo de atendimento em dias		
UFMG	15,7	
Média federal	14,5	

SIC

	Média Federal	UFMG
--	---------------	------

A resposta atendeu plenamente ao pedido	3,86	3,93
A resposta é de fácil compreensão	4,13	4,16
Acesso Negado	7,20%	2,50%