

Relatório de Gestão - Diretoria de Governança

Informacional Ouvidoria

A Ouvidoria recebeu 979 manifestações em 2022, um crescimento de mais de 25% em relação a 2021, quando foram 777. Tal número indica uma retomada do crescimento de registros, que caíram em 2020 em todo o sistema de Ouvidorias Públicas Federais, voltando a crescer em 2022. Também voltou a crescer a percepção de resolutividade por parte dos usuários - 59% afirmam que a demanda foi resolvida após recorrerem à Ouvidoria, contra 57% em 2021. Outro dado relevante é o tempo de resposta (GRAF 1). Em 2022, a Ouvidoria-Geral da UFMG teve um tempo médio de resposta de demandas de 14,62 dias, quase 10 dias a menos do que a média de todas as Ouvidorias do Governo Federal



GRÁFICO 1: tempo médio de resposta a manifestações na Ouvidoria da UFMG e no sistema de Ouvidorias Federais de 2018 a 2022

Fonte: painel Resolveu/CGU

Vale destacar que, enquanto em 2018 esse período era, em média, de 36,5 dias, os esforços da administração central resultaram numa redução drástica a partir de 2019, redução que se manteve desde então.

A satisfação dos usuários com o atendimento recebido pela Ouvidoria-Geral da UFMG também foi superior à média da esfera federal. A satisfação média com a resposta recebida da UFMG é de 48%, enquanto a média federal é de 45%.

Serviço de Informação ao Cidadão

Em 2022, o SIC teve uma queda em sua demanda em relação aos anos anteriores, tendo recebido 203 pedidos de acesso à informação. É importante registrar que a diminuição de pedidos de acesso se deu na esfera federal como um todo.

Também caiu o tempo de resposta. Em um esforço conjunto de diversos setores da UFMG, o tempo de resposta aos pedidos de informação diminuiu significativamente, passando de 24,31 dias em 2021 para 18,88 dias em 2022 - uma queda de mais de 22% e o menor índice da série histórica.

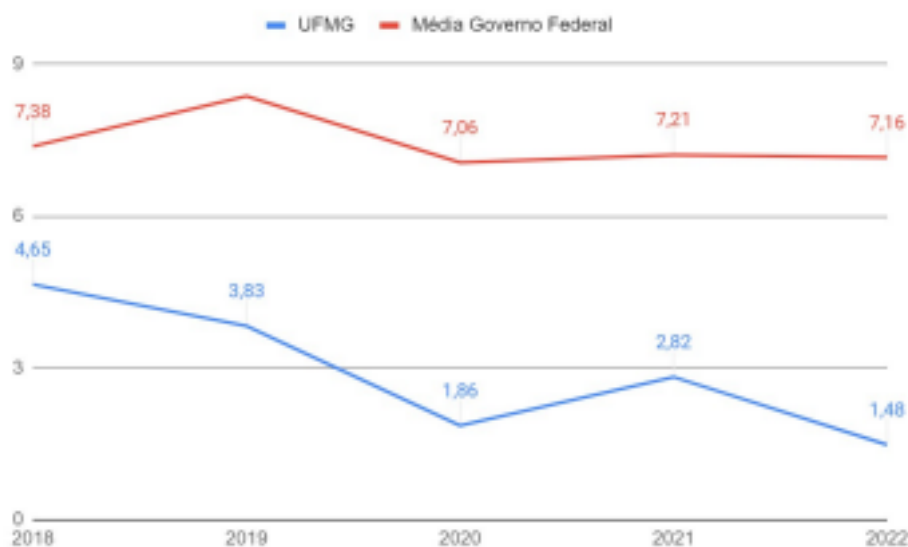


GRÁFICO 2:
tempo médio de resposta a manifestações no Serviço de Informação ao Cidadão da UFMG entre 2018 e 2022

Fonte: painel Lei de Acesso à Informação/CGU

O percentual de pedidos de informação negados pela UFMG também caiu e é significativamente menor do que a média federal (GRAF.2), demonstrando o compromisso da universidade com a transparência. Em 2022, a UFMG negou acesso a apenas 1,48% dos pedidos, quase cinco vezes menos do que a média do governo

federal, que é de 7,16%.



GRÁFICO

3: percentual de pedidos negados pela UFMG e média percentual de pedidos negados pelo governo federal entre 2018 a 2022

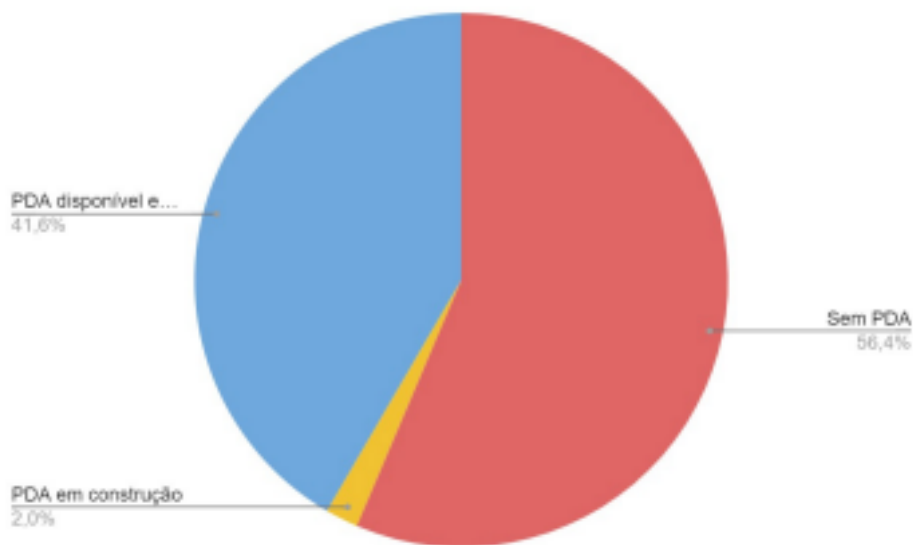
Fonte: painel Lei de Acesso à Informação/CGU

Outro dado muito importante é o percentual de omissões, que a UFMG zerou em 2022, tendo fechado o ano com todos os pedidos 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.

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 2021 (<https://ufmg.br/acesso-a-informacao/dados-abertos-ai>), a UFMG elabora atualmente seu segundo PDA, com validade prevista para o biênio 2023-2024. Vale destacar que, de acordo com o Painel de Dados Abertos da CGU (GRAF. 4), pouco mais de 40% das instituições federais publicaram seu PDA. Além disso, a UFMG abriu 100% das bases prometidas em seu PDA, contra uma média de 74% do Governo

Federal.



GRÁFICO

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

Fonte: painel Monitoramento de Dados Abertos/CGU

Outra demonstração de compromisso com a transparência por parte da instituição é a publicação em transparência ativa. A UFMG já publica cerca de 98% dos itens em transparência ativa acompanhados pela CGU, enquanto a média federal é de 71,5% (FIG.1).

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

Tabelas com os dados utilizados nos gráficos:

GRÁFICO 1: tempo médio de resposta a manifestações na Ouvidoria da UFMG e no sistema de Ouvidorias Federais de 2018 a 2022

Ano	Tempo de resposta UFMG	Média de resposta Ouvidorias Federais
2018	34,29	21,01
2019	14,29	19,05
2020	13,2	22,72
2021	15,2	14,06
2022	14,62	24,03

GRÁFICO 2: tempo médio de resposta a manifestações no Serviço de Informação ao Cidadão da UFMG entre 2018 e 2022

Ano	Tempo de resposta UFMG
2018	24,08
2019	18,94
2020	23,48
2021	24,31
2022	18,88

GRÁFICO 3: percentual de pedidos negados pela UFMG e média percentual de pedidos negados pelo governo federal entre 2018 a 2022

Ano	Negado UFMG	Negado média Federal

2018	4,65%	7,38%
2019	3,83%	8,37%

2020	1,86%	7,06%
2021	2,82%	7,21%
2022	1,48%	7,16%

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

Sem PDA	PDA em construção	PDA disponível e publicado
141	5	104

FIG. 1

Não há tabela, as imagens e os dados podem ser acessados na aba Transparência Ativa do painel Lei de Acesso à Informação (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>)